



**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 INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y  
HOTELERA**

**TEMA: DISEÑO DE ESTÁNDARES DE SERVICIO PARA EL  
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DEL AGROTURISMO EN  
HACIENDAS TURÍSTICAS, DE LA PROVINCIA DE  
COTOPAXI.**

**AUTORES: DIANA FERNANDA ALCARRÁZ CORO  
EDISON ARMANDO LEMA PURUNCAJAS**

**DIRECTOR: ING. CARLOS ALBAN  
CODIRECTOR: ING. GEOVANNY ACOSTA**

**LATACUNGA**

**2015**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE****CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y  
HOTELERA****CERTIFICADO****ING. CARLOS ALBAN  
ING. GEOVANNY ACOSTA****CERTIFICAN**

En nuestra condición de Director y Codirector, certificamos que hemos revisado el desarrollo del proyecto de grado titulado: **”DISEÑO DE ESTÁNDARES DE SERVICIO PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DEL AGROTURISMO EN HACIENDAS TURÍSTICAS, DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, elaborado por la señorita Diana Fernanda Alcarráz Coro y el señor Edison Armando Lema Puruncajas, observando las disposiciones institucionales, metodología y técnicas que regulan esta actividad académica, por lo que autorizamos para que los mencionados señores, reproduzcan el documento definitivo, presente a las autoridades del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio proceda a la exposición de su contenido

Latacunga, 30 de Junio del 2015

---

**Ing. Carlos Albán  
DIRECTOR**

---

**Ing. Geovanny Acosta  
CODIRECTOR**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y  
HOTELERA**

**AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

**DIANA FERNANDA ALCARRAZ CORO  
EDISON ARMANDO LEMA PURUNCAJAS**

**DECLARAMOS QUE:**

El proyecto de grado denominado **”DISEÑO DE ESTÁNDARES DE SERVICIO PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DEL AGROTURISMO EN HACIENDAS TURÍSTICAS, DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, 30 de Junio del 2015

---

**Diana Fernanda Alcarráz Coro**  
**C.C.: 050335831-9**

---

**Edison Armando Lema Puruncajas**  
**C.C.: 050308121-8**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y  
HOTELERA**

**AUTORIZACIÓN**

**DIANA FERNANDA ALCARRAZ CORO**  
**EDISON ARMANDO LEMA PURUNCAJAS**

**DECLARAMOS QUE:**

Autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del **”DISEÑO DE ESTÁNDARES DE SERVICIO PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DEL AGROTURISMO EN HACIENDAS TURÍSTICAS, DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, 30 de Junio del 2015

---

**Diana Fernanda Alcarráz Coro**  
**C.C.: 050335831-9**

---

**Edison Armando Lema Puruncajas**  
**C.C.: 050308121-8**

## DEDICATORIA

*Ha transcurrido mucho tiempo para alcanzar un objetivo más lo que hoy representa un paso importante en mi vida profesional, no ha sido nada fácil, pero tampoco imposible de alcanzar, esto no hubiese si posible sin el apoyo de las personas que estuvieron siempre hasta el final, por ello quiero dedicar el presente proyecto de tesis, a quienes han sido partícipes de este importante éxito.*

*A Dios por darme la oportunidad de vivir, de crecer rodeada de personas buenas, porque siempre estas a mi lado bendiciéndome y por qué has sido mi bastón de fortaleza, en este largo caminar, llenos de obstáculos y aun así me has permitido seguir adelante.*

*A mis padres Jorge y María, por la educación impartida, por los valores inculcados, por enseñarme el valor del esfuerzo, perseverancia, para alcanzar lo que uno desea y se propone sin importar el tiempo que se requiere, a ustedes les dedico este Proyecto de Tesis, por ser el pilar fundamental del constante apoyo durante mi trayectoria de carrera universitaria y por la dedicación, el amor que me han brindado siempre.*

*A Paola, Jessica, Jhayr, Estiven, Estefanía por llenar mi vida de alegrías en todos los momentos buenos o malos que hemos pasado.*

*A Macrina Córdova mi Bitá, por sus consejos y sabias palabras de aliento en los momentos difíciles de mi corta vida, gracias por ser la persona que Diosito me envió para levantarme de cada obstáculo encontrado y sobre todo gracias por el amor que siempre me ha brindado.*

**Fernanda**

## DEDICATORIA

*La concepción de este proyecto está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora soy. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general.*

**Edison**

## AGRADECIMIENTO

*Para la realización del presente proyecto de Tesis, quiero agradecer a las personas que me han brindado su apoyo, su conocimiento impartido, el constante aliento y colaboración para culminar este objetivo propuesto.*

*A Dios por darme su bendición, por el don de la sabiduría y paciencia para alcanzar y cumplir con éxitos mis estudios.*

*A mis padres por el apoyo incondicional en mis estudios para poder culminar mi carrera universitaria.*

*A nuestro Director Ing. Carlos Albán y Codirector Ing. Geovanny Acosta por impartir sus conocimientos, apoyo y por ser guías para la realización del presente proyecto de Tesis.*

*A mi amigo Luis por brindarme su apoyo, en la elaboración y culminación del presente proyecto.*

*A Mis amigos y compañeros por el apoyo moral brindado en todo este tiempo.*

*A Edison por ser esa persona especial, compañero de trabajo, amigo incondicional ante todas las adversidades presentadas en el transcurrir de la carrera, gracias por esas palabras de aliento, cariño, amor y sobre todo por saberme escuchar cuando más lo he necesitado.*

**Fernanda**

## AGRADECIMIENTO

*Este proyecto es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que formamos el grupo de trabajo. Por esto agradezco a nuestro director de tesis Ing. Carlos Albán y sub director Ing. Geovanny Acosta, mi compañera Fernanda Alcarráz y mi persona, quienes a lo largo de este tiempo han puesto a prueba sus capacidades y conocimientos en el desarrollo de este nuevo proyecto de tesis el cual ha finalizado llenando todas nuestras expectativas.*

*A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades.*

*A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos en especial a la Ing. Ximena López, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.*

*En especial agradezco a Fernanda Alcarráz por estar siempre junto a mí y apoyarme incondicionalmente en el sobre salir de cada día, en construir un sentimiento especial en mi vida y compartir muchos momentos de felicidad en mi vida. Gracias totales.*

**Edison**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	I
CERTIFICADO.....	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	iii
AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xix
RESUMEN.....	xx
PALABRAS CLAVES:.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
KEYWORD:.....	xxi
PRELIMINARES.....	xxii
TEMA DEL PROYECTO.....	xxii
ANTECEDENTES.....	xxii
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	xxiii
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	xxv
OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	xxvi
OBJETIVO GENERAL.....	xxvi
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	xxvi
HIPÓTESIS.....	xxvii
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	xxvii
VARIABLE INDEPENDIENTE.....	xxvii
VARIABLE DEPENDIENTE.....	xxvii
MARCO METODOLÓGICO DEL PROYECTO.....	xxvii
CAPÍTULO I.....	1
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.2. Turismo Rural.....	2
El turismo rural tienes las siguientes modalidades tales como:.....	2
a. Elementos necesarios para realizar Turismo Rural.....	3

b.	Principales elementos que forman parte del turismo rural. ....	4
1.3.	Alojamientos Rurales .....	4
a.	Formas de alojamiento .....	5
1.4.	Antecedente histórico de Casas Hacienda.....	5
1.5.	Haciendas .....	7
1.6.	Conjunto Arquitectónico .....	7
1.7.	Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador .....	7
1.8.	Asociación de Haciendas Turísticas .....	9
1.9.	Agroturismo.....	12
1.10.	Características del agroturismo .....	13
a.	Criterios del agroturismo .....	14
b.	Principios fundadores del agroturismo dictados según la ley Italiana de agroturismo y turismo (1985). ....	14
c.	Agroturismo nacional e internacional.....	14
1.11.	Agroturismo Internacional.....	15
a)	España .....	16
b)	Francia .....	17
c)	Italia .....	17
d)	Chile.....	17
e)	Colombia.....	18
f)	Argentina .....	19
1.12.	Agroturismo Nacional.....	19
1.13.	Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible Para el Ecuador (PLANDETOUR 2020,2017). ....	20
1.14.	Ruta Agro turística en el Ecuador .....	21
1.15.	Estándares de calidad .....	22
1.16.	Turismo Sostenible.....	24
1.17.	La Constitución.....	25
1.18.	Plan Nacional del Buen Vivir .....	27
<b>CAPÍTULO II</b>		<b>29</b>
2.	<b>DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL AGROTURISMO EN LAS HACIENDAS EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI.</b>	<b>29</b>
2.1.	Descripción General De La Provincia. ....	29
2.2.	Aspectos Biofísicos. ....	32
2.3.	Población. ....	32
2.4.	Clima.....	33
2.5.	Flora. ....	33
2.6.	Fauna. ....	33
2.7.	Orografía.....	34
2.8.	Hidrografía.....	34
2.9.	Etnografía. ....	34
2.10.	Economía.....	35
2.11.	Situación Productiva de Cotopaxi.....	37

a)	Actividades Productivas en el Sector Agropecuario .....	38
2.12.	Factores Económicos De La Zona.....	39
2.13.	Patrimonio rural y natural. ....	41
2.14.	Historia de la Provincia de Cotopaxi alma máster del Cantón Sigchos.....	42
2.15.	Características Del Cantón Sigchos. ....	44
2.16.	Clima, Relieve Y Geografía. ....	44
2.17.	Sistemas Hidrográficos Alimentadores De Importantes Cuencas Nacionales. ....	44
2.18.	Flora. ....	45
2.19.	Fauna.....	45
2.20.	División Política.....	46
2.21.	Población del cantón. ....	46
a)	Historia del Cantón Sigchos.....	47
b)	Invasión de los Caras. ....	48
c)	El Incario. ....	48
2.22.	Conquista Española. ....	48
a)	Corrientes Migratorias Internas. ....	48
b)	Generalidades Económicas. ....	49
c)	Infraestructura básica.....	49
d)	El Turismo. ....	50
e)	Sitios Naturales. ....	50
f)	Folklore.....	51
2.23.	Características de la Hacienda San José de Sigchos Físicas y Geográficas. ..	51
a)	Naturales. ....	52
b)	Infraestructura. ....	52
c)	Turismo.....	54
d)	Acceso.....	54
2.24.	El agroturismo y las haciendas turísticas de Cotopaxi. ....	55
2.25.	Registro de haciendas turísticas de Cotopaxi .....	57
2.26.	Productos turísticos del agroturismo.....	62
a)	Participación de los turistas en los procesos .....	65
b)	Recorridos guiados .....	66
c)	Productos elaborados en las haciendas .....	66
d)	Siembra de semillas.....	67
2.27.	Análisis de las haciendas agro turísticas visitadas. ....	68
2.28.	Aspectos Positivos.....	70
2.29.	Aspectos Negativos. ....	71
2.30.	Análisis FODA.....	71
a)	Análisis interno. ....	72
a)	Análisis externo.....	75
2.31.	Matriz y análisis FODA.....	77
2.32.	Matriz y análisis FODA.....	81
2.33.	Investigación de Campo. ....	83
2.34.	Métodos y técnicas de recopilación de datos. ....	83

2.35. Población y muestra.....	85
2.36. Cálculo de la Muestra.....	86
2.37. Tamaño de la muestra.....	86
2.38. Fórmula de la muestra. ....	87
2.39. Diseño de fichas y encuestas. ....	87
2.40. Aplicación de entrevistas y encuestas. ....	89
2.41. Análisis e interpretación de datos.....	89
2.42. Desarrollo de Encuesta.....	90
<b>CAPITULO III</b>	<b>103</b>
<b>3. METODOLOGÍA ARGUMENTADA, EN PRINCIPIOS Y CRITERIOS</b>	
<b>APLICADOS AL AGROTURISMO.</b>	<b>103</b>
3.1. Metodología para la elaboración de estándares de calidad .....	103
3.2. Características del turismo rural.....	103
3.3. Características del modelo del agroturismo .....	104
3.4. Guía de la Rainforest Alliance .....	106
3.5. El ámbito empresarial.....	106
3.6. El ámbito sociocultural. ....	107
3.7. El eje ambiental.....	108
3.8. Programa de Certificación de Turismo Sostenible para Operaciones Turísticas de Tierra “SMART VOYAGER” .....	108
3.9. Normas en empresas de servicios ISO 9000 .....	111
3.10. Principios de la gestión de la calidad .....	111
3.11. Sistemas de Gestión Medio Ambiental ISO 14000.....	112
3.12. Buenas Prácticas Ambientales (BPA) y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).....	113
3.13. Standard Criteria and Indicators (Criterios e indicadores) “GREEN GLOBE” .....	114
3.14. Estándares de calidad para los Centro de Turismo Comunitario CTC’S ...	115
3.15. Criterios Administrativos y de servicios.....	116
3.16. Criterios Ambientales .....	116
3.17. Energía.....	116
3.18. Criterios Socio Culturales .....	116
3.19. Norma de calidad turística Una Norma Española “UNE” 183001:2009 ..	117
3.20. Norma técnica de Actividades Turísticas del MINTUR 4.1.6.....	118
3.21. Metodología utilizada.....	119
a) Objetivos del agroturismo .....	120
a) Estándares para el agroturismo de las haciendas de la Provincia de Cotopaxi .....	127
c) Sistema .....	131
<b>CAPITULO IV 132</b>	
<b>4. DISEÑO DE ESTÁNDARES PARA EL DESARROLLO DE AGROTURISMO EN LAS         HACIENDAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI. ....</b>	<b>132</b>

4.1.	Introducción .....	132
4.2.	Alcance .....	132
4.3.	Objetivo .....	132
4.4.	Terminología .....	133
4.5.	Estructura del estándar .....	134
4.6.	El Ámbito de Servicios se organiza bajo los siguientes principios.....	137
4.7.	Estándares de Servicios para el Desarrollo de la Actividad del Agroturismo en Haciendas Turísticas.....	139
4.8.	Análisis y determinación de la formula metodología para la evaluación de los estándares de calidad en las haciendas Turísticas. ....	168
4.9.	Propuesta de evaluación .....	169
4.10.	Diseño y sistematización de la ficha de evaluación.....	170
4.11.	Sistema de calificación .....	170
4.13.	Valoración de los estándares.....	171
4.14.	No conformidad menor.....	172
4.15.	No conformidad mayor.....	172
4.16.	Ponderación.....	172
4.17.	Cálculo del puntaje.....	172
4.18.	A nivel de criterio.....	173
4.19.	Puntaje general.....	173
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>175</b>
5.	<b>APLICACIÓN DE LA GUÍA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA HACIENDA SAN JOSÉ DEL CANTÓN SIGCHOS.</b> ....	<b>175</b>
5.1.	Evaluación de Estándares por Criterios.....	175
5.2.	Sistematización y análisis de datos mediante tablas y gráficos.....	176
5.3.	Resultado de evaluación aplicada a la Hacienda “San José de Sigchos” mediante una ficha de cumplimiento de estándares de calidad para el agroturismo .....	203
	Objetivo .....	203
	Antecedentes .....	203
	Marco descriptivo.....	204
	Interpretación .....	204
	Aplicación de la fórmula .....	205
	Análisis.....	205
i.	CONCLUSIONES .....	207
ii.	RECOMENDACIONES .....	208
iii.	BIBLIOGRAFÍA .....	210
iv.	ANEXOS .....	214

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 2.1	Estructura Sectorial de la PEA en Cotopaxi.....	37
Tabla N° 1.2	Entrada de Extranjeros al Ecuador .....	40
Tabla N° 2.3	División Política del Cantón Sigchos.....	46
Tabla N° 2.4	Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) (Parte 1).....	73
Tabla N° 2.5	Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) (Parte 2).....	74
Tabla N° 2.6	Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE) (Parte 1).....	76
Tabla N° 2.7	Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE) (Parte 1).....	77
Tabla N° 2.8	Población y Muestra .....	87
Tabla N° 2.9	Nacionalidad.....	90
Tabla N° 2.10	Género .....	91
Tabla N° 2.11	Edad .....	92
Tabla N° 2.12	Agroturismo .....	93
Tabla N° 2.13	Visita de haciendas .....	94
Tabla N° 2.14	Veces de visitas .....	95
Tabla N° 2.15	Servicios prestados .....	96
Tabla N° 2.16	Productos Alimenticios.....	98
Tabla N° 2.17	Haciendas dentro o fuera del país.....	99
Tabla N° 2.18	Calidad de los servicios .....	100
Tabla N° 2.19	Estándares de Calidad.....	101
Tabla N° 5.20	Estándar y valoración.....	194
Tabla N° 5.21	Rango de Cumplimiento .....	202
Tabla N° 5.22	Estándares Cumplidos .....	204
Tabla N° 5.23	No Conformidad Menor.....	204
Tabla N° 5.24	No Conformidad Mayor.....	204
Tabla N° 5.25	Rango de cumplimiento .....	205

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 2.1	Mapa del Ecuador.....	29
Figura N° 2.2	Mapa de Cotopaxi.....	30
Figura N° 2.3	División Política.....	32
Figura N° 2.4	Uso de suelo en Cotopaxi.....	38
Figura N° 3.5	Principios de la Gestión de la Calidad .....	112
Figura N° 3.6	Sistematización de la Gestión Ambiental .....	113
Figura N° 4.7	Estructura del Sistema Turística .....	136
Figura N° 4.8	Estructura del Sistema Agropecuario .....	136
Figura N° 5.9	Propuesta distintivo A.....	202

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1.1	Clasificación de los Alojamientos Turísticos .....	9
Cuadro N°1.2	Inventario de productos específicos del Ecuador .....	20
Cuadro N°2.3	Hosterías de la Provincia de Cotopaxi .....	58
Cuadro N°2.4	Categorización de haciendas (Parte 1).....	59
Cuadro N°2.5	Categorización de haciendas (Parte 2).....	60
Cuadro N°2.6	Segmento de haciendas .....	61
Cuadro N°2.7	Hostería La Ciénega.....	63
Cuadro N°2.8	Hostería San José de Sigchos .....	63
Cuadro N°2.9	Hostería San Agustín del Callo .....	64
Cuadro N°2.10	Hostería Hato Verde .....	64
Cuadro N° 2.11	Hostería Hato Verde (Parte 2).....	64
Cuadro N° 2.12	ANÁLISIS FODA .....	81
Cuadro N° 3.13	Requisitos claves para el agroturismo (Parte 1) .....	104
Cuadro N° 3.14	Criterios del agroturismo (Parte 2) .....	105
Cuadro N° 3.15	Rainforest Alliance ámbito empresarial.....	107
Cuadro N° 16.3	Rainforest Alliance ámbito sociocultural .....	107
Cuadro N° 3.17	Rainforest Alliance ámbito ambiental .....	108
Cuadro N° 3.18	Criterios Norma UNE 183001:2009 .....	117
Cuadro N° 3.19	Criterios Norma Técnica del Mintur .....	119
Cuadro N° 3.20	Programas y Proyectos de la Red de Agroturismo .....	121
Cuadro N° 3.21	Programas y Proyectos de la Red de Agroturismo (Parte2) .....	122
Cuadro N° 3.22	Diseños de objetivos del Agroturismo .....	124
Cuadro N° 3.23	Diseños de objetivos del Agroturismo (Parte2).....	125
Cuadro N° 3.24	Diseños de objetivos del Agroturismo (Parte3).....	126
Cuadro N° 3.25	Alineación de estrategias con objetivos del agroturismo.....	128
Cuadro N° 3.26	Alineación de estrategias con objetivos del agroturismo (Parte 2).....	129
Cuadro N° 4. 27	Sistema Turístico Servicios Normas y Registros .....	139
Cuadro N° 4.28	Sistema Turístico Servicios Recurso Humano .....	139
Cuadro N° 4.29	Sistema Turístico Servicios Comunicación.....	140
Cuadro N° 4.30	Sistema Turístico Servicios Señalización (Parte 1).....	140
Cuadro N° 4.31	Sistema Turístico Servicios Señalización (Parte 2).....	141
Cuadro N° 4.32	Sistema Turístico Servicios Limpieza y Mantenimiento.....	141
Cuadro N° 4.33	Sistema Turístico Servicios Seguridad.....	142
Cuadro N° 4.34	Sistema Turístico Servicios Alimentos y Bebidas .....	142
Cuadro N° 4.35	Sistema Turístico Servicios Hospedaje (Parte 1) .....	143
Cuadro N° 4.36	Sistema Turístico Servicios Hospedaje (Parte 2) .....	143
Cuadro N° 4. 37	Sistema Turístico Servicios Habitaciones.....	144
Cuadro N° 4.38	Sistema Turístico Servicios Baños .....	145
Cuadro N° 4.39	Sistema Turístico Servicios Mobiliario y suministros.....	145
Cuadro N° 4.40	Sistema Turístico Ambiental insumos de limpieza .....	146
Cuadro N° 4.41	Sistema Turístico Ambiental ahorro de agua .....	146
Cuadro N° 4.42	Sistema Turístico Ambiental preparación de alimentos.....	147

Cuadro N° 4.43	Sistema Turístico Ambiental Área operativa (Parte 1)	147
Cuadro N° 4.44	Sistema Turístico Ambiental Área operativa (Parte 2)	148
Cuadro N° 4.45	Sistema Turístico Ambiental ahorro de energía (Parte 1)	148
Cuadro N° 4.46	Sistema Turístico Ambiental ahorro de energía (Parte 2)	149
Cuadro N° 4.47	Sistema Turístico Ambiental iluminación (Parte 1)	149
Cuadro N° 4.48	Sistema Turístico Ambiental iluminación (Parte 2)	150
Cuadro N° 4.49	Sistema Turístico Ambiental a climatización	150
Cuadro N° 4.50	Sistema Turístico Ambiental recolección de Desechos	151
Cuadro N° 4.51	Sistema Turístico Ambiental Reducción de Desechos (Parte 1)	151
Cuadro N° 4.52	Sistema Turístico Ambiental Reducción de Desechos (Parte 2)	152
Cuadro N° 4.53	Sistema Turístico Ambiental Conservación (Parte 1)	152
Cuadro N° 4.54	Sistema Turístico Ambiental Conservación (Parte 2)	153
Cuadro N° 4.55	Sistema Socio Cultural Respeto y compromiso	154
Cuadro N° 4.56	Sistema Socio Cultural Protección y compromiso	154
Cuadro N° 4.57	Sistema Socio Cultural Compromiso al desarrollo	155
Cuadro N° 4.58	Sistema Socio Cultural aporte al desarrollo (Parte 1)	155
Cuadro N° 4.59	Sistema Socio Cultural aporte al desarrollo (Parte 2)	156
Cuadro N° 4.60	Sistema Agropecuario Agrícola Suelo	157
Cuadro N° 4.61	Sistema Agropecuario Agrícola abonamiento (Parte 1)	157
Cuadro N° 4.62	Sistema Agropecuario Agrícola abonamiento (Parte 2)	158
Cuadro N° 4.63	Sistema Agropecuario Agrícola Cultivo (Parte 1)	158
Cuadro N° 4.64	Sistema Agropecuario Agrícola cultivo (Parte 2)	159
Cuadro N° 4.65	Sistema Agropecuario Agrícola Siembra	159
Cuadro N° 4.66	Sistema Agropecuario Agrícola manejo de agua	160
Cuadro N° 4.67	Sistema Agropecuario actividades recreacionales Agrícola (Parte 1)	160
Cuadro N° 4.68	Sistema Agropecuario actividades recreacionales Agrícola (Parte 2)	161
Cuadro N° 4.69	Sistema Agropecuario participación en los Procesos Agrícola	162
Cuadro N° 4.70	Sistema Agropecuario recorridos guiados Agrícola	162
Cuadro N° 4.71	Sistema Agropecuario Sanidad animal	163
Cuadro N° 4.72	Sistema Agropecuario forraje de animales	163
Cuadro N° 4.73	Sistema Agropecuario Crianza de animales bovinos	164
Cuadro N° 4.74	Sistema Agropecuario crianza de animales avícola	164
Cuadro N° 4.75	Sistema Agropecuario alimentación de animales	165
Cuadro N° 4.76	Sistema Agropecuario información de actividades (Parte 1)	165
Cuadro N° 4.77	Sistema Agropecuario información de actividades (Parte 2)	166
Cuadro N° 4.78	Sistema Agropecuario información de actividades (Parte 3)	167
Cuadro N° 4.79	Sistema Agropecuario participación en los procesos	168
Cuadro N° 4.80	Ponderación	171
Cuadro N° 4.81	Valoración	172
Cuadro N° 4.82	Criterio	173
Cuadro N° 4.83	Rango de Cumplimiento	174
Cuadro N° 5.84	Ficha de Evaluación	177

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico N° 2.1	Nacionalidad .....	90
Gráfico N° 2.2	Género.....	91
Gráfico N° 2.3	Edad.....	92
Gráfico N° 2.4	Agroturismo.....	93
Gráfico N° 2.5	Visita de haciendas.....	94
Gráfico N° 2.6	Veces de visitas .....	95
Gráfico N° 2.7	Servicios prestados.....	97
Gráfico N° 2.8	Productos Alimenticios .....	98
Gráfico N° 2.9	Haciendas dentro o fuera del país.....	100
Gráfico N° 2.10	Calidad de Servicios .....	101
Gráfico N° 2.11	Estándares de Calidad .....	102
Gráfico N° 4.12	Estructura del Estándar .....	135

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos N° 2	Fotografías y Documentos .....	214
Anexos N° 3	Carta de auspicio Ministerio de Turismo (Parte 1) .....	215
Anexos N° 4	Carta de auspicio Ministerio de Turismo (Parte 2) .....	216
Anexos N° 5	Modelo de ficha (Parte 1).....	217
Anexos N° 6	Modelo de ficha (Parte 2).....	218
Anexos N° 7	Modelo de ficha (Parte 3).....	219
Anexos N° 8	Modelo de Encuesta (Parte 1).....	220
Anexos N° 9	Modelo de Encuesta (Parte 2).....	221
Anexos N°10	Aplicación de Fichas y Encuestas (Parte 1) .....	222
Anexos N°11	Aplicación de Fichas y Encuestas (Parte2) .....	223
Anexos N°12	Haciendas .....	224
Anexos N°13	Actividades Agrícolas .....	227
Anexos N°14	Actividades Pecuarias .....	230
Anexos N°15	Guía de estándares de calidad para las haciendas turísticas.....	234

## RESUMEN

El presente proyecto tiene como propósito la formulación de estándares para el desarrollo de la actividad del agroturismo en haciendas turísticas, a través de una metodología basada en principios y criterios de la Smart Voyager, Rainforest Alliance y otros parámetros basados en la normas ISO y criterios de calidad de la norma turística UNE 183001:20095, con ello se establecerá criterios de sostenibilidad que se requiere para la formulación de estándares. Esta investigación se sustentara en cinco capítulos, donde se describirá el proyecto que se propone realizar, así como su justificación, importancia, objetivos, marco teórico, que tiene que ver con la implementación de estándares, para poder orientar la propuesta de la formulación de estándares, en haciendas agro turísticas. En el capítulo uno se realizará un diagnóstico de la situación actual del agroturismo en las haciendas agro turística de la provincia de Cotopaxi, describiendo brevemente las características y el manejo de las principales actividades que se desarrolla en el agroturismo, con la información obtenida de varias haciendas dedicadas a la actividad del agroturismo y a la vez mediante el trabajo de campo, que ayudará a la verificación de la información, donde se sacarán conclusiones de cada aspecto, con lo cual se obtendrán los factores internos y externos donde se identificaran sus principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Finalmente se realizará un análisis FODA del cual se establecerán las acciones estratégicas para estructurar los estándares a aplicar en las haciendas turísticas dedicadas a la actividad del agroturismo. En el capítulo dos, se realizará una propuesta de metodología en base a principios y criterios técnicos necesarios para el desarrollo de la formulación de estándares para haciendas agro turísticas, y a la vez obtener como resultado una guía que sirva como una herramienta para el manejo y desarrollo de la actividad del agroturismo en las haciendas de la Provincia de Cotopaxi. El capítulo tres, se delimitaran los criterios técnicos para el desarrollo de las actividades del agroturismo en haciendas agro turísticas, luego se procederá a precisar la importancia de instituciones reconocidas a nivel mundial en los temas de calidad de servicios turísticos y ambientales. El capítulo cuatro, se basará en la formulación de estándares que ayuden al manejo y desarrollo de la actividad del agroturismo en haciendas agro turística de la provincia de Cotopaxi. Finalmente en el capítulo cinco, se concluirá esta investigación, con la elaboración de una guía de estándares entregable, basadas en principios y criterios técnicos.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **DISEÑO**
- **ESTÁNDARES**
- **AGROTURISMO**
- **CALIDAD SERVICIO**
- **HACIENDAS**

## ABSTRACT

The present project is aimed at formulating standards for the development of the agro-tourism field in touristy farms by means of a methodology based on principles and criteria from the Smart Voyager, the Rainforest Alliance and parameters based on ISO standards and quality criterion of the tourism Standard UNE 183001: 20095, with it, sustainability criteria will be established which requires standards formulation. This investigation will be supported by five chapters, which describe the project to be executed as well as the justification, importance, objectives, theoretical background, which are related with the implementation of standards, so that it will be possible to lead the proposal of standards formulation in agro-touristy farms. Chapter one, a diagnose of the current situation of agro-tourism in agro-touristy farms in the province of Cotopaxi will be carried out, the characteristics and management of main activities that take place in the agro-tourism field will also be addressed. With the obtained information from several farms devoted to agro-tourism field, and at the same time, with field work that will help to the verification of the information, from which conclusions of every aspect will be gotten obtaining, in this way, internal factors, weaknesses, opportunities and threats. Finally, a SWOT analysis will be carried out, which will yield strategical actions for structuring standards to be applied in the touristy farms devoted to agro-tourism activities. On chapter two, a methodological proposal will be carried out, which is based on principles and technical criteria needed for the development for the formulation of standards for agro-touristy farms and at the same time, it will be possible to obtain as a result a guide which will be used as management tool and for the development of agro-tourism activity in farms of the Province of Cotopaxi. On chapter three, technical criteria will be established for the development of agro-tourism activities; then the importance of world-wide known institutions related to touristy and environmental themes will be addressed. Chapter fourth, it is based of formulation of standards that will help to the management and development of agro-tourism of agro-touristy farms of the Province of Cotopaxi. Finally, chapter five will conclude the investigation with the collaboration of a standards guide which is based on principles and technical standards.

### KEYWORDS:

- **DESIGN**
- **STANDARDS**
- **AGROTURISMO**
- **QUALITY SERVICE**
- **HACIENDAS**

## **PRELIMINARES**

### **TEMA DEL PROYECTO**

DISEÑO DE ESTÁNDARES DE SERVICIO PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DEL AGROTURISMO EN HACIENDAS TURÍSTICAS, DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.

### **ANTECEDENTES**

Según (Bullon, 2000), manifiesta que en los años 50 en Europa y Norteamérica, surge de manera informal, los paseos campestres, donde agricultores franceses, decidieron habilitar sus hogares para recibir visitantes de paso o por algunos días, proponiéndoles comidas con productos locales.

Con el pasar del tiempo surgen organizaciones que se encargaron de programar las estadías para los turistas en los hogares de los agricultores, además buscaron apoyo de entidades públicas como el ministerio de turismo y agricultura, los mismos que crearon normativas para el mejoramiento de los servicios.

Por los años 70, el auge del turismo rural crece, pues los habitantes de las ciudades buscan acercarse más a la naturaleza, tomar contacto con las tradiciones, este hecho genero nuevas fuentes de ingreso valoración del modo de vida, y del patrimonio histórico, cultural y natural de los sectores donde se desarrolló el agroturismo .

En América Latina la idea de buscar una nueva fuente de ingresos, incidió en que el agroturismo se convierta en una fuente complementaria de la actividad agrícola tradicional, entre los países pioneros se encuentra Argentina, Chile, Uruguay y Colombia .

## JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La actividad turística sostenible en el Ecuador y especialmente en la provincia de Cotopaxi se halla inmerso en el esquema de actividades gratificantes económicamente y de buenas oportunidades, las cuales buscan manejar estrategias que generen una mejor competitividad local y que por ende se establezca un ciclo idóneo de afluencia turística constante para los diferentes estándares delineados para la oferta de productos y servicios turísticos.

Es así, como la propuesta apuesta por la calidad, dentro de las actividades turísticas en Cotopaxi, se valora como una de las opciones estratégicas para lograr una mejor competitividad y otorgar reconocimientos en el mercado que ayuden a desarrollarse mejores actividades en la provincia. Pues existen empresas que trabajan en conceptos de agroturismo en el país, pero sin embargo no se manejan parámetros e indicadores técnicamente aplicados, es por eso que mediante una guía de principios y criterios técnicos, forme parte de una herramienta donde se permita unificar los servicios, es por eso la razón de esta propuesta para las haciendas que se dedican a la actividad de agroturismo, por lo tanto una de las metas que persigue la presente propuesta, es la formulación de estándares de servicios que busquen el buen manejo del ambiente y del servicio mediante prácticas sustentables dentro de los proyectos agro turísticos de la provincia.

Por ende cabe mencionar, que dichos estándares formaran una guía de principios y criterios técnicos, como una herramienta importante para el manejo del agroturismo, permitiendo la creación de nuevas oportunidades dentro de la actividad del agroturismo y por tanto la contribución al desarrollo sustentable.

Según (Turismo L. d., 2002), las instituciones encargadas de regular la actividad turística, están integradas por los siguientes miembros; “MINTUR”,

“FEPTCE”<sup>1</sup>, “MAGAP”<sup>2</sup>, Asociaciones Nacionales de Turismo, basándose en los ejes de la sostenibilidad, enmarcado en el “PLANDETUR”<sup>3</sup> 2020, donde se plantea el reto de orientar la política sectorial con un horizonte al 2020 sobre la base de un acuerdo internacional. La gran mayoría de los Estados del planeta han reconocido la necesidad de unir esfuerzos, para el desarrollo de un Turismo Sostenible.

En el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible (PLANDETUR 2020), se realizó una consultoría de productos, que fue analizada y validada por un grupo de especialistas, en este estudio se identificó 11 líneas de productos con sus variedades específicas. El Agroturismo fue uno de los prioritarios y potenciales, las variedades que incluye son: haciendas, fincas, plantaciones y el producto que sobresale es la Ruta de las Flores.

El Agroturismo en el país, se está constituyendo en una de las actividades que contribuyen al desarrollo, en los últimos años ha facilitado la posibilidad de ofertar servicios de hospedaje y alimentación para los turistas que buscan interactuar con las actividades agrícolas y el contacto con la naturaleza.

Tomando en cuenta el antecedente histórico se puede justificar perfectamente la formulación de estándares en emprendimientos de agroturismo, en la provincia de Cotopaxi se presenta una oferta de fincas y haciendas turísticas, las cuales pocas aprovechan sus recursos productivos en los campos de la ganadería y agricultura, convirtiéndose en una de las actividades potenciales de desarrollo productivo, y oportunidad de negocio, combinando, la actividad Agrícola y Turística.

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.

---

<sup>1</sup>FPTCE (Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador)

<sup>2</sup> MAGAP (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca)

<sup>3</sup> PLANDETUR 2020 (Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible)

En definitiva, el problema radica en que la mayoría de los establecimientos dedicados al agroturismo; no tienen definido estándares en cada una de las actividades, este factor impide un adecuado desenvolvimiento de los establecimientos dedicados al agroturismo, sobre todo porque las actividades que se desarrollan en las haciendas turísticas son exclusivos y por ende pueden ser aprovechados de una mejor forma; así mismo, representan un reto para demostrar que, con los estándares bien estructurados, pueden ayudar a promover el modelo de operación de buenas prácticas turísticas, al momento de generar actividad turística.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La práctica del agroturismo en haciendas de la zona rural de la Provincia de Cotopaxi, se ha convertido en una actividad potencial de desarrollo productivo, y oportunidad de negocio, que combina la actividad agrícola y turística, donde el turista interactúa con la naturaleza, no obstante las actividades del agroturismo, no se encuentran evidenciadas bajo una norma de estándares, que ayuden a distinguir el buen manejo que debe tener esta actividad para el desarrollo dela misma.

Como resultado de esta necesidad subjetivamente intuida y que posteriormente con el desarrollo del proyecto se verificará, se presume que 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.

La investigación resolverá la interrogante de:

¿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.

## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Diseñar estándares de servicio para el desarrollo de la actividad del agroturismo en haciendas turísticas, en la provincia de Cotopaxi.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el marco teórico que servirá como soporte para el diseño de estándares de servicio en la actividad del agroturismo en las haciendas turísticas de la provincia de Cotopaxi.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de las actividades del agroturismo que se maneja en las haciendas turísticas, para conocer el estado en la que se encuentran.
- Establecer una metodología argumentada, en principios y criterios aplicados al agroturismo, para las haciendas turísticas de la provincia de Cotopaxi.
- Diseñar una propuesta de estándares de calidad que permita estructurar una guía con principios y criterios técnicos para promover la operación y buenas prácticas, en haciendas dedicadas a la actividad turística.
- Aplicar la guía de estándares en una hacienda turística de Cotopaxi como una medición piloto de la investigación.

## **HIPÓTESIS**

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

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

- Estándares de servicio

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

- Para el desarrollo de la actividad del agroturismo en haciendas turísticas en la provincia de Cotopaxi

## **MARCO METODOLOGÍCO DEL PROYECTO**

En el siglo 21, el turismo está generando amplios beneficios y se han formulado distintas estrategias de conservación y manejo responsable del ambiente, permitiendo de esta manera desarrollar el turismo y sobre todo evitando atentar con la riqueza patrimonial de tipo natural, cultural e histórico del país.

Formuladas las estrategias de conservación y por las realidades que han surgido frente al desarrollo turístico inminente y del riesgo que pueden generarse en los recursos turístico naturales y culturales, surgen la necesidad de formular lineamientos y estrategias que permitan proyectar el desarrollo turístico sostenible en las haciendas que complementarán con los servicios turísticos estandarizados.

Las tendencias económicas diversas ha provocado un fuerte movimiento universal, nacional y local interesado en transformar las prácticas tradicionales de los sectores turísticos corporativos, orientándose a las prácticas con desarrollo sostenible, aplicando en forma balanceada, tres principios básicos (Económico, Ambiental y Socio-cultural).

Bajo los principios basados en las prácticas denominadas “responsables o sostenibles” además con las bases fundamentadas y del diagnóstico que se elabore entorno al planteamiento para el presente estudio de estandarización de servicios turísticos en las haciendas, se formula recurrir a las siguientes metodologías investigativas, mismas que serán convalidados y diseñados estratégicamente para crear una metodología propia para la aplicación específica al presente estudio de investigación de estándares de calidad turística para las haciendas.

Las metodologías que se apliquen, permitirá identificar los principales elementos que se deben considerar en los ámbitos del turismo sostenible “Criterios de Conservación y Sostenibilidad”, además se priorizará la recopilación de instrumentos que pueden ser utilizados para cualquier persona o institución que incursiona en el área de turismo sostenible y desee afinar sus modelos administrativos de acuerdo con los mecanismos existentes en otras actividades turísticas normalizadas en el Ministerio de Turismo y permitirá acudir a estas fuentes y desarrollar nuestra propia metodología a partir de la experiencia aplicada en otras actividades y servicios turísticos tanto nacional e internacionalmente, además se provee partir desde los ejemplos prácticos referenciales y de herramientas que actualmente se utilizan en el ámbito internacional “Smart Voyager”, Rainforest Alliance y otros parámetros basados en las normas ISO y criterios de calidad de la norma (UNE 183001:20095 Alojamientos Rurales y Normas de Calidad Turística Española “Q”) del sistema europeo que permiten establecer la calidad en las actividades turísticas ligadas a la ruralidad.

Con las cuantificaciones técnicas predeterminadas y basados en los 13 criterios de la sostenibilidad que vinculan a 60 campos o áreas de gestión integradas a la calidad y conservación, analizados en sus 376 parámetros cuantificables de sostenibilidad.

A partir de estos criterios aplicados al turismo sostenible, se formula establecer una metodología propia unificada y articulada a los criterios relacionados específicamente a la calidad en los servicios que se debe incorporar en las haciendas, mismo que son permisibles para la formulación de un modelo metodológico propio para la presente investigación.

Se utilizara el método que más convenga de acuerdo a la necesidad y requerimiento del proyecto. Entre los cuales se puede mencionar los siguientes:

- **Inductivo:** según este método se estudiara el problema desde las partes elementales hacia el todo, realizando un estudio pormenorizado de las partes hasta llegar a la formulación de un concepto.
- **Descriptiva:** con este método será posible conocer la situación actual de las Haciendas, objeto de la investigación, a través de la descripción exacta de los espacios físicos que esta tienen así como de las rutas y el Capital humano con el que cuentan.
- **Deductivo:** mismo que parte de lo general a lo específico para un mejor análisis del estudio. El objeto de partir de lo general, es para poder evaluar el entorno de todo aquello que se interrelaciona con el problema a investigar; es así que se establecen los lineamientos finales mismos que se basaran en una metodología, la que servirá de apoyo para analizar y aplicar los resultados al problema planteado.

El proyecto se sustentara en cinco fases la primera de ellas en la fundamentación teórica que se obtendrá de los métodos teóricos aplicados como el analítico-sintético. También se aplicara el método deductivo, este consiste en ir de los datos particulares a los generales y el método inductivo que se encarga de ir de datos generales a datos particulares; es decir estos métodos permitirán el desarrollo del análisis a partir de la observación, registro de datos, análisis, premisas importantes para obtener las bases teóricas de la investigación y ejecución del primer objetivo específico.

La tercera, cuarta etapa dentro del tercer y cuarto capítulo es el diagnóstico y estudio de mercado, este se realizara en base a métodos de revisión documental, recolección de información utilizando para esto técnicas de investigación como entrevistas, para obtener el informe sobre el estado actual del problema a resolver.

La última etapa es la propuesta se aplicara el método teórico analítico, sintético, inductivo, deductivo, hipotético y demostrativo, en este último lo que se busca obtener es el quinto objetivo específico.

## CAPÍTULO I

### 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

#### 1.1. Introducción.

Para tener una idea clara del turismo en zonas rurales, es preciso decir que se refiere a las diferentes actividades de distracción que se pueden realizar en el medio de las zonas rurales, esto se convierte a las modalidades como el turismo comunitario, ecoturismo, agroturismo, etc., actividades anteriormente desvalorizadas, con el pasar del tiempo hoy en día se han integrado a cadenas productivas involucrando haciendas agroindustrias, fincas, entre otras actividades, convirtiéndose en un agente impulsor de crecimiento, especialmente en las actividades que no son agrícolas en los espacios rurales.

De acuerdo con Veraldi (2000), “las características del turismo en las zonas rurales son dos, la primera se relaciona con el potencial turístico del medio rural entre estos aspectos la arquitectura, gastronomía, cultura y tradiciones y la segunda característica se relaciona con las actividades, entre ellas talleres de elaboración de conservas, observación de manejo de cultivos, paseo en caballo, alimentación de animales de granja, disfrute de la gastronomía típica, senderos para caminas ecológicas, entre otras”.

**Turismo:** De acuerdo con (Turismo O. M., 1994) “El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios profesionales.

## 1.2. Turismo Rural.

El Ministerio de Turismo con sede en Quito considera que el agroturismo es una de las ramas del Turismo Rural por eso fue necesario tomar el concepto que utiliza el Banco Interamericano de Desarrollo para definir el turismo Rural.

Se entiende que el turismo rural, son cada una de las actividades que realiza el turista en espacios o zonas rurales, para tener un concepto más amplio son aquellas personas que se hospedan en un establecimiento rural agropecuario donde aprenden, conocen tradiciones y costumbres e interactúan con cada una de las actividades dando al turista una experiencia única e inigualable a otro sitio.

De acuerdo con (CORDERO, 2004) el turismo rural debe fundamentarse en el “hecho que también implica la sostenibilidad, socialmente justo, económicamente equitativo, ambientalmente sostenible” (p.14).

Es decir que el impacto causado sobre el medio ambiente brinde un turismo, un lugar sostenible y a la vez genere satisfacción en el turista.

### **El turismo rural tiene las siguientes modalidades tales como:**

- **Turismo cultural:** se refiere a descubrir las manifestaciones folklóricas, a conocer su historia, costumbres, tradiciones y sitios arqueológicos y etnográficos de interés.
- **Turismo de aventura:** se refiere al entorno natural, al que el escenario sea la naturaleza donde se pueda vivenciar actividades deportivas y recreativas donde el entorno haya sido poco explotado turísticamente.

- **Ecoturismo** (Balanza, 2004, pág. 31), define al ecoturismo “como aquella modalidad de turismo desarrollado en áreas naturales y rurales donde el paisaje y los ecosistemas son los factores principales de atracción y cuyo objetivo es disfrutar del medio ambiente natural y las manifestaciones culturales”.

Prácticamente es una rama del turismo donde sus actividades se refieren a la preservación y conservación del entorno natural esto encierra senderismo, avistamiento de aves, observación de flora y fauna.

- **Agroturismo:** es un tipo de turismo donde cuyo objetivo es diversificar y complementar sus servicios en actividades agropecuarias en la producción.

Las actividades que sustentan el agroturismo son aquellas que se dan en las zonas rurales tales como: ordeño y elaboración de quesos, observación de agroindustrias, alimentación de animales en la hacienda, elaboración de conservas caseras, observación y manejo de cultivos, cabalgatas etc.

Con el paso del tiempo el agroturismo ha traído consigo diversas expresiones que no están entrelazadas con un turismo sustentable.

#### **a. Elementos necesarios para realizar Turismo Rural.**

Es importante analizar cada tipo de emprendimientos desarrollados pues no todos logran transformarse en una zona o espacio rural turístico, por innumerables razones como el factor social, la infraestructura entre otros, cada uno de los elementos a considerar son los siguientes:

- Las actividades deben realizarse en un entorno natural.

- Debe ser recreativo y atractivo para el turista
- Dentro de la infraestructura debe existir medios de comunicación y servicios permanentes para obtener un mejor flujo turístico
- Las actividades no se pueden concentrar únicamente en la oferta económicamente, los ingresos de las actividades deberían ser el complemento de las actividades agropecuarias.
- Debe contribuir a la interacción de costumbres y tradiciones manteniendo el ámbito respeto.

**b. Principales elementos que forman parte del turismo rural.**

- Agroturismo
- Turismo vivencial

**1.3. Alojamientos Rurales**

De acuerdo (Arcos, 2007) “por casa rural se entiende la vivienda independiente y autónoma de arquitectura tradicional, ubicada en el campo o en las localidades que, conforme a su población, se determinen reglamentariamente junto con las demás circunstancias para su autorización, en las que se faciliten la prestación de alojamientos, con o sin manutención y que haya sido declarada como tal por la Administración Turística de Extremadura.”

La infraestructura de estos nuevos alojamientos extra hoteleros está emplazada en zonas rurales que complementa a su infraestructura con un entorno natural.

### **a. Formas de alojamiento**

De acuerdo al tamaño de la infraestructura del lugar y a los servicios que haya determinado el propietario de la hacienda se podrá ofrecer a los turistas como ejemplo puede ser alimentación completa o parcial, el hospedaje en la hacienda o mediante un sistema de camping.

Las actividades que formaran parte de la recreación en la hacienda deben estar complementadas con el entorno natural entre estas se encuentran:

- Paseo a caballo
  
- Labores de agropecuarias
  
- Observación del entorno flora y fauna
  
- Manejo de cultivos en la hacienda
  
- Preparación de suelos

### **1.4. Antecedente histórico de Casas Hacienda**

Jorge J. Anhalzer, menciona que en el siglo XXI los avances tecnológicos han generado que los valores y tradiciones se vayan perdiendo. Las casas de hacienda han sido refaccionadas y restauradas, se encuentran en extinción, otras en cambio han ido perdiendo su esencia y origen.

Por el año 1526 Francisco Pizarro llega a tierras Ecuatorianas desembarcando en tierras Esmeraldeñas, y para el año 1532 Sebastián de Benalcàzar fundaba Quito sobre las ruinas Incas, la conquista española fue dura cruel, todas las tierras ecuatorianas y tesoros se repartieron rápidamente.

Felipe II en el año 1560 fue quien legislo normas para la propiedad de tierras, uso un método para evitar la acumulación de tierras en las manos de pocas personas y se utilizó el método de Mercedes reales la cual consistía en no vender tierras a curas, a iglesias, o a personas que ya poseían otras tierras.

A finales del siglo XVII e inicios del siglo XX, existían haciendas que abarcaban valles paramos y los indios trabajaban en las haciendas en las actividades de siembra cosecha, cuidando animales etc.

Cabe mencionar que se empleó la figura de mayorazgo la cual consistía en heredar la propiedad por el primer hijo mayor, pero esta ley fue derogada a finales del siglo XIX.

Para el siglo XVIII la mayoría de las haciendas estuvieron bajo el poder de los Jesuitas quienes a vez ejercían la función de prestamistas en aquella época, la producción agropecuaria en las haciendas fue mejorada por los Jesuitas, ellos brindaron una educación a sus alternos, llegaron a tener un gran poder en la economía y política.

Pero por el año 1767 los Jesuitas fueron desterrados por el Carlos III y todas las propiedades pasaron al estado, luego de poco tiempo fueron vendida al público porque se vieron afectados por la crisis económica de esa época.

Las haciendas tuvieron un importante papel en la dependencia fueron lugares donde se gestaron ideas revolucionarias, se refugiaron subversivos y revoltosos, se guardaron municiones, armas las haciendas se hicieron campamentos y los patios tambos.

La arquitectura de las casas haciendas provienen de la antigua Grecia y la casa hacienda ecuatoriana surge con el aporte de los indígenas con el chocoto, baharenque y las chagllas, al principio las haciendas se construían

las primeras habitaciones poco a poco y las iniciaban los jefes de familia más tarde las terminaban los descendientes.

### **1.5. Haciendas**

De acuerdo con (VILLEGAS, 2007), “menciona los variados usos y significados del termino hacienda, el primero derivado del latín vulgar llevado a la península ibérica por las regiones romanas finca agrícola, el segundo significado riqueza patrimonial, trae a cuento una noción socio-económica menos tradicional, este concepto permite ligar la definición socioeconómica de la hacienda con la agricultura que eventualmente surgirá en ella.

Es un típico específico de arquitectura ligado al paisaje natural y aun sistema de explotación agrícola. La casa hacienda es un conjunto arquitectónico que no configura, como si lo hace la “domus” es decir, la casa urbana, una tipología fija.”

Conjunto arquitectónico que por su valor histórico y productivo es repotenciado y puesto en valor por líneas y productos turísticos enlazados a un destino Regional Emblemático

### **1.6. Conjunto Arquitectónico**

De acuerdo con (VILLEGAS, 2007) la arquitectura es precisamente el género en el cual las circunstancias, materiales, el lugar dominan a las ideas.

### **1.7. Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador**

De acuerdo con el Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador, Decreto No. 3400, elaborado en la presidencia del Dr. Gustavo Noboa Bejarano, por el Ministerio del Medio Ambiente el 17 de Noviembre

del 2002. Este documento da a conocer las diferentes actividades turísticas que se puede realizar en el Ecuador, pero es importante mencionar que no existe el significado del término hacienda.

Pero cabe mencionar que existe una asociación de haciendas en el Ecuador.

La ausencia de este término es porque “las haciendas” son nuevas tendencias de alojamientos agro-turísticos, estos establecimientos son derivados de las hosterías.

En el decreto N° 3400 se da conocer la clasificación y nomenclatura de los establecimientos de alojamiento que existen en el Ecuador.

<b>TITULO</b>	<b>I</b>	<b>DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS</b>
<b>CAPITULO</b>	<b>I</b>	<b>DE LOS ALOJAMIENTOS</b>
<b>SECCION</b>	<b>I</b>	<b>DISPOSICIONES GENERALES</b>

Las disposiciones generales serán las que darán cumplimiento a las normas legales, de esta manera se analiza los siguientes artículos.

**Art. 1.-** Se refiere a la definición del término de alojamiento y a que el ente regulador es el Ministerio de Turismo.

**Art. 2.-** Describe el Ministerio de Turismo la categorización de los establecimientos hoteleros, a través del distintivo que son las estrellas que empieza de 5, 4, 3, 2,1 estrella.

**Art. 3.-** Se refiere a la clasificación

Cabe mencionar que el nuevo reglamento general de actividades turísticas no oficializado aun, señala que en la clasificación las haciendas se encuentran relacionadas con los alojamientos hoteleros denominándose

Hosterías, con su respectiva nomenclatura HT, descrita en la siguiente tabla. Son principios de la actividad turística, los siguientes:

**Cuadro N°1.1 Clasificación de los Alojamientos Turísticos**

CLASIFICACIÓN	
<b>Grupo 1</b>	Alojamientos Hoteleros
<b>Subgrupo</b>	Hosterías
<b>Número de estrellas</b>	Hosterías ( de 3 a 1 estrella plateadas)
<b>Nomenclatura</b>	HT

**Fuente:** Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador

### 1.8. Asociación de Haciendas Turísticas

En el Ecuador existe una asociación de Haciendas productoras de leche, cultivos, y producción ganadera y ovina, donde todas las haciendas pueden hospedar a 500 personas diariamente. La idea de unir y conformarse como una asociación en el país es convertirse en un gran emporio a nivel nacional e internacional. Para los socios esto significa un ingreso importante, porque las haciendas han logrado crear fuentes de empleo e ingreso, además hoy por hoy han potencializado sus actividades dentro de la hacienda.

La oferta agro turística se divide en 5 ciudades:

- **Otavalo:** están las haciendas Cusin, Pinsaqui, la Banda, Zuleta, hosteria Chorlavi, y Hotel Spa la Migre.

- **Quito y alrededores:** se encuentra algunas haciendas que brindan tranquilidad y paz entre ellas Chillo Jijón, la Carriona, Rumilona lodge, Spa Resort Termas Papallacta.
  
- **Riobamba:** Esta el Hotel San Pedro de Riobamba, hostería Asbrapungo.
  
- **Baños:** se encuentra Hacienda Leito, Hostería Spa Luna Rutún.
  
- **Cotopaxi:** Están el albergue de Cuello de luna, el Porvenir Volcano Land, Hato verde, Hacienda Hotel Gourmet Umbria, San Agustín de Callo, Yanahurco, Hostería la Ciénega, Hostería Rumipamba.

La asociación de haciendas está apoyada, en la parte técnica turística legal, por la Subsecretaria de Turismo del Litoral, en la parte agrícola y pecuaria, por el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura, Pesca y por el Ministerio del medio Ambiente.

Para ser parte de la asociación de Hacienda debe cumplir con ciertos requisitos, para que de esta forma, el turista se sienta seguro y confiable en cualquier hacienda que se hospede, y disfrute de productos de calidad, lo que pretende esta asociación es desarrollar un turismo selectivo en lugar de un turismo masivo.

En la asociación de Haciendas no importa su tamaño, ni tipo de producción, solamente que el personal tanto operativo como administrativo esté dispuesto a trabajar en el desarrollo del agroturismo sostenible.

#### **Dentro de los requisitos esta:**

- **Planta Turística:** deben reunir ciertas condiciones básicas de habitualidad; mínimo dos dormitorios y un máximo de seis

habitaciones, con un baño en su interior, las haciendas que posean mayor número de habitaciones podrán estar en funcionamiento y evitar una sobrecarga en la hacienda.

- **Involucramiento en las actividades productivas:** las actividades que estén dirigidas a los turistas deben permitir la participación activa en los procesos productivos y actividades, bajo condiciones seguras.
- **Integración de comunidades locales:** el personal operativo de la hacienda debe estar conformado por las personas locales de las zonas rurales, además deben procurar capacitarse, en temas de atención al cliente, en los procesos productivos y administrativos.
- **Gastronomía local:** deben darle la oportunidad a los turistas de degustar los platos tradicionales de la hacienda con productos cosechados de la misma, y además permitir a los turistas que participen en los procesos culinarios.
- **Promoción de las tradiciones locales:** promover eventos y tradiciones folklóricas y demás manifestaciones de la zona rural.
- **Contacto con la naturaleza:** se refiere al entorno natural y a las actividades recreativas que se puedan realizar en ella, no hay que olvidar las facilidades que se debe tener para realizar cada actividad.
- **Buen estado de la infraestructura:** en este ítem habla acerca de un sistema de reciclaje de desechos orgánicos y químicos, a la reutilización de los desechos orgánicos, a un saneamiento ecológico y a un ahorro de energía y agua.
- **Acceso:** debe constar con letreros de información clara y de fácil visibilidad, que permitan al turista llegar a su destino y no perderse.

- **Aplicación de buenas prácticas de producción sostenible:** esto se llevara a cabo cuando la Red de Agroturismo este legalizado la cual los solicitantes deberán aceptar los parámetros de calidad establecidos, por mencionada red.

### **1.9. Agroturismo.**

Las zonas rurales pueden llegar a futuro a convertirse en una fuente inagotable de recursos y al mismo tiempo rescata tradiciones, leyendas, costumbres, historia guardada y diversas manifestaciones que encierren su folklor. Durante los últimos años los turistas tanto extranjeros como nacionales buscan zonas rurales que se encuentren comprometidas con el medio ambiente donde puedan estar en contacto con la naturaleza, realizar distintas actividades, además les permita el intercambio y aprendizaje cultural del de la zona rural que visitan.

Se dice que el turismo Rural bien definido, entendido y manejado debe tener estas características. El turismo rural es el que se encuentra y se realiza fuera de la zona urbana que por sus características tiene diferente segmento de mercado pero con un mismo fin que es el de participar en cada una de las actividades relacionadas con el medio ambiente.

#### **Principales razones de la demanda por el agroturismo:**

- La valoración del entorno ambiental
- Insatisfacción de un turismo tradicional
- Accesibilidad a los espacios rurales
- Diversas actividades que no destruya el medio ambiente

- Búsqueda del turista donde él sea el protagonista de sus aventuras en el entorno natural
  
- La publicidad de las zonas rurales
  
- El interés de los agricultores por diversificar y complementar sus ingresos.

De acuerdo con (Szmulewicz, 2002), el agroturismo se desarrolla en haciendas, fincas en zonas rurales, que posibilitan al turista a interactuar con las actividades agrícolas, permitiendo que el turista disfrute, conozca y aprendan sus costumbres y culturas, además las haciendas pueden implementar actividades con otras experiencias recreativas.

En lo referente al desarrollo sostenible, este proceso se da a mediano y largo plazo. En la actualidad, el agroturismo es una actividad alternativa donde al productor le permite incursionar buenas prácticas ambientales en su producción y a la vez fortalecer sus ingresos pero con la complementación de servicios y actividades.

De acuerdo con (Fallas, 2005) el “agroturismo basado en prácticas agrícolas conservacionistas contribuye a mantener el equilibrio entre los sistemas naturales y productivos y al mismo tiempo procura la integración entre el ser humano y la naturaleza” por eso es necesario fortalecer el conocimiento en temas ambientales.

### **1.10. Características del agroturismo**

De acuerdo con el Artículo 1 (ITALIANO, 1985) “el agroturismo cumple funciones en el medio donde se desarrolla las formas de: favorecer el desarrollo y el reequilibrio del territorio agrícola; facilitar la permanencia de los productores agrícolas en las zonas rurales a través de la integración de las rentas empresariales y el mejoramiento de las condiciones de vida;

utilizar de manera más conveniente el patrimonio rural, natural y edilicio; favorecer la conservación y tutela del ambiente; valorizar los productos típicos; tutelar y promover las tradiciones y las iniciativas culturales del mundo rural; desarrollar el turismo social y juvenil; y favorecer el equilibrio entre ciudad y campo”.

Las características de un modelo agroturismo en otros países han sido manejadas bajo el Artículo 1 de la Ley Marco Italiana sobre el agroturismo, para poder conocer las principales funciones y características que debe tener esta actividad.

#### **a. Criterios del agroturismo**

De acuerdo a la fundación para la innovación Agraria (FIA) (CHILE, 2007).

#### **b. Principios fundadores del agroturismo dictados según la ley Italiana de agroturismo y turismo (1985).**

**1. Principio de Conectividad:** Las actividades que se desarrollan en el agroturismo hace que el turista interactúe y se recree con cada actividad que se realice en el campo, dentro de están la siembra y cosecha, manejo de ganado, elaboración de conservas, cabalgatas, caminatas, entre otras actividades.

**1. Principio de Complementariedad:** En este principio el ingreso económico que se percibe dentro de la actividad del agroturismo, es un complemento en la actividad productiva de la zona rural. El granjero se convierte un business man turístico.

#### **c. Agroturismo nacional e internacional**

Según La Organización Mundial del Turismo (OMT), en la publicación citada “Turismo: Panorama 2020”, observa que la gama de productos que se ofrecen a los turistas rurales sigue siendo relativamente limitada, pero se

prevé que ésta aumentará notablemente en los próximos cinco a diez años. De acuerdo con (Cabrini L. , 2006).

“Si bien no se espera una orientación masiva de los turistas hacia este segmento del mercado, el crecimiento del turismo rural es una tendencia evidente”.

Cabe recalcar que el agroturismo y turismo rural no son términos iguales o sinónimos, pero tampoco son dos términos diferentes ya que la terminología del primero queda comprendida dentro del segundo pero en una terminología más amplia. Por lo tanto se menciona que el Turismo Rural ha surgido por diferentes motivos y diversas interpretaciones que se da en cada país. De acuerdo con (Turismo O. M., 1999) “las consideraciones generales revisten particular importancia en Europa, donde la transformación del espacio rural ya comenzó hace décadas y está siendo acelerada por el proceso de integración en la Unión Europea”. En otro punto, con respecto a Latinoamérica los países que tienen mejor el desarrollo del turismo rural y bajo un concepto similar a países como son: Argentina, Chile, Uruguay y Colombia.

De acuerdo con (Di Pierro, 2007), “la situación agraria de los países latinoamericanos, se caracteriza por la fuerte presencia de terrenos, dándose esta actividad con menor velocidad pero con mayor énfasis en crear nuevas alternativas de turismo para el desarrollo productivo de cada lugar lo cual ha llegado a convertirse en una ventaja para el desarrollo del agroturismo, ya que en Latinoamérica se puede acceder a espacios rurales con características nuevas y diversas para el desarrollo de esta nueva modalidad turística”.

### **1.11. Agroturismo Internacional**

Cabe mencionar que el continente europeo fue el pionero del Turismo Rural en el mundo, entre ellos se destacan los países de España, Francia,

Italia, los cuales han desarrollado la modalidad del agroturismo, donde se han establecido normas reguladoras, además se han involucrado en sectores privados y estatales, entre ellos tenemos los países que se mencionan a continuación:

#### a) España

España a finales de los años 70 inicia el Turismo Rural impulsando el Turismo en las comunidades a través de varios proyectos diseñados en las universidades.

De acuerdo con (Noel, 2011)” España cuenta con un conjunto de normativas autónomas, unas relativas a los decretos y órdenes que regulan el turismo rural, estableciendo una serie de objetivos y de requisitos de los alojamientos; y otras que establecen las ayudas económicas para la promoción de esta actividad con sus modalidades turísticas”.

Las mencionadas normas en España han tenido un desarrollo, por lo que se ha generado un reglamento en lo que concierne a los servicios de alojamiento y alimentación siendo así estos los principales:

- **Labores o Sociales:** Mejorar el nivel de vida de hombres y mujeres de la zona, generar empleo.
- **Política Turística:** descentralización, una nueva alternativa de oferta hacia los turistas.
- **Conservación del patrimonio arquitectónico:** se refiere al estado de conservación de las estructuras o edificaciones, pues es una de las atracciones que impacta al turista en las zonas rurales.

España posee un norma de alojamiento rural en diferentes comunidades, pero las normas que regulan el alojamiento y la explotación del agroturismo

son las normativas de las Islas Baleares y la del País Vasco, estas establecen que los servicios de agroturismo deben compenetrarse tanto la actividad turística y la agrícola y los servicios que resulten dependerán de cada uno de los establecimientos o haciendas.

#### **b) Francia**

Francia es el país que promovió al Ministerio de Agricultura y de Turismo al crear el Centro Nacional de Recursos en el Espacio Rural, donde se maneja con el Ministerio de Educación en las actividades de capacitación y promoción.

Es el país que mayor conocimiento tiene en el tema de turismo rural por eso su variedad de ofertas, esto conlleva al crecimiento de los agricultores y a la satisfacción de los turistas.

#### **c) Italia**

Es el país que propone al agroturismo como un modelo de producción de actividades agrícolas donde se conjuga el tiempo libre, la producción y el turista adquiere los servicios que el agricultor le brinda en el establecimiento, pero estos deberán estar bajo normas de higiene. Italia es un país de la Unión Europea, tiene una legislación regulatoria en lo que se refiere al tema del turismo, además posee una ley para el Agroturismo, está constituido por tres organizaciones nacionales que son:

- Terra Nostra, Turismo verde, Agriturst.

#### **d) Chile**

Es el país que ha desarrollado políticas en temas de promoción para el turismo rural, en mencionado país se crea la Asociación Chilena de Turismo Rural "ACHITUR"<sup>4</sup>, con el apoyo del Ministerio de Agricultura, además este

---

<sup>4</sup>ACHITUR (Asociación Chilena de Turismo Rural )

país también tiene normas de construcción e higiene para los establecimientos que se encuentran en la zona rural. Con el Instituto de desarrollo agropecuario “INDAP”<sup>5</sup> que tiene Chile ha permitido fomentar al agroturismo como una herramienta de productividad y desarrollo a la agricultura a hombres y mujeres de la zona además ha permitido incrementar el capital socio económico.

Según el estudio Chile es un país que tiene tres complejos agros turísticos los cuales son los siguientes:

- El primero se refiere a establecimientos privados que brindan sus servicios por si solos.
- El segundo trata de emprendimientos privados pero pertenecen a una red como ejemplo la Ruta del vino Curicó.
- Y finalmente organizaciones formadas por campesinos o agricultores de la zona.

De acuerdo con (Traverso, 2009),”Los chilenos no son asiduos al sistema y los extranjeros que vienen, hasta ahora, acceden a ella en un porcentaje menor”.

#### **e) Colombia**

En este país obligado por su crisis han buscado nuevas alternativas que sean apreciadas por los turistas, originando hoteles rurales e invitando al turista a conocer costumbres, tradiciones, manifestaciones culturales además al aprovechamiento de la belleza natural y arquitectónica de la zona rural. En Colombia los factores que dieron

---

<sup>5</sup>INDAP (Instituto de desarrollo agropecuario)

propicio al turismo fueron la amabilidad de la gente, costumbres, y los atractivos de la zona rural.

#### **f) Argentina**

Por la década de los noventa Argentina tomo un fuerte impulso en la actividad agro turística, los primeros emprendimientos estuvieron ubicados en la Patagonia, se dice que existieron unos mil quinientos establecimientos con la modalidad del turismo rural.

De acuerdo con (Noel, 2011) “las estrategias de diversificación agropecuaria han originado grandes expectativas entre los empresarios del sector rural.”

#### **1.12. Agroturismo Nacional**

Actualmente en el Ecuador, existen diversos establecimientos o emprendimientos que se dedican a ofrecer una variedad de servicios y actividades, donde el agricultor o granjero presta y brinda sus haciendas y fincas para que el turista pueda interactuar con la población de la zona rural conociendo sus tradiciones y a la vez su vida campestre cotidiana, es aquí donde empieza la oferta agro turística, el turista de acuerdo al precio al servicio busca conocer actividades agrícolas en un entorno natural.

De acuerdo con (Amigable, 2002), se define que “cada actividad o servicio tiene un precio y según la administración de cada lugar puede ser cancelado de forma separada o como paquete, adicionalmente, alguna haciendas ofrecen descuentos especiales para niños y grupos.”

El Ministerio de Turismo por el año 2001 en el mes de julio, realizó una importante investigación relacionada con el tema del agroturismo, donde

descubrió rutas turísticas y atractivos turísticos, con este antecedente inicia planes pilotos en los diversos lugares del país.

Con esta previa investigación se dedujo que para lograr atraer el interés del turista, el agroturismo debe complementarse con el recurso natural, cultural, gastronómico, a la vez sugiere que es de vital importancia que exista una organización que proporcione algunos mecanismos en cuanto a temas de sostenibilidad, mercado competitivo, promoción, capacitación, información, entre otros. (MINTUR, 2009).

### **1.13. Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible Para el Ecuador (PLANDETUR 2020,2017).**

El (PLANDETUR 2020) “Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para el Ecuador “, publicada por la Corporación Técnica N° ATN/FG-9903-EC del Banco Interamericana de Desarrollo (BID), el 12 de junio del año 2007.

Publicada por la Corporación Técnica No ATN/FG-9903-EC del Banco Interamericana de Desarrollo (BID), el 12 de Junio del 2007, a continuación se expone la línea de productos y las variantes que integran esta líneas PLANDETUR 2020.

#### **Cuadro N°1.2 Inventario de productos específicos del Ecuador**

<b>Líneas de productos</b>	<b>Variedades</b>
<b>Agroturismo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Paseo de los sabores Cacao, Banano, Café.</li> <li>➤ Ruta de las flores, plantaciones de</li> </ul>

**Fuente:** PLANDETUR 2020.

#### **1.14. Ruta Agro turística en el Ecuador**

El Ministerio de Turismo con el proyecto del agroturismo en las rutas descubiertas busca establecer alianzas estratégicas que permitan construir un modelo de agroturismo en el Ecuador, con la finalidad de llegar a ser un turismo sustentable, generador de empleo para hombres y mujeres de las zonas rurales y para el país sea un nuevo ingreso económico, cabe mencionar que el Ministerio de turismo se encuentra trabajando en el tema estrategias que requiere el agroturismo.

El plan piloto del turismo rural bajo el nombre de la Ruta del Cacao (RC) fue inaugurado el 3 de septiembre del año 2001 por el Ministerio de Turismo y la Subsecretaría de Turismo del Litoral, se menciona que antes de ser inaugurado el plan piloto, algunas haciendas tenían fluctuaciones de turistas tanto extranjeros como nacionales (MINTUR, 2009).

El plan piloto Ruta del Cacao en el Ecuador fue un modelo de agroturismo, gracias al centro de producción cacaotera de las plantaciones, a inicios del siglo XX se da el boom del cacao, es así como se da a conocer el Ecuador como uno de los pioneros del mejor grano de cacao, por sus características del sabor y olor, hace que el cacao sea fino y de aroma para la elaboración de chocolates. (MINTUR, 2009).

Con la ruta del cacao el Ministerio de Turismo realiza una alianza con la Universidad de Especialidades Espíritu Santo en el mes de junio del año 2002, con la finalidad de promover el agroturismo como una fuente de ingresos del mercado turístico, el resultado de esta alianza permitió identificar, evaluar los atractivos turísticos de la zona cacaotera y a la vez diseñar circuitos turísticos cubriendo las principales necesidades de hospedaje, alimentación y capacitación, para atender la fluctuación de turistas nacionales e internacionales. (MINTUR, 2009).

El plan piloto bajo la denominación Ruta <sup>6</sup>del Cacao, está ubicada en la vía de Guayaquil Naranjal, es una zona con la que cuenta con los siguientes atractivos:

Fundación Ecológica Andrade con el bosque Húmedo Tropical del Cerro Máscale, la laguna del Canclón ubicada en la Reserva Ecológica Manglares Churute, además están los cultivos de la Pesquera Santa Priscila, continuando está el recinto de Aguas Calientes, predio las Cañas, predio de Flores Tropicales y finalmente el Cerro Hayas.

Con este hecho importante hoy en día los hacendados se han puesto el reto de impulsar nuevas alternativas turísticas para el mercado , con el fin de que el recurso turístico sea sostenible y conserve sus tradiciones, culturas y sobre todo cause un impacto positivo para el país.

### **1.15. Estándares de calidad**

De acuerdo con (Cabrini L. , 2006), los estándares se refieren” a la necesidad e importancia de determinar parámetros de calidad en los servicios”. Cabe mencionar que el problema que radica en el tema de calidad en el turismo rural, provoca confusiones a los prestadores al momento de brindar sus servicios, pues no tienen un parámetro, norma o estándar en que guiarse y diferenciarse de los demás.

La Federación Europea de Turismo Rural, en la asamblea dada en el año 2005, se da un acuerdo entre los 24 países miembros de Eurogites, sobre el tema la calidad de los alojamientos rurales, incluyen criterios que se encuentra agrupados de la siguiente manera.

#### ➤ Equipamientos

---

<sup>6</sup> Ministerio de Turismo de Quito

- Entorno
  
- Servicios en el alojamiento y en el entorno
  
- Aspectos intangibles como atención personal, intimidad o ambiente
  
- Seguridad

De acuerdo con (Matamoros, 2008) estos criterios agrupados de tal forma han sido en base a los resultados obtenidos de una encuesta a los clientes internacionales sobre la calidad del turismo rural, descubriendo de esta forma las necesidades de los visitantes”.

El turismo rural en la actualidad es el que más obstáculos ha encontrado al momento de ofertar sus servicios al consumidor, esto se debe a que no existe una categorización con respecto a este tipo de establecimientos, y a la falta del apoyo suficiente de las Instituciones encargadas del Turismo, a diferencia de los hoteles, hostales, hosterías que si tienen su clasificación por estrellas y son reconocidos a nivel mundial.

De acuerdo con (Matamoros, 2008), “toda garantía que se genere para el consumidor es buena e inclusive para los propietarios, clientes y para aquellos que promocionan el turismo”. En el turismo rural la calidad no son conceptos de servicios, si no es mantener sosteniblemente, el entorno natural guardando su propia cultura, tradición, gastronomía de la zona rural.

La Organización Mundial de Turismo y las Normas ISO, son referencias importantes para establecer parámetros de calidad en los servicios de la actividad del agroturismo. De acuerdo con (Organización Internacional para la Normalización ), define a la calidad como la “capacidad que dispone un bien o servicio para satisfacer las expectativas explícitas de un cliente, consumidor, comprador”.

La OMT menciona que la calidad es la satisfacción de los demandantes al momento de obtener un servicio donde cubre sus necesidades, exigencias, y cumple con sus expectativas a un precio módico.

Los factores que determina la calidad según la Organización Mundial de Turismo son:

- La higiene
- La seguridad
- La transparencia
- La autenticidad
- La armonía de una actividad turística pendiente del entorno natural y humano.

### **1.16. Turismo Sostenible**

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), en base a la definición de desarrollo sostenible establecido por el Informe Brundtland, afirma que es “Aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades de futuro”. El principal objetivo del turismo sostenible es preservar el entorno natural de todos los atractivos turísticos de la zona rural, con el fin de mantenerse en el tiempo.

Los tres componentes de la sostenibilidad son:

- **Económicamente – Equitativo:** Se refiere a un turismo sostenible que sea viable y rentable.

- **Socialmente – Justo:** representa el intercambio cultural entre los habitantes de la zona y los turistas.
- **Ambientalmente – Equilibrado:** es la preservación y conservación del medio ambiente.

Menciona la OMT, que un turismo sostenible es un modelo de desarrollo diseñado para:

- Mejorar la calidad de vida de hombres y mujeres de la zona o espacio rural.
- Proporcionar una experiencia única a los visitantes.
- Conservar el entorno natural del lugar donde se encuentre el destino turístico.
- Obtener beneficio de la rentabilidad tanto para los habitantes como para los empresarios.

### **1.17. La Constitución**

Dentro de la Constitución Política de la República del Ecuador.- el Registro Oficial N° 499, del 20 de Octubre del año 2008, menciona en su Título VI (Régimen de desarrollo), es el “conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socioculturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del Sumak Kawsay”.

#### **Capítulo primero: Principios generales**

Dentro del **Art. 276.-** menciona que el objetivo es mejorar el nivel de vida, construir un turismo sostenible basado en la distribución equitativa de los

beneficios, fomentando la participación de las diversas organizaciones, para así poder rescatar y conservar la naturaleza, el suelo y el patrimonio natural.

Cabe mencionar que dentro de la Constitución existen lineamientos con respecto al tema de la naturaleza y cuidado ambiental, en el Título VII (Régimen del Buen Vivir), del Capítulo segundo (Biodiversidad y Recursos Naturales), en su sección primera.

Según el **Art. 395.-** menciona que la Constitución reconoce los principios ambientales en el cual el Estado, garantiza un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, donde las políticas de la gestión ambiental serán de exacto cumplimiento, en cuanto al Estado en todos los subniveles con la participación activa y permanente de las comunidades, pueblos, nacionalidades darán protección a la naturaleza.

En el **Art. 397.-** habla acerca del incumpliendo de las normas ambientales en la cual menciona “en caso de daños ambientales el Estado actuara de manera inmediata y subsidiaria para garantizar la salud y la restauración de los ecosistemas.

Además de la sanción correspondiente, el Estado repetirá contra el operador de la actividad que produjera el daño las obligaciones que conlleva la reparación integral, en las condiciones y los procedimientos que la ley establezca”.

En la Constitución del año 2008, aparece los derechos de la naturaleza, los mismos que están en los artículos del 71 al 74 son lineamientos importantes para el cuidado del medio ambiente y las comunidades en habitan en ellas.

### **Capítulo Séptimo: Derechos de la naturaleza**

**Art. 71.-** la naturaleza O Pacha Mama. Donde se produce y realiza la vida, tiene derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos.

**Art 72.-** La naturaleza tiene derecho a la restauración y la restauración será independiente de la obligación que tienen el estado y las personas naturales o jurídicas de indemnizar a los individuos y colectivos que dependan de los sistemas naturales afectados.

**Art. 73.-** El Estado aplicara medidas de precaución y restricción para las actividades que puedan conducir a la extinción d especies, la destrucción de ecosistemas o la alteración permanente de los ciclos naturales. Se prohíbe la introducción de organismos y material orgánico e inorgánico que puedan alterar de manera definitiva el patrimonio genético nacional.

**Art 74.-** Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir.

Los servicios ambientales no serán susceptibles de apropiación; su producción, prestación, uso y aprovechamiento serán regulados por el estado.

### **1.18. Plan Nacional del Buen Vivir**

De acuerdo con el Plan Nacional del Ben Vivir 2013-2017, Tomo I Resolución 2 Registro Oficial Suplemento 78 de 11 de septiembre del año 2013, menciona que “ el Plan del Buen Vivir es el instrumento del Gobierno nacional para articular las políticas públicas con la gestión y la inversión pública, dentro del documento se plasman 12 Objetivos Nacionales, cuyo cumplimiento permitirá consolidar el cambio radical, que las ciudadanas y

ciudadanos ecuatorianos buscan hacia la construcción de una sociedad justa, libre y juntos lograr el Buen Vivir”.

En el objetivo número siete mencionan “Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global”. El objetivo se refiere a concientizar tanto a las entidades públicas y privadas a la protección y cuidado de la naturaleza.

Además no se puede dejar de mencionar el Objetivo número nueve donde manifiesta que “garantizar el trabajo digno en todas sus formas”, es decir que los habitantes de las zonas tengan una mejor calidad de vida y que las actividades económicas sean una fuente de ingresos tanto para los empresarios como para los habitantes de la zona.

## CAPÍTULO II

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

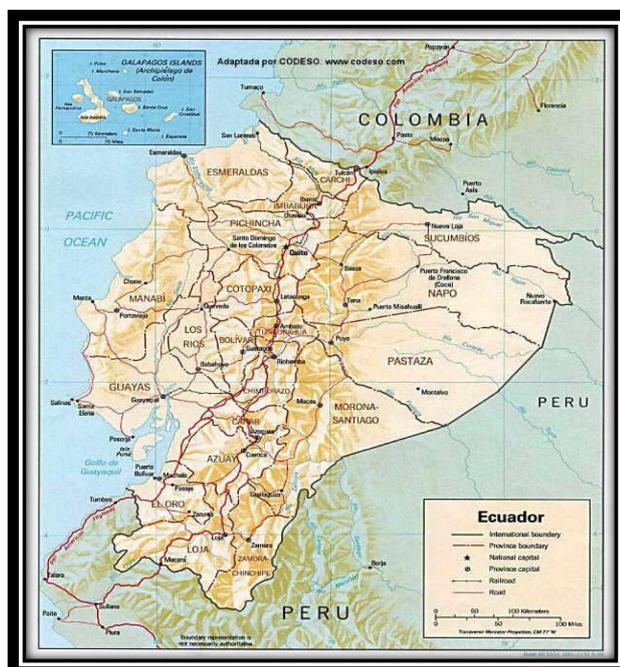


Figura N° 2.1 Mapa del Ecuador

Fuente: [www.codeso.com](http://www.codeso.com)

#### 2.1. Descripción General De La Provincia.

El Ecuador cuenta con áreas naturales que se destacan con su valor escénico, científico y recreacional. Las áreas protegidas en la actualidad cuentan con 4.618.981 hectáreas y ocupa el 17% del territorio nacional. El empezar a conocer al Ecuador es involucrarse con la magia de sus paisajes, su cultura, vegetación y la ventaja más sorprendente es poder viajar hacia la Costa, Sierra, Oriente y disfrutar de sus diferentes temperaturas, además

contamos con la existencia de nuestras Islas Galápagos conocida como la región Insular que se caracteriza por dos importantes corrientes marinas y la riqueza de su biodiversidad que califican al Ecuador como un país mega diverso, es una experiencia que no se puede comparar debido a su riqueza étnica, paisajística, es por eso que en los últimos años se ha palpado el crecimiento del turismo, por tal razón se ha visto la necesidad de apoyar y fortalecer el crecimiento en el área turística y así contribuir al desarrollo del país.

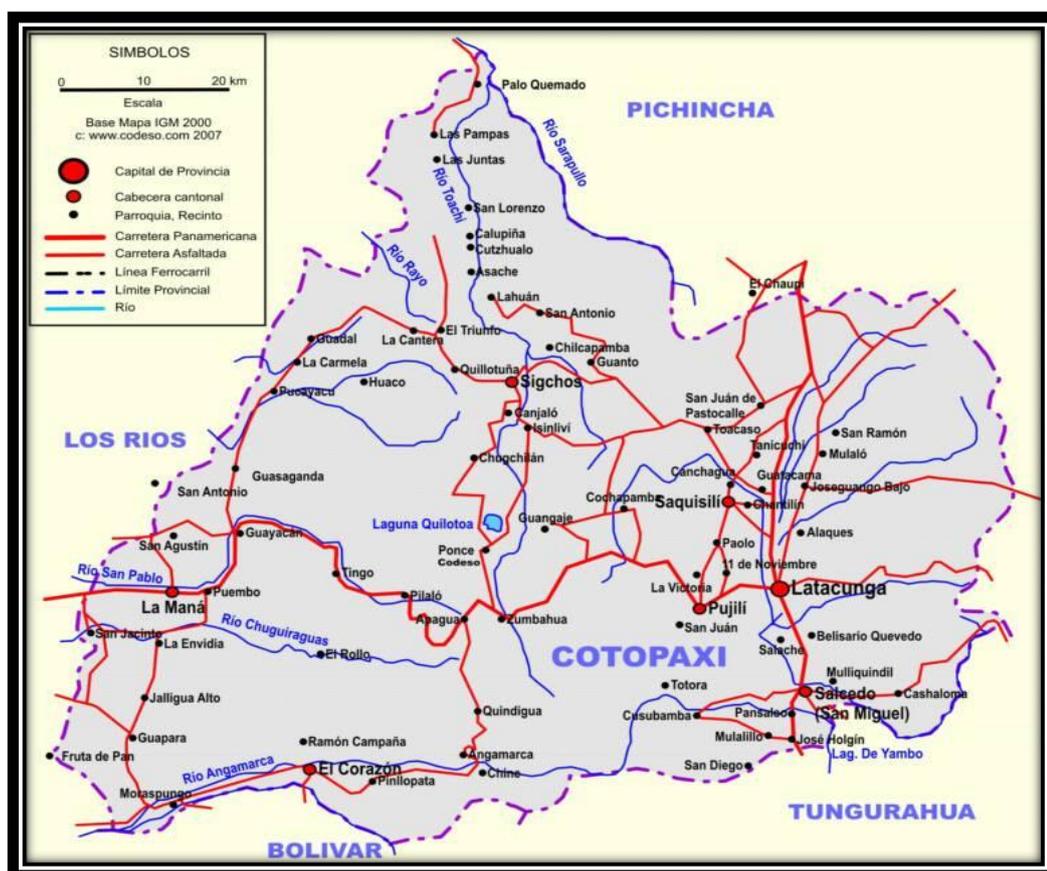


Figura N° 2.2 Mapa de Cotopaxi

Fuente: [www.codeso.com](http://www.codeso.com)

En el Ecuador encontramos a la provincia de Cotopaxi que se encuentra situada en la zona 3, ubicada en la Hoya central Oriental de Patáte, limita al Norte con la Provincia de Pichincha, al Sur con las provincias Tungurahua y

Bolívar, al Oeste con las provincias Pichincha y los Ríos y al Este con la provincia de Napo.

La capital es el cantón Latacunga, de acuerdo a su historia fue fundada en el año 1534, tiene una extensión de 6.060 km<sup>2</sup>, con una altura de 2850 msnm, cuenta con productos turísticos, tanto culturales como naturales que hacen de Cotopaxi una provincia con experiencias únicas para visitarla.

La Provincia de Cotopaxi está considerada como el Patrimonio Cultural de la Humanidad según la UNESCO en el año (1984), por cuanto a su historia se descubre fachadas coloniales en las edificaciones tanto como en las eclesiásticas, de igual manera como los diferentes lugares turísticos en el mundo.

La fiesta tradicional celebrada cada año en el mes de noviembre como la Mama Negra, la laguna del Quilotoa, el volcán Cotopaxi, incita a que exista una demanda turística de turistas extranjeros como nacionales en fechas determinadas, pero el factor hotelero y estándares de calidad en el servicio en la provincia de Cotopaxi ha provocado que los turistas no cumplan sus expectativas y retornen a sus ciudades o países insatisfechos.

En si la provincia ha ido creciendo turísticamente pero lamentablemente la provincia no se va desarrollando sustentablemente, a pesar que los altos mandatarios se han focalizado en trabajar en vías aéreas y terrestres, contando con aeropuerto Internacional, sumado a estos las nuevas tendencias de los turistas de otros países y ciudades en busca de un turismo de Ocio, placer, negocios, salud, playa, etc.

Esto hace posible que exista un crecimiento de la demanda turística en la provincia.

## 2.2. Aspectos Biofísicos.

La provincia de Cotopaxi es el corazón de la patria posee mágicos paisajes con una variedad en su vegetación además con varios atractivos turísticos naturales y culturales que son visitados, entre ellos podemos mencionar; la fiesta de la Mama Negra, Centro histórico, las iglesias, lagunas, el majestuoso Cotopaxi las parroquias rurales y urbanas que encierran costumbres y tradiciones en su historia.



Figura N° 2.3 División Política

Fuente: [www.codeso.com](http://www.codeso.com)

**Cotopaxi está conformado por siete cantones los cuales son los siguientes:**

- Latacunga, Saquisilí, Pujilí, Sigchos, Salcedo, Pangua, La Maná.

## 2.3. Población.

La Población de la Provincia de Cotopaxi, según el Censo del 2010, es de 409.205 habitantes.

## **2.4. Clima.**

De acuerdo a la diversidad de los pisos climáticos, desde los altos paramos fríos, hasta el subtropico de lo templado y cálido húmedo, hace que el clima de la provincia posea una temperatura media anual de 12° C.

## **2.5. Flora.**

En la provincia se puede observar que la vegetación es variada de acuerdo a las zonas, es así que en la parte baja se encuentran especies tales como: el polilepis, pino, capulí, puma-maqui, pucunero, mortiño, valeriana, orejas de conejo, cacho de venado, romerillo, quishuar, quinua, chochos. Mientras en las altas cumbres la flora está representada con musgos y líquenes que forman colonias de rosetas y almohadillas.

## **2.6. Fauna.**

En cuanto a la fauna en las zonas aledañas como en los altos paramos se pueden observar: venados de cola blanca, lobos de paramo, caballos salvajes, toros bravos, alpacas, conejos, cervicabras, zorrillo, llamas entre otros.

De acuerdo a la variedad de aves que existen en las cumbres frías podemos nombrar a los imponentes Cóndores andinos, ligles, gavián de espalda roja, curiquingue, búho, águilas, torcaza, gaviota andina, compadre gaspar, pato punteado, gallareta, quilico, perdiz de paramo, lechuza.

Debido a los deshielos del majestuoso Cotopaxi con el pasar de los años se ha ido formando algunos ríos, lagunas, cascadas, entre ellas tenemos la laguna de Salitre, laguna de Limpiopungo, el río Pita, donde existen abundantes peces, tal como las preñadillas que son especie única y nativa de la zona, además también la trucha, en cambio en los anfibios está representado el jambato y en los reptiles las lagartijas.

## **2.7. Orografía.**

La hoya del Patate, en donde se encuentra la provincia de Cotopaxi está limitada al norte con el nudo de Tiopullo y la montaña de Casaguala al suroeste por los valles y los altos paramos como los de Pastocalle, Sigchos, Mulaló que moldean la orografía de provincia.

El hermoso volcán Cotopaxi cubierto por un sinnúmero de capas de material volcánico en sus flancos se encuentra ubicado al noreste del Cantón Latacunga a 35 kilómetros y tiene una altura de 5.897 m.s.n.m.

Con el pasar de los años se ha ido erosionando una parte de los glaciares y las corrientes de agua poco a poco han empezado a formarse quebradas en el cono simétrico.

## **2.8. Hidrografía.**

El río Cutuchi que nace en el volcán Cotopaxi baña los valles de casi toda la provincia, existen otros ríos importantes tales como:

Illuchi, Yanayacu, Nagsiche, Pumancunchi, Patoa, Chalupas, no podemos dejar de mencionar el sistema lacustre en la parte oriental de la provincia, la cual se encuentra conformado por las lagunas:

Verde Cocha, Rayo Cocha, Isinliví, Cutzacocha, Tilinte, Salado y Limpiopungo, mientras que Aluchan, San Felipe, San Martín y Pitigua forman las minerales.

## **2.9. Etnografía.**

El Ecuador es un país que destaca por su valor escénico, científico y recreacional, es una experiencia que no se puede comparar, tiene una

riqueza étnica llena de contrastes, debido a que posee una gran variedad étnica y paisajística en sus diferentes provincias.

Los descendientes de aquellos pueblos conquistados por los Incas, hasta estos días mantienen sus costumbres y tradiciones , pudiendo mencionar la tradición musical donde hoy por hoy interpretan algunos instrumentos musicales como el guiro que se utiliza para bailes, danzas e incluso en actos religiosos es un instrumento de percusión, así también el suki que es muy utilizado por los quechuas, es un instrumento parecido a la flauta y no se puede dejar de mencionar a la quena y el rondador que son muy característicos en la música Andina.

La región sierra es donde más habita la población indígena y las comunidades de Guayama, Guangaje, Zumbahua, Jigua, Cusubamba, Moreta, Maca Grande, Salamalag, Allpamalag, Apahua, Cachi, Tigua, y otras comunidades que se ubican alrededor de Pujilí.

Saquisilí, Tanicuchí, Mulaló, Salcedo, Guaytacama se encuentran apartadas en los páramos y son las que conservan mayores rasgos culturales y lingüísticos.

## **2.10. Economía.**

Cotopaxi es una provincia donde tiene gran importancia el minifundio y las grandes explotaciones.

Con respecto a la ganadería de Cotopaxi y por su eficiencia productiva y buenos pastos se coloca en una de las más importantes del país, la producción lechera se desarrolla en la parte norte de la provincia situada en las haciendas de San Agustín, San Sebastián, Pilacoto, San Pedro, la Velina.

El cultivo agrícola más importante que se da en las haciendas del páramo sur oriental, Cusubamba y Salcedo son los tubérculos “las papas”, en segundo orden están los diferentes productos pero esto no quiere decir que son menos importantes, en la zona alta existe la producción de la cebada, haba, maíz, frejol, alverja, cebolla, melloco, quinua, etc., en los valles encontramos la producción de aguacate, hortalizas, plantas medicinales, flores etc., y finalmente en la zona subtropical está el café, la yuca, cacao, caña de azúcar, naranja, melón, plátano, todos estos complementan la pirámide alimenticia.

En cuanto a las especies vegetales nativas del país día tras día se ha ido produciendo productos para la comercialización y consumo, dentro de la especie vegetal esta la madera como: Palo de Balsa, Tagua, Laurel, Roble, Caoba y otras.

En toda la provincia encontramos distribuidas grandes empresas florícolas las cuales son generadoras de empleo para los habitantes de la provincia, pero en los últimos años se ha palpado que el desarrollo de dicha actividad tiene efectos reversibles no solamente para las personas que trabajan con la siembra, cultivo y manejo de las flores, sino también para el suelo y el medio ambiente.

Las principales ramas industriales en su gran mayoría se encuentran ubicadas al norte junto a la carretera, la Panamericana y están las siguientes: la industria del mueble y madera, alimentos y bebidas, manufacturas metálicas, maquinarias y equipos y no se puede dejar de mencionar que las plantas del procesamiento de leche esta la Avelina, Querencia e Indulac.

En Cotopaxi una gran numerosa clase artesanal trabaja en las siguientes ramas: costura zapatería, carpintería, talabartería, hojalatería, cerámica y tejidos, el trabajo lo realizan en familia a esto se complementa el trabajo agrícola en pequeñas parcelas familiares.

Por Guaytacama en las zonas aledañas aún existen artesanos que se dedican a la elaboración de tazas y al tejido de esteras de totoras, los productos artesanales son exhibidos en varias ferias del país.

### 2.11. Situación Productiva de Cotopaxi.

De acuerdo con el último Censo del año 2010, tiene 406.798 habitantes, lo que representa el 15% población de esta Región y el 3% de habitantes del País. Cabe mencionar que el 73% de las personas viven en las zonas rurales y el 27% en las zonas urbanas.

El 50% de la Población Económicamente Activa se encuentra concentrada en las zonas rurales, por lo que su principal actividad es la producción agropecuaria, el 12% del PEA esta en servicios, 10% en la industria, 6% en construcción, 4.7% transporte, 4.4% otras actividades y el 1.19% en servicios financieros.

**Tabla 2.1 Estructura Sectorial de la PEA en Cotopaxi**

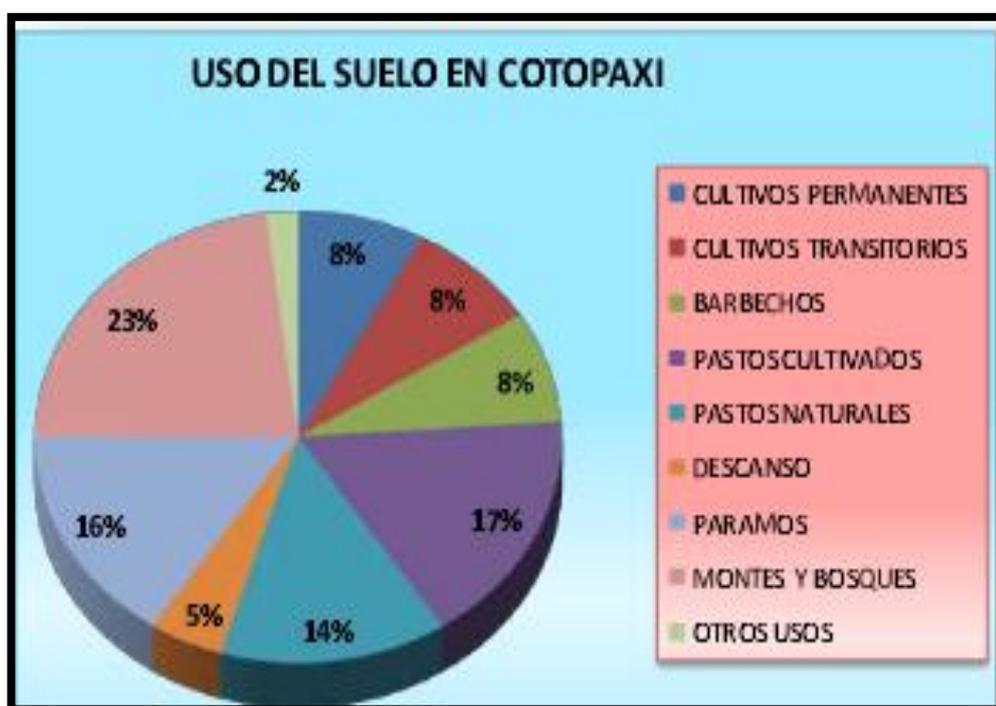
SECTOR	% DE LA PEA
Agricultura, SilviCultura, Caza y Pesca	49.7 %
Manufactura	9.9 %
Comercio	12.1 %
Servicios	12.1 %
Transporte	4.7 %
Construcción	6.0 %
Servicios Financieros	1.1 %
Otros	4.4%
Total	100 %

**Fuente:** INEC, Censo Población

### a) Actividades Productivas en el Sector Agropecuario

Cotopaxi ocupa el segundo lugar de la región con 457 mil hectáreas de tierra utilizada con uso agropecuario, lo cual el 29% del total de la región es 3% y el 3.7% del total del país.

Existe un predominio de montes y bosques ocupando el 23% de la superficie de la provincia, seguido están los pastos cultivados con el 17% y paramos 16%, a la influencia del Parque nacional Cotopaxi y Zonas aptas para la ganadería.



**Figura N° 2.4 Uso de suelo en Cotopaxi**

Fuente: Censo Agropecuario

La Provincia de Cotopaxi cultiva productos transitorios y cultivos permanentes, dentro de los cultivos transitorios más destacados son las hortalizas (cebolla, frejol, haba, zanahoria, tomate, brócoli, alcachofa, col, frejol, acelga, ají, nabo entre otros), legumbres está el (arvejas, habas, frejol,

lenteja tierna o seca), en cereales esta (maíz suave, trigo, cebada, quinua) en hierbas aromáticas y tubérculos encontramos (papas, melloco, ocas).

En cuanto a la producción pecuaria, en la provincia predomina la ganadería bovina con una alta proporción de ganado criollo, pero genéticamente adaptado a las condiciones agroecológicas de la provincia, cabe mencionar que la mayor concentración de la actividad ganadera los pequeños productores.

La producción de leche es importante en la región, sobre todo en las provincias de Tungurahua, Chimborazo y Cotopaxi. Su aporte es del 22% a la producción nacional llegando a 360 millones de litros de leche diarios. Un importante número de Haciendas de la Región tiene ganado vacuno, avicultura y producción de cuyes, Cotopaxi es la provincia que tiene mayor producción de brócoli para exportación, por la presencia de las empresas empacadoras de productos exportados en frío como Provefrut, también se constituye la segunda provincia más importante en la producción de las flores del Ecuador.

## **2.12. Factores Económicos De La Zona.**

El comercio es muy intenso en la provincia de Cotopaxi, más en la zona central, aquí cientos de personas día a día realizan esta actividad, esto se debe al desarrollo de diversas actividades que se da en el centro del sector, entre las que se destacan esta la industria de productos metalmecánica, lácteos, de harinas, licores, madera aglomerada, bloqueras para la construcción, empresas florícolas las cuales son las que generan empleo a los habitantes de la provincia.

Uno de los factores que influye es el turismo, con el pasar del tiempo ha ido tomando auge la provincia, generando un ingreso económico que beneficia a los habitantes y al país.

La hotelería genera grandes beneficios en zonas de mayor influencia, de esta manera se crea el empleo para las personas que habitan en las zonas aledañas, con esto circulan divisas que incrementan el PIB por la circulación del capital, es un factor de desarrollo y mejoramiento en los lugares donde se encuentran los atractivos turísticos, ya que influye directamente en la infraestructura hotelera, de manera que vaya generando impuestos, pero estos se muestren reflejados en cada una de las localidades y principalmente exista un movimiento en la actividad económica dentro del entorno, sin embargo falta aún un correcto desarrollo sustentable en la provincia.

El número de visitantes extranjeros al Ecuador, de igual manera se ha considerado la vista de turistas y extranjeros y nacionales al Parque nacional Cotopaxi a partir del 2009.

**Tabla N° 1.2 Entrada de Extranjeros al Ecuador**

MES	2009	2010	2011	2012	2013	2014
ENE	86.544	96.109	105.548	127.119	130.843	152.576
FEB	72.742	89.924	86.421	99.551	103.761	124.584
MAR	72.226	82.452	87.495	96.975	113.359	114.007
ABR	72.910	70.540	87.507	92.627	87.486	118.614
MAY	70.277	77.618	82.870	92.646	98.414	111.177
JUN	89.889	91.602	99.949	118.293	121.742	129.062
JUL	102.571	110.545	117.966	130.783	138.138	154.229
AGO	87.221	95.219	98.962	106.368	112.569	131.694
SEP	68.124	71.776	80.090	85.986	97.374	112.456
OCT	77.960	83.701	88.357	99.145	111.517	124.456
NOV	76.965	81.253	92.573	99.676	112.056	127.562
DIC	91.070	96.359	113.299	122.784	136.798	156.278
<b>TOTAL</b>	<b>968.499</b>	<b>1.047.098</b>	<b>1.141.037</b>	<b>1.271.953</b>	<b>1.364.057</b>	<b>1.557.006</b>

**Fuente:** Anuario de Entradas y salidas Internacionales, INEC

Según datos obtenidos por el Anuario de Entradas y salidas Internacionales, INEC, nos muestra que en el año 2014 la llegada de turistas extranjeros al Ecuador es de 1.557.006.

### **2.13. Patrimonio rural y natural.**

En los últimos se ha ido produciendo el turismo la gente desea conocer interactuar ,tener un contacto con los pueblos y sus manifestaciones culturales, experimentar nuevas emociones , realizar actividades fuera de lo común , aprovechar de los beneficios de la naturaleza de la historia y el patrimonio de los antepasados .

En este caso la provincia de Cotopaxi cuenta con manifestaciones culturales y naturales.

Ecuador es uno de los países con mayor diversidad biológica, su riqueza es gracias a la gran variedad de pisos climáticos que generan diversos tipos de vegetación y hábitats, se convierten en escenarios para el desarrollo de la actividad del Turismo, esto permite que turistas extranjeros como nacionales disfruten de paisajes y expresiones socio culturales que poseen los grupos de humanos que residen en la provincia de Cotopaxi.

El Ecuador posee un patrimonio cultural desde épocas prehispánicas, pasa por el legado de los 300 años de colonia y continuas con logros del periodo de independencia hasta estos días. El Instituto Nacional de Patrimonio Cultural se crea el 09 de Junio de 1978 según el decreto supremo 2600 y la publicación oficial en el Registro Oficial nº 618. La ley de Patrimonio Cultural fue expedida el 19 de Junio del año 1979, según el Decreto Supremo 3501 y publicada en el registro Oficial Nº 865.

De acuerdo con (Instituto Nacional de Patrimonio Cultural , 1978) menciona que dentro del concepto de Patrimonio Material están los edificios individuales de cada ciudad o pueblo se destacan por sus construcción,

ornamentación o por ser representativos de arquitectura religiosa, civil, pues los conjuntos que se encuentran en las zonas rurales y urbanas y dan un carácter específico a un pueblo o ciudad. Aquí en la provincia de Cotopaxi se encuentra la Fiesta de la Mama Negra, declarada Patrimonio Cultural Material, tenemos también la hacienda San Agustín del Callo, la hostería Ciénega.

Por otro lado no se puede dejar de mencionar que también la Provincia de Cotopaxi cuenta con un Patrimonio Natural. Con el Acuerdo Ministerial N° 509 del 19 de enero del año 2009, se expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del MAE; la Subsecretaría de Patrimonio Natural se conforma de dos Direcciones Nacionales; la Dirección de Biodiversidad y Forestal. A continuación en la Provincia se encuentran las siguientes.

- Parque Nacional Cotopaxi
- Parque Nacional Llanganates
- Reserva Ecológica los Ilinizas
- Área Nacional de Recreación el Boliche

A través de la Unidad de Patrimonio Natural se ejecuta controles permanentes forestales y de vida silvestre, con el fin de precautelar el bienestar de varias especies tanto de la fauna como la flora.

#### **2.14. Historia de la Provincia de Cotopaxi alma máster del Cantón Sigchos.**

Para empezar hablar de las particularidades de la historia, donde se asienta la Hacienda “San José de Sigchos”, es preciso hacer referencia de la historia que en cierra esta.

Lo que hoy comprende la provincia de Cotopaxi, en años anteriores estuvo habitado desde tiempos inmemoriales, pues, por los cuatro puntos, los aborígenes inmigrantes llegaron y se fueron internando, a la vez empleando caminos por las orillas de los ríos.

Por los años 150 a.C. Y 150 d.C. en la provincia se habitaron los Protopanzaleo I, que eran descendientes de Chibchas llegados desde Colombia; los Protopanzaleo II, llegan en los años 150 a 500 d.C. de ahí entre Panzaleos nace la tribu de Quiché Chimú, es de ahí donde nacen las palabras: Saquisilí, Colaiza, Cuicuno, y el apellido Chiliquina.

A finales del siglo IV, llega la tribu de los Arucanos o conocidos también como los Uros, hablaban la lengua Puquina, es por eso que dejan los patronímicos como, Ati, Chicaiza, entre otros, después llegan los Cayapa-Colorados con su idioma Atacameño de ahí nacen las palabras Cotopaxi que significa sitio sagrado del rey de la muerte, Iliniza con un significado de Cerro Varón y la palabra Taconque personas que manejan con mucha destreza el hacha. El Inca Túpac Yupanqui desde Bolivia trajo asentamientos de mitimaes para poblar la zona y al paso del tiempo que seguía poblándose les dijo estas palabras “Lactata Cunani”, que hoy en día se dice que esta expresión viene la palabra del cantón Latacunga que quiere decir “Esta es tu Tierra, este tu Hogar”. La historia empieza desde que todas las provincias del actual Ecuador se unen y forman el nombre “Reino de Quito” al cual perteneció Latacunga. Siguiendo con la historia llega la época de Conquista donde el Reino de Quito fue conquistado por el Carán Shiri, donde Latacunga fue conquistada por el séptimo Shiri y a la vez en unión de la provincia de Puruhá con el Reino de Quito fue gobernada durante 33 años por el catorceavo Shiri Hualcopo desde el año 1430.

En la época Colonial por el año 1534 Sebastián de Benalcázar al Reino de Quito lo dividió en encomiendas y entregó en consignas a sus compañeros para que hagan fundaciones de villas y ciudades con el título.

Al parecer el asentamiento de San Vicente Mártir de la ciudad de Latacunga fue fundado por el español Antonio Clavijo en 1534. Según data la historia después de la colonia y la gran Colombia finaliza con la República del Ecuador.

El cantón de Sigchos tiene su aparecimiento en la historia por el flujo migratorio que hubo en esa época, a la vez se dan cruces raciales, es por eso que hoy en día Sigchos se encuentra poblado por gente mestiza, acogedora, amistosa, trabajadora que ayudan al desarrollo socioeconómico del Cantón.

### **2.15. Características Del Cantón Sigchos.**

Sigchos está limitada al norte con la provincia de Pichincha, Santo Domingo de los Tsáchilas y el cantón Mejía; al lado Oeste el cantón la Mana; al este el cantón Latacunga y al sur el cantón de Pujilí.

### **2.16. Clima, Relieve Y Geografía.**

Sigchos tiene parroquias como las Pampas y Palo quemado que están ubicadas en la zona subtropical con una temperatura de 20° C, mientras que Sigchos Chugchilán e Isinlivi en la zona alta tiene un promedio de 5 a 8° C. esto se debe a los vientos helados, las lluvias de invierno, por el nevado Iliniza y el volcán Cotopaxi por tal razón el cantón goza con una diversidad de clima en toda su extensión.

### **2.17. Sistemas Hidrográficos Alimentadores De Importantes Cuencas Nacionales.**

Hidrográficamente el Cantón Sigchos se alimenta de importantes ríos:

1. Subsistema del Río Toachi de sur a norte por la parte media del territorio cantonal, recogiendo las aguas de los Ríos montañosos para alimentar la cuenca del Río Esmeraldas.
2. Sistema del Río Rayo que, con el Río Cochapamba forma el Toachi Grande para alimentar la cuenca del Río Guayas.
3. Sistema del Río Cristal que, con el Río San Martín, el Río Choaló – Quindigua con dirección al Río San Pablo en el Cantón la Maná, alimentan la cuenca del Río Guayas.
4. Sistema del Río Pílalo que, con el Río Loma Pi y Chiquinquirá forman el Río San Pablo – La Maná – alimentan la cuenca del Río Guayas.

#### **2.18. Flora.**

El cantón Sigchos está representada por arbustos, plantas arboles como: eucalipto, nogal, yacualizo, jícama cedrillo, arrayan, aliso, olivo, cedro, achupalla, cabuya, palma, chilca, ciprés, canelo, además se encuentran árboles frutales entre ellas está el aguacate, capulí, babaco, durazno, manzanas, mora, tomates, taxos, etc. Por la temperatura y la riqueza del suelo es posible encontrar plantas ornamentales y medicinales como:

Eneldo, cola de caballo, claveles, geranios, rosas, orégano, borraja, llantén, caballo chupa, ortiga, valeriana, ruda, marco, manzanilla, Santamaría, tilo, cedrón, etc.

#### **2.19. Fauna.**

En la fauna silvestre del cantón de Sigchos podemos encontrar aves como. El gorrión, jilguero, lechuzas, torcazas, tórtolas, guarros, chucuri.

El listado de los mamíferos registrados son las ardillas, cervicabras, lobos, murciélagos, raposa, roedores de campo, etc. Y entre otra variedad de animales esta las ranas, catzos, hormigas, zancudos, lagartijas, arañas, libélulas, mosquitos chupasangre, alacranes, etc.

## 2.20. División Política.

El cantón Sigchos cuenta con una extensión de 131.160 hectáreas y está dividido en cinco parroquias que son:

**Tabla N° 2.3 División Política del Cantón Sigchos**

PARROQUIAS	HECTÁREAS
Sigchos	70.780
Chugchilán	32.250
Palo quemado	11.770
Las Pampas	8.300
Isinlivi	8.060
<b>Total</b>	<b>131.160</b>

**Fuente:** INEC Censo de población y vivienda

## 2.21. Población del cantón.

Según el último censo poblacional del 2010, el cantón Sigchos tiene un total de 21.944 habitantes que en relación a la población nacional, representa el 5.3%, los hombres son 10.991 y las mujeres 10.953.

Es preciso mencionar datos socios antropológicos, que son parte útil en el desarrollo de este estudio.

1. En las cabeceras parroquiales y estribaciones occidentales de Chugchilán se ubica asentada por habitantes mestizos.
2. Las pampas y Palo Quemado parroquias pertenecientes a Sigchos no hablan el idioma quechua a pesar que descienden de Sigchos por la migración interna, por ello hablan el idioma castellano.
3. Las parroquias que hablan el idioma quechua y castellano son Chugchilán e Isinliví.
4. En el cantón Sigchos la mayoría de los habitantes tiene inclinación a la religión cristiana católica.

#### **a) Historia del Cantón Sigchos**

Sigchos viene del nombre Tanconque que significa Latacunga y Cotopaxi, de acuerdo a la historia desde años atrás, fue habitado por personas que conformaron el Reino de Quito que integraban las 16 tribus del Estado Independiente Sur.

El jefe de la tribu, hombre fuerte, tenaz que estaba al mando Sigchila, cuyo significado es brazo de hierro, más tarde al mando y dominio Sigchos con iguales características dio lugar para que lo llamaran el Gigante en el denominado Turucucho que significa refugio.

Con estos personajes al mando, empezaron a invadir los territorios de la región Sierra, secuestraban a las mujeres y se perdían por los pliegues de la cordillera de Chugchilán, fue en uno de esos pliegues que fundaron el Púcara de Chinaló hoy en día Guingopana, siguió con la conquista, cruzando el Rio Toachi y llegando al Jatun Sigchos que tiene como significado territorio grande.

### **b) Invasión de los Caras.**

Los Caras conquistan el territorio Reino de Quito por los años 700-800 de la era cristiana, por su penetración al interior, por medio de balsas navegando por el Río Esmeralda, luego por el río Blanco llegando al Río Toachi, para su nueva conquista la tribu de Sigchilas, aquí se asentaron y hicieron acometidas, hasta la llegada del Incario.

### **c) El Incario.**

Huayna-Cápac gobierna el reino y los grandes Sigchilas, a la vez fueron derrotados y empiezan a huir a Chugchilán, Pucayacu, Choaló, Malqui, Moreta, Santo Domingo, Quevedo, quedando Sigchos despoblado. Durante esta época se dice a través de la historia, Sigchos fue deseado por su agricultura y los tesoros de las minas de Amanta y Gualaya.

La tribu de los Sigchila, retoma fuerza y alcanza la simpatía de sus antepasados, llega a Sigchos para refugiarse, pero se lleva la sorpresa que Sigchos estaba despoblado y toma la decisión de ir hacia el cerro de Topalibi, pero cae prisionero en las manos de Hernando de la Parra quien lo entrega a Sebastián de Benalcázar.

## **2.22. Conquista Española.**

Después de la captura de Rumiñahui, Hernando de la Parra por el año 1537, organiza el territorio de Sigchos y designa al Arcángel San Miguel como protector, el mismo precursor toma prisionero Chiag, para fundar Guayala, Collanes, Isinliví, Chugchilán.

### **a) Corrientes Migratorias Internas.**

Las corrientes migratorias se entrelazan en Sigchos, por el año 1826 Pedro Toledo y Felipe Barba el 12 de julio del mismo año reparten el

territorio a los colonos para que se radiquen, en 1829 empieza a llegar más colonos por la productividad agrícola que tiene Sigchos.

De acuerdo a esta corriente migratoria surgen apellidos como: Collanas, Villatanga, Chicaiza, Zumba, Cando, Chusig, Cofre, Tutise, Cisaguano, Toapanta, Oto, Lutuala, Casichana, Timbila, Caisaguno, Humaginga.

Sigchos gracias al presidente General José María Urbina se hace parroquia el 22 de septiembre del año 1852.

#### **b) Generalidades Económicas.**

El Cantón Sigchos realiza su feria los días domingos cuenta con plazas para comercializar productos que llegan desde Saquisilí, Salcedo, Latacunga, y de varias comunidades, además cuenta con una tercerna donde despostan a los animales, y grandes abarrotes, existe un intercambio monetario muy importante.

Otros servicio que presta es el transporte, para desplazarse Cantonalmente y parroquial, existen cooperativas tales como: La Iliniza, Saquisilí, Reina de Sigchos y además los camiones de son de carga.

En la parte financiera trabajan en programas agrícolas y ganaderos, donde existe locales que venden productos, herramientas para la actividad agrícola que se da en Sigchos, además los arboles de arrayanes para la elaboración del carbón que es muy demandado a nivel nacional y los zambos y zapallos que son utilizados en la Semana Mayor.

#### **c) Infraestructura básica.**

Las características en la red vial en el Cantón de Sigchos son muy aceptables cuenta con una infraestructura de alcantarillado, servicio de agua potable seguro, luz eléctrica pública, pequeños lugares donde alimentarse,

casa municipal, el templo parroquial, el parque central, las calles totalmente adoquinadas. Cabe mencionar que algunas parroquias que pertenecen a la jurisdicción de Sigchos aún no cuentan con una infraestructura necesaria para el desarrollo de las mismas, por tal razón estas tienen que ir a los centros urbanos para poder obtener un servicio.

#### **d) El Turismo.**

Sigchos es un lugar donde se liberan tensiones, preocupaciones, pues es un ambiente silencioso natural para disfrutar, apartado de la ciudad, es un sitio para realizar turismo, tiene mágicos paisajes, desde sus altos paramos donde se puede observar pajonales, plantas de mortiños, bromelias, orquídeas, pinos, ciprés, riachuelos, además existe una vegetación exuberante que da para que habiten animales adaptados y entre ellos están las cervicabras, lechuzas, venados, gorriones.

Cada rincón de Sigchos vale la pena visitarlo y disfrutarlo es una zona paisajística creada por los fenómenos naturales.

#### **e) Sitios Naturales.**

El entorno montañoso del Cantón es subyacente, por tal motivo cabe mencionar los atractivos turísticos de mayor atracción.

- En la Reserva Ecológica de los Ilinizas nacen los principales afluentes del Río Esmeralda, Pilatón, Toachi, su gran caudal baña a los bosques primarios de la zona, por tal razón el cuadro paisajístico conserva aún su biodiversidad con parajes escénicos y recursos naturales silvestres.
  
- La laguna del Quilotoa es el cráter del volcán con su mismo nombre, es una de las lagunas con aguas sulfurosas, sus acantilados son

verticales que dan un desnivel de unos 100 metros, hasta llegar a la laguna.

#### **f) Folklore.**

La manifestación folklórica que guarda Sigchos son la corrida de toros de pueblo en el mes de diciembre donde se disfrazan de cholitas, en días de fiestas existe coplas populares durante su desfile y días domingos realizan peleas de gallos, y fiestas religiosas, a estas celebraciones acompañan el día de los difuntos con rezos en el cementerio, y no puede faltar la comida típica que se da en todo el año como es la colada morada, la fanesca donde los habitantes de Sigchos celebran el sábado de gloria desde la una de la mañana en la plaza ,pues despostan entre 30-40 reses, para que cada familia celebre el día de resurrección Pascuas, de tal manera que todos los habitantes celebren en familia.

Sigchos también celebra la fiesta de la Santísima Cruz por las fechas del 2 de mayo, aquí los habitantes en grupos o comunidades salen con la varilla del Santo San Cipriano en busca de vasijas incaicas y tesoros, las personas que no salen en la búsqueda festejan la fiesta con actividades tradicionales, como la danza, el palo encebado, ollas encantadas y otras manifestaciones del lugar.

#### **2.23. Características de la Hacienda San José de Sigchos Físicas y Geográficas.**

La hacienda “San José de Sigchos” de Luis Grandes se encuentra ubicada en la parroquia de Sigchos en la provincia de Cotopaxi, en la parte noroccidente de la misma ciudad.

Está ubicada en la parroquia de Sigchos, con el nombre del mismo Cantón, en la provincia de Cotopaxi, al Noroccidente de la parroquia de Sigchos.

“San José de Sigchos” comprende 66.888,49 m<sup>2</sup> de terreno caracterizado por las estribaciones de la Cordillera de Chugchilán.

Se encuentra a 2.880 m.s.n.m. su temperatura varía entre 5°, y 15 °C, por sus las altas cumbres donde empieza un frío húmedo en invierno y frío seco en la época de verano que va desde el mes de julio a diciembre donde cosechan productos de las siembras realizadas por el mes de octubre y la estación invernal va de enero a junio, pues las aguas ayudan mucho para las siembras.

**a) Naturales.**

La hacienda “San José de Sigchos” posee gran variedad de recursos naturales sus tierras son aprovechadas en el cultivo de pastizales para pastoreo de ganada vacuno y de plantas alimenticias como maíz, cebada, fréjol, papas, acelga, zanahoria, cebolla, taxos, tomate de árbol, y otros.

**b) Infraestructura.**

La hacienda “San José de Sigchos” propiedad del Sr. Luis Grandes dispone de un casa hacienda de 150 hectáreas, construida en el año 1942.

Cuenta con 18 habitaciones, una suite, todas con una gran vista a la Naturaleza y con el cantar de las aves.

La suite cuenta con una cama, chimenea y sala pequeña de Star de forma rústica. El cuarto de baño ofrece un jacuzzi, el lavamanos y está conectada con el patio central.

La hacienda cuenta con seis habitaciones dobles, dos habitaciones triples, una cuádruple, siete matrimoniales y una suite las cuales todas son tipo rústicas, cada una con baño privado y calefacción.

San José de Sigchos dispone de diecinueve habitaciones en total con capacidad para alojar a cincuenta personas, casa llena. La hacienda recibe turistas de forma directa, quienes acuden a la misma contactándose a través de la página Web principalmente, y por medio de convenios con agencias de viajes con las cuales se trabaja con tarifas por comisión.

El turista que visita la hacienda se caracteriza por pertenecer a un target de mercado socio-económico alto, su edad comprende entre los 40 y 60 años y provienen principalmente de países Europeos como Francia, Alemania y Norteamérica, , quienes viajan en parejas.

El tiempo promedio de estadía es de 2 a 3 días. Mientras que los turistas nacionales de las provincias Guayas, Pichincha, Azuay, Cotopaxi viajan en familia, y su edad comprende de 25-40 años.

La ubicación de la hacienda permite ofrecer excursiones a sitios turísticos de sus alrededores los cuales se aprovechan para hacer más placentera la estancia de los turistas Entre los atractivos naturales se encuentran Reserva Ecológica Los Ilinizas, la Lagunas del Quilotoa entre otros.

- Además cuenta con un establo de ganado vacuno, destinado para la producción de leche y a la vez para la venta a Nestlé, para su consumo.
- Pequeñas parcelas, donde se siembra y se cosecha legumbres para el consumo diario de la hacienda.
- Una área cultivable, participando de laderas y planicies
- Instalaciones de servicios básicos: generador de energía eléctrica, tratamiento de aguas servidas, para el regadío para periodos de estiaje en los cuales merma el forraje para el ganado.

En el área de habitaciones y recepción trabajan dos personas en total quienes hasta el momento han ejercido sus labores de forma capacitada y tres personas en lo que respecta a cocina y restaurant con conocimiento y organización. Además el personal se maneja bajo una línea de dirección, ocasionando que existan niveles jerárquicos es así que las funciones administrativas y operativas están repartidas equitativamente.

### **c) Turismo.**

La hacienda “San José de Sigchos” está rodeada de vegetación nativa entre ellas chilcas, alisos, arrayán, lecherón, pilchiquiro. A pocos minutos de la hacienda se puede disfrutar de las manifestaciones culturales de los habitantes en el Cantón de Sigchos o poblaciones aledañas. La hacienda “San José de Sigchos” realiza diariamente diversas actividades propias de la hacienda, las cuales que por sus características tradicionales son de gran atractivo para los visitantes, actividades como cosecha, siembra, en pequeñas parcelas, pastoreo de ganado, ordeño del ganado vacuno, cabalgatas, senderismo

### **d) Acceso.**

- La vía de acceso principal inmediata, es la carretera Latacunga Sigchos que pasa por las poblaciones de Saquisilí, Toacaso, Planchaloma, San Francisco, Las Manzanas y Yaló. Es una carretera de primer orden, bien mantenida con una longitud de 67.5 Km. Para llegar a la hacienda “San José de Sigchos” se toma la vía de tercer orden (empedrado), se emplea 15 minutos en el recorrido.
- Otra vía de acceso es la que va desde la Parroquia Zumbahua (Cantón Pujilí) situada en la ribera de la carretera asfaltada Latacunga - Pujilí – La Mana. De Latacunga a Zumbahua hay 55 Km. y de Zumbahua pasando por la Laguna de Quilotoa, se recorre 60 Km. Por una carretera de tercer orden pero accesible hasta La hacienda “San José de Sigchos”.

## **2.24. El agroturismo y las haciendas turísticas de Cotopaxi.**

El agro turismo empezó como una forma minoritaria de disfrutar las vacaciones. Poco a poco en otros países ha ido ganando adeptos entre aquellas personas que prefieren los lugares tranquilos en medio de un ambiente rural, sus ventajas son muchas: trato personalizado, contacto con la naturaleza, comida casera, productos tipos y artesanías.

La actividad agro turística es otra manera de pasar los momentos de descanso conociendo lugares naturales alejados del bullicio, que conservan la esencia de lo natural y de lo tradicional.

El agro turismo no es sólo un tipo de turismo diferente que intenta satisfacer las necesidades de turistas que buscan encontrar un equilibrio natural y cultural lejos de las ciudades, sino también es considerado como una fuente de crecimiento económico importante que permite una innovación en el sector agrario.

El Turismo tradicional que ha venido realizándose en el Ecuador, poco a poco, se ha ido desglosando, creando varias tendencias entre ellas el turismo de aventura, cultural, ecológico y agrícola, que progresivamente ha ido ganando espacio en nuestro país, teniendo como ejemplo el aplicado en las bananeras y camaroneras de la provincia de El Oro y Manabí, respectivamente.

La provincia de Cotopaxi es un lugar idóneo para el desarrollo del agro turismo, cuenta no sólo con el espacio físico adecuado para la realización de actividades agro turísticas, sino que también está rodeada de recursos naturales y culturales que bien pueden ser aprovechados de manera sustentable.

El propósito de poner en marcha el agroturismo en las haciendas de la provincia de Cotopaxi , es potencializar el turismo en el sector haciendo uso

de las bondades que brinda la tierra y de los demás recursos disponibles, fomentando e impulsando un agro turismo a través de un manejo sustentable, mas no es solo tener una rentabilidad que se relaciona con las actividades que se realizan dentro de la hacienda.

Las hosterías “ San José de Sigchos, Posada de Tigua, Hato Verde, la Ciénega y San Agustín del Callo “ se encuentran ubicadas en las provincia de Cotopaxi, tienen una larga tradición por su calidad y servicio personalizado, donde se encuentran habitaciones espaciosas, bellamente decoradas, además cuentan con salones cómodos en los que se ofrecen diversos tipos de servicios, adecuando al gusto y a la comodidad del turista.

El servicio agro turístico que se oferta en cada una de las hosterías está apoyado básicamente en los recursos naturales y culturales de la zona, por lo cual puede decirse, es un servicio único que augura los mejores éxitos en el mercado que cada vez es más competitivo.

Las hosterías, debido al crecimiento que han experimentado en su trayectoria de vida, se han visto en la necesidad de ofertar un tipo de turismo diferente que intenta satisfacer las necesidades de turistas que buscan encontrar un equilibrio natural y cultural lejos de las ciudades, sino también es considerado como una fuente de crecimiento económico importante que permite una innovación en el sector agrario.

Cada uno de los establecimientos ya mencionados están dotadas de un clima favorable para el desarrollo agrícola, a más de contar con un suelo cuyas características permiten el cultivo de diferentes plantas, tanto de la región sierra como de la costa.

Las hosterías se han expandido tanto en el mercado, que es razonable que cada uno de los establecimientos necesite normas, reglamentos o estándares de calidad al momento de brindar sus servicios, donde estén acorde a las nuevos reglamentos propuestos por el Gobierno “enmarcado en

el PLANDETUR 2020 y del Plan Nacional para la Excelencia Turística, de acuerdo a la investigación realizada el funcionamiento de cada una, se ha basado en un conocimiento empírico y sin un control experto que le permita evaluar con que estándar de calidad oferta sus servicios, cada uno de los turistas, es por eso que en nuestro caso de estudio, el factor empirismo y la falta de normas, reglamentos o estándares de calidad impiden un adecuado desenvolvimiento de los establecimientos, sobre todo porque los servicios que prestan las Hosterías relacionadas con las actividades del agro turismo, son exclusivos y por ende pueden ser explotados de una mejor forma; así mismo, representan un reto para demostrar que con un diseño de estándares de calidad bien estructurado, se pueda ofertar y dar un servicio de calidad en cada una de las haciendas dedicadas al agroturismo, es por eso que nos enfocaremos totalmente en este caso de estudio, primero con el levantamiento de información a través de una ficha que consta de seis capítulos, dividida en secciones, las cuales intenta recopilar los datos generales de la caracterización geográfica, información específica y general, disponibilidad de equipamientos, servicios y su capacidad operativa, recurso humano competente, desarrollo de líneas y productos del agroturismo, procesos de marketing, consumo y mercado objetivo y finalmente la accesibilidad y composición urbana, todas la preguntas están direccionadas y enfocados a levantar información y obtener un resultado referente.

## **2.25. Registro de haciendas turísticas de Cotopaxi**

El Catastro de actividades turísticas, es una información obtenida mediante un proceso de recopilación de datos, de los establecimientos legalmente registrados en el Ministerio de Turismo.

A continuación se detalla los establecimientos por tipo y por categoría en base al Catastro Turístico de la Provincia de Cotopaxi 2010.

**Cuadro Nº 2.3 Hosterías de la Provincia de Cotopaxi**

<b>Nº</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Propietario</b>	<b>Dirección</b>	<b>Categoría</b>	<b>Habitaciones</b>
1	LA CIÉNEGA	Lazzo Carrión Bolívar	Hda. La Ciénega –Lasso km.22	Primera	33
2	SAN AGUSTÍN 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	HOSTERÍA 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	HOSTERÍA COTOPAXI TOUR	Changoluisa Paredes Edgar Ramiro	Lasso - centro	Segunda	8
9	HOSTERÍA HACIENDA HATO VERDE	Morabowen Aguirre Cesar Enrique	Parrq. Mulaló	Segunda	16
10	CABAÑAS LOS VOLCANES	José Araque Marcelo Caiza	Panamericana Norte km. 20 Lasso	Tercera	8
11	HOSTERÍA 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
					<b>148</b>

**Fuente:** Catastro de Registros Turísticos

Para la segmentación de las haciendas para este estudio de investigación se realizó el levantamiento de información y observación mediante fichas, se socializo con los administradores y propietarios de las haciendas turísticas que ofrecen servicios y actividades como: restaurant, alojamiento, actividades recreacionales involucradas con el entorno rural, con la finalidad de determinar que hacienda cumple con las características para formar parte de esta investigación.

Con la información obtenida, se pudo categorizar de la siguiente manera a las haciendas.

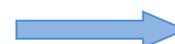
- A. Haciendas que ofrecen el servicio de alojamiento, alimentación y sobre todo realizan actividades agrícolas y ganaderas y exhiben sus actividades y productos al público mediante un precio.
- B. Haciendas que realizan actividad agrícola y tan sola dan alojamiento.
- C. Haciendas que ofrecen determinados servicios como el alojamiento, alimentación y esparcimiento turístico
- D. Hacienda con potencial turístico por sus atractivos naturales.

A continuación se encuentra las haciendas turísticas categorizadas, en la siguiente tabla:

**Cuadro N° 2.4 Categorización de haciendas (Parte 1)**

CATEGORIZACIÓN	HACIENDAS
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ San José de Sigchos</li> <li>➤ Hato Verde</li> <li>➤ La Ciénega</li> </ul>

CONTINÚA



### Cuadro N° 2.5 Categorización de haciendas (Parte 2)

A	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ San Agustín del Callo</li> <li>➤ Posada de Tigua</li> </ul>
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuello de Luna</li> </ul>
C	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hostería descanso Tilipulito</li> <li>➤ Hostería Laigua</li> <li>➤ Quinta Colorada.</li> <li>➤ Hostal Quinta Huagra Corral</li> </ul>
D	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alma Sur</li> <li>➤ Cabañas los Volcanes</li> <li>➤ Hostería Cotopaxi Tour</li> </ul>

Para la presente investigación, se determinó trabajar con la Categorización A; ya que estas haciendas cumplen con las características relacionadas al agroturismo. En dichas haciendas se trabajó mediante parámetros, permitiendo obtener información para el presente estudio.

- a) La valoración del estado de las haciendas
- b) El interés de los propietarios en desarrollar actividades relacionadas con el agroturismo.
- c) La oferta turística

Para conocer estos tres puntos importantes se utilizaron fichas para el levantamiento de información en la cual el primer aspecto es la ubicación y el inicio de sus actividades como datos principales, además se buscó conocer si realizan actividades relacionadas con la actividad del agroturismo por otro lado conocer que actividades turísticas realizan dentro de cada establecimiento, de este modo determinar si cumplen o no con las características relacionadas al agroturismo, se conoció el nivel de participación en temas y actividades relacionadas con la labor de campo. De la misma manera fue importante conocer las fortalezas y debilidades de las haciendas.

En base a este listado se ha segmentado a las Haciendas que brindan servicios, actividades relacionadas con el Agroturismo, y de acuerdo al trabajo de campo realizado, se ha sintetizado la información en la siguiente tabla.

#### **Cuadro N° 2.6 Segmento de haciendas**

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

Las hosterías “ San José de Sigchos, Posada de Tigua, Hato Verde, la Ciénega y San Agustín del Callo “ se encuentran ubicadas en las provincia

de Cotopaxi y fomentan el desarrollo del agroturismo porque se han dado cuenta que es una alternativa viable que permite beneficiar a los habitantes de la zona y el de obtener un ingreso extra para poder continuar emprendiendo varias actividades agro turísticas y poder así lograr un equilibrio entre la producción e impacto ambiental.

Las haciendas lo que realizan es un programa de actividades agro turísticas donde el turista interactúa en los diferentes dinamismos como las etapas de cultivo, la manera orgánica de siembra y cosecha de los productos, el pastoreo de ganado, ordeño mecánico, la preparación de los productos de la tierra que se obtiene de las parcelas orgánicas, entre ellas se puede mencionar la lechuga, remolacha, nabo, col, papas, zanahoria, cebolla, maíz, tomate, uvilla, frutilla, etc.

Además se complementa estas actividades con los recorridos, caminatas, cabalgatas en los atractivos turísticos de la zona.

Así también cada una de las mencionadas haciendas brinda su servicio de agroturismo, basándose de manera empírica pero con grupo de trabajo y servicio personalizado para los turistas, adaptándose con los cambios del entorno y del mercado.

## **2.26. Productos turísticos del agroturismo.**

La ficha levantada en cada una de las haciendas, es el resultado de la recopilación de datos de relevante importancia, las cuales están enfocados a los principales productos que se desarrollan y se venden actualmente como complemento del servicio.

A continuación se detalla las actividades que cada hacienda realiza o interactúa con el turista, como sus principales actividades.

### Cuadro N° 2.7 Hostería La Ciénega

<b>ACTIVIDADES AGRÍCOLAS</b>	<b>ACTIVIDADES EQUINOCULTURA</b>
Preparación de suelo	Acicalar
Compostaje	Amansar
Elaboración de Biol	Rodeo
Siembra y cosecha de productos	Horse back riding
Técnicas de riego	

### Cuadro N° 2.8 Hostería San José de Sigchos

<b>ACTIVIDADES AGRÍCOLAS</b>	<b>ACTIVIDADES GANADERAS</b>	<b>ACTIVIDADES EQUINOCULTURA</b>
Preparación de suelo	Pastoreo de ganado	Acicalar
Compostaje	Proceso del Ordeño mecanizado	Amansar
Fungicidas orgánicos	Ordeño manual	Rodeo
Labores culturales	Elaboración de productos caseros (queso, nata)	Domar
Parcelas demostrativas	Alimentación de ganado	Horse back riding
Siembra y cosecha de productos	Corte de pasto	
Técnicas de riego	Alimentación de aves Destete de terneras	

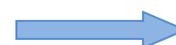
**Cuadro N° 2.9 Hostería San Agustín del Callo**

<b>ACTIVIDADES AGRÍCOLAS</b>	<b>ACTIVIDADES GANADERAS</b>	<b>ACTIVIDADES CON LAS LLAMAS</b>	<b>ACTIVIDADES EQUINOCULTURA</b>
Preparación de suelo	Ordeño manual	Acicalar	Acicalar
Compostaje	Proceso del Ordeño mecanizado	Trasquilar	Amansar
Parcelas demostrativas	Alimentación del ganado	Observación y paseo con llamas	Rodeo
Siembra y cosechas de productos agrícolas.	Elaboración de productos caseros (queso, nata, mantequilla, Yogurt)		Domar
Técnicas de Riego	Alimentación de aves Acicalamiento de ganado		Horse back riding

**Cuadro N° 2.10 Hostería Hato Verde**

<b>ACTIVIDADES AGRÍCOLAS</b>	<b>ACTIVIDADES GANADERAS</b>	<b>ACTIVIDADES EQUINOCULTURA</b>
Preparación de suelo	Pastoreo de ganado	Acicalar
Compostaje	Proceso del Ordeño mecanizado	Shows de caballos
Elaboración de insecticidas	Ordeño manual	Rodeo
Labores culturales	Elaboración de productos caseros (queso, nata, mantequilla, Yogurt.)	Horse back riding
Parcelas demostrativas	Alimentación de ganado	

CONTINÚA



**Cuadro N° 2.11 Hostería Hato Verde (Parte 2)**

Siembra y cosecha de  
productos

Destete de terneras

Técnicas de riego

Las actividades que existen para la actividad del agroturismo se han desarrollado gracias a los propios recursos encontrados en cada hacienda, de esta manera se busca establecer un mercado turístico y a la vez desarrollar la actividad del agroturismo en la Provincia de Cotopaxi.

**a) Participación de los turistas en los procesos**

Es una actividad que es desarrollada por todas las haciendas de la Provincia de Cotopaxi, la cual permite hacer partícipe a los turistas en los procesos de transformación que requieren determinados frutas, plantas o productos, logrando de esta manera que el turista se familiarice con los procesos, dicha activada se deriva en:

- Exposición del proceso de la leche en sus tres estados ordeño, cocción, y el queso para luego proceder con la degustación de una rodaja de queso acompañado de exquisito plato de papas con choclo y habas, una taza de café o con un pan.
- Exposición del proceso del café de haba, para luego proceder con la degustación de una taza de café.

- La narración y exposición de los procesos caseros que se da con la leche y frutas para la elaboración de mermeladas, mantequilla, nata, al igual se degusta del producto.

## **b) Recorridos guiados**

Es una actividad que es parte de la actividad del agroturismo, se realiza recorridos cortos a pie y a caballo, guiados e interpretativos a través de senderos, con el fin de instruir al turista acerca de las técnicas de manejo que se utiliza en la siembra y cosecha de los productos, además de conocer los sembríos agrícolas y el ganado existen en la hacienda, entre las cuales se encuentra:

- Recorrido guiado e interpretativo por los sembríos para el reconocimiento de la planta y su fruto.
- Recorrido guiado e interpretativo por los huertos orgánicos existentes
- Recorrido guiado e interpretativo por el almacenaje de la alimentación del ganado.

## **c) Productos elaborados en las haciendas**

Es una actividad que consiste en destacar los productos que han sido elaborados artesanalmente y que pueden ser vendidos, como: el café, queso, mermelada.

Siendo la venta de los productos un servicio que aporta con el beneficio económico de los hacendados y donde los turistas son los principales clientes para desarrollar esta actividad.

#### **d) Siembra de semillas**

Es una actividad donde ciertas haciendas la toman en cuenta porque se vincula con los sembríos de habas, papas, maíz, alcachofa, y legumbres, siendo esta actividad requerida para la reforestación del lugar con la siembra de manera orgánica, consistiendo en sembrar las semillas por visitante o grupo de visitantes.

Una vez mencionadas las actividades agro turísticas que se realizan en las haciendas de la Provincia de Cotopaxi, es importante no dejar de lado la posibilidad de que existan otra actividades agro turísticas que puedan ser manejadas a futuro y de igual manera den lugar a una nueva creación de servicios adicionales y al desarrollo de oportunidades para crecer la actividad del agroturismo.

Cabe mencionar que las haciendas involucradas en la actividad del Turismo existente se dan en las zonas rurales de la Provincia de Cotopaxi, en realidad son personas que han visto la oportunidad en el Turismo y han invertido en sus haciendas para ofertar servicios turísticos como el: alojamiento, alimentación, actividades agrícolas, ganaderas, recreacionales y de esparcimiento, por tal razón se puede identificar a estas actividades como el agroturismo.

Al finalizar esta investigación se pretende mejorar con estándares de calidad aquellas actividades agro turísticas con las que las haciendas se han venido manejando, a través de principios de sostenibilidad y normas de calidad turísticas, procurando de esta manera que la actividad del agroturismo este bajo estándares de calidad de igual forma minimizar los posibles impactos causados por el ser humano en los recursos naturales, además se tendrá en cuenta el pilar básico y fundamental del agroturismo, que es lograr un desarrollo en el medio rural, mediante un uso sostenible del

suelo, creando así una relación en beneficio mutuo entre el turismo, el medio ambiente y la actividad agropecuaria.

### **2.27. Análisis de las haciendas agro turísticas visitadas.**

El agroturismo en la actualidad es una actividad de carácter empírico y que debido a la intervención de propietarios o familias de haciendas han visto la oportunidad de generar un turismo.

Considerando que las haciendas Posada de Tigua y San José de Sigchos no tiene una investigación previa de lo que involucra esta actividad, mientras que las Haciendas la Ciénega, Hato Verde, y San Agustín del Callo que también forman parte de nuestra investigación, se encuentran dentro de la Asociación de Haciendas en el Ecuador.

El agroturismo en la provincia de Cotopaxi es ofrecido por los dueños de las haciendas donde tienen sus sembríos de papas, maíz, alcachofa, brócoli y entre otras actividades que se dan a diario en el campo como la alimentación de los animales, pastoreo de ganado, el ordeño manual de vacas, elaboración de productos caseros y la producción agrícola, todas estas actividades están expuestas a los turistas.

Cabe mencionar que los agricultores han aprovechado principalmente su producción agrícola y ganadera para interactuar con los turistas, realizando actividades de labranza en la siembra y cosecha de los productos agrícolas y no se puede dejar de mencionar la alimentación de los animales de la granja, claro todas estas actividades con sus respectivas exposiciones, las actividades complementarias que se dan en las haciendas son la degustación de la leche, mantequilla, nata, queso extraída de la producción ganadera, la degustación de la cosecha de los productos agrícolas entre ellos están las papas, habas, brócoli, alcachofa etc.

Como actividades recreacionales esta la exposición del proceso de ordeño que se da en las haciendas complementadas con cabalgatas y caminatas por los sembríos.

Todas y cada una de las actividades que se brindan al turista han surgido debido a la necesidad de mejorar la calidad de vida de los pobladores de la zona rural, a la vez de generar nuevas fuentes de trabajo e ingresos para los hacendados, además potencializar el Turismo de manera sostenible .

Con los datos obtenidos de las haciendas que realizan agroturismo se ubican en la Provincia de Cotopaxi, debido a que la región Sierra es una zona importante para la producción agrícola y ganadera, esto se debe gracias a las características geográficas y climáticas.

Se identificó que cada propietario ha iniciado sus actividades bajo motivaciones individuales, logrando desenvolverse en este medio de forma independiente.

Todas las haciendas se desenvuelven dentro del entorno natural, pero cabe mencionar que no todas las haciendas cuentan con atractivos potenciales para su actividad turística tradicional como es el caso de las Haciendas San José de Sigchos, Posada de Tigua, Hato Verde, dichos establecimientos han desarrollado actividades campestres donde hacen que el turista se acerque a la vida del campo, de esta manera origina la participación e interacción del turista con una actividad alternativa de la hacienda.

Según datos obtenidos por el Ministerio de Turismo se identificó que existe un gran interés por parte de los propietarios de los establecimientos en la participación de capacitaciones dictadas por dicha institución, esto demuestra el interés que tienen los propietarios por manejar los servicios y actividades de manera sostenible y responsable.

Cada hacienda dedicada al agroturismo, destaca sus fortalezas y debilidades, coincidiendo las fortalezas en la mayoría de las haciendas, el tener grandes hectáreas de terrenos con producción agrícola y ganadera permiten el desarrollo de la actividad del agroturismo, así mismo sobresalen las debilidades las cuales no permite en la mayoría de haciendas un buen desarrollo de dicha actividad.

A continuación se detalla los aspectos positivos y negativos encontrados en la hacienda:

### **2.28. 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.

### **2.29. 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.

### **2.30. Análisis FODA.**

Como complemento se realizara un análisis en el cual se pretende detallar las principales fortalezas, oportunidad, debilidades y amenazas, las cuales permitirán crear estrategias para el desarrollo del agroturismo en las haciendas, de igual manera ayudara al planteamiento de estándares para la actividad del agroturismo.

**a) Análisis interno.**

Al realizar la situación de las haciendas en la provincia de Cotopaxi, se identificaron las siguientes fortalezas y debilidades que en este caso influyen el presente estudio de investigación.

- Se realizó una matriz de evaluación de factores internos (EFI), para determinar la situación actual de las haciendas.
- El puntaje en la matriz de evaluación de factores internos puede abarcar desde 1,00 que es el puntaje bajo hasta 4,00 que es el alto con un promedio de 2,50 indicando esta la posición interna de las haciendas.

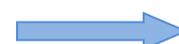
A cada ítem se asigna un peso entre:

- 0,0 (Irrelevante)
- 1,0 (Muy importante)
- Se debe dar mayores ponderaciones a los ítems al cual se considera que tiene mayor influencia, luego se da una calificación a cada ítem donde:
  - 1= si una debilidad es importante
  - 2= si es una debilidad menor
  - 3= si es una fortaleza menor
  - 4= si es una fortaleza importante

Tabla N° 2.4 Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) (Parte 1)

<b>FACTORES INTERNOS CLAVES</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>TOTAL PONDERADO</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
<b>F1</b> Las haciendas, tienen convenios comerciales con agencias de turismo y gracias a esto reciben turistas.	<b>0,12</b>	<b>4</b>	<b>0,48</b>
<b>F2</b> 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.	<b>0,06</b>	<b>3</b>	<b>0,18</b>
<b>F3</b> 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.	<b>0,10</b>	<b>4</b>	<b>0,40</b>
<b>F4</b> Los propietarios son dueños de grandes hectáreas cultivables y de producción ganadera.	<b>0,08</b>	<b>3</b>	<b>0,24</b>
<b>F5</b> Cada hacienda tiene determina las actividades que realizan dentro de sus establecimientos con los turistas	<b>0,05</b>	<b>3</b>	<b>0,15</b>
<b>F6</b> Cada hacienda tiene determina las actividades que realizan dentro de sus establecimientos con los turistas	<b>0,10</b>	<b>4</b>	<b>0,40</b>

CONTINÚA



**Tabla N° 2.5 Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) (Parte 2)**

<b>DEBILIDADES</b>				
<b>D1</b>	La falta de planificación y organización en el desarrollo del agroturismo no satisface las necesidades de las haciendas.	<b>0,06</b>	<b>2</b>	<b>0,12</b>
<b>D2</b>	El desarrollo de la producción agrícola y ganadera no tiene un proceso técnico, además no se realiza una inversión en infraestructura y maquinarias.	<b>0,09</b>	<b>1</b>	<b>0,09</b>
<b>D3</b>	Pocas haciendas desarrolladas debido a la falta de experiencia y capacitación en el tema relacionado con el agroturismo, al igual el recurso económico, administrativa, técnica y sobretodo turístico.	<b>0,11</b>	<b>1</b>	<b>0,11</b>
<b>D4</b>	En general las actividades agro turísticas desarrolladas en las haciendas no cuentan con estándares de servicios	<b>0,08</b>	<b>1</b>	<b>0,08</b>
<b>D5</b>	Las haciendas no promocionan los servicios y actividades que el establecimiento pone a disposición de los turistas, en puntos estratégicos	<b>0,07</b>	<b>1</b>	<b>0,07</b>
<b>D6</b>	Las haciendas cuentan con una infraestructura en regular estado para el recibimiento de los turistas.	<b>0,08</b>	<b>1</b>	<b>0,08</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1,00</b>		<b>2,40</b>

**Conclusión:** el resultado fue de 2.40 lo que indica que las debilidades superan a las fortalezas.

### a) Análisis externo

Se detalla en el análisis externo las principales oportunidades y amenazas que influyen a la actividad del agroturismo, las cuales revelaran si hay o no una aceptación turística.

- Se realizó una matriz de evaluación de factores internos (EFE), para determinar la situación actual de las haciendas.
- Donde la ponderación más alta es 4,00 y la más baja es de 1,00, siendo un 2,50 una puntuación promedio.

A cada factor se le asigna una ponderación que oscila entre:

- 0,0 (No importante).
- 1,0 (Muy importante).
- La ponderación indica a importancia del factor para tener éxito en la hacienda, las suma total debe sumar 1,00, luego se da un calificación a cada factor donde:
  - 1= a la respuesta deficiente.
  - 2= a la respuesta promedio.
  - 3= a la respuesta donde es mayor al promedio.
  - 4= a la respuesta superior.

Tabla Nº 2.6 Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE) (Parte 1)

FACTORES INTERNOS CLAVES	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
<b>OPORTUNIDADES</b>			
<b>O1</b> La ubicación geográfica de la Provincia de Cotopaxi es estratégica, la cual permite el desarrollo del agroturismo en las zonas rurales.	<b>0,09</b>	<b>4</b>	<b>0,36</b>
<b>O2</b> Existe un gran flujo turístico que visitan las haciendas en las zonas rurales de la provincia de Cotopaxi.	<b>0,11</b>	<b>4</b>	<b>0,44</b>
<b>O3</b> Las condiciones particulares de la Provincia de Cotopaxi son favorables para la producción agrícola, ganadera y el turismo.	<b>0,07</b>	<b>3</b>	<b>0,21</b>
<b>O4</b> Los propietarios son dueños de grandes hectáreas cultivables y de producción ganadera.	<b>0,05</b>	<b>2</b>	<b>0,10</b>
<b>O5</b> La Realización de programas de capacitación dirigidos a propietarios y al recurso humano de cada una de las haciendas en temas relacionados al turismo y hotelería.	<b>0,06</b>	<b>3</b>	<b>0,21</b>
<b>O6</b> Apoyo del Ministerio de Turismo y la Dirección municipal de Turismo en actividades agro turísticas de las zonas rurales.	<b>0,05</b>	<b>2</b>	<b>0,10</b>
<b>DEBILIDADES</b>			
<b>A1</b> El desgaste de tierras fructíferas por el abuso de producción agrícola y ganadera.	<b>0,07</b>	<b>3</b>	<b>0,21</b>

CONTINÚA



**Tabla N° 2.7 Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE) (Parte 1)**

<b>A2</b>	Cuando las haciendas por hacer turismo causan cambios en los sistemas y comportamientos de valor amenaza la identidad local.	<b>0,07</b>	<b>2</b>	<b>0,14</b>
<b>A3</b>	Las haciendas ubicadas en la Provincia de Cotopaxi no cuentan con los suficientes servicios para abarcar a toda la demanda turística." aumento de la capacidad de carga en la zona.	<b>0,05</b>	<b>4</b>	<b>0,20</b>
<b>A4</b>	No existen estándares de calidad en la actividad del agroturismo	<b>0,08</b>	<b>3</b>	<b>0,24</b>
<b>A5</b>	La falta de estudio y desconocimiento en el tema del agroturismo.	<b>0,11</b>	<b>1</b>	<b>0,11</b>
<b>A6</b>	Poca publicidad y propaganda del agroturismo por parte de las organizaciones de Turismo.	<b>0,08</b>	<b>1</b>	<b>0,08</b>
<b>A7</b>	La proliferación de nuevas construcciones.	<b>0,11</b>	<b>1</b>	<b>0,11</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1,00</b>		<b>2,48</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Fernanda Alcarráz y Edison Lema (2015)

**Conclusión:** se observa en la matriz de factores externos un puntaje de 2.48, lo que indica que las haciendas no aprovechan al 100% las oportunidades para su desarrollo, ni tampoco minimizan las amenazas, por lo que es necesario realizar estrategias.

### 2.31. Matriz y análisis FODA

Después de los análisis interno y externo se procede a elaborar la Matriz FODA

## 2.32. Matriz y análisis FODA

Cuadro N° 2.12 ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
<b>INTERNAS</b>	1 Las haciendas, tienen convenios comerciales con agencias de turismo y gracias a esto reciben turistas.	1 La ubicación geográfica de la Provincia de Cotopaxi es estratégica, la cual permite el desarrollo del agroturismo en las zonas rurales.	<b>EXTERNAS</b>
	2 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.	2 Existe un gran flujo turístico que visitan las haciendas en las zonas rurales de la provincia de Cotopaxi.	
	3 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 Las condiciones particulares de la Provincia de Cotopaxi son favorables para la producción agrícola, ganadera y el turismo.	
	4 Los propietarios son dueños de grandes hectáreas cultivables y de producción ganadera.	4 Existe una asociación consolidada de haciendas en la Provincia de Cotopaxi.	

CONTINÚA



5 Las haciendas comercializan sus productos elaborados a los turistas como el queso, nata, etc.

5 La Realización de programas de capacitación dirigidos a propietarios y al recurso humano de cada una de las haciendas en temas relacionados al turismo y hotelería.

6 Cada hacienda tiene determina las actividades que realizan dentro de sus establecimientos con los turistas.

6 Apoyo del Ministerio de Turismo y la Dirección municipal de Turismo en actividades agro turísticas de las zonas rurales.

### DEBILIDADES

1 La falta de planificación y organización en el desarrollo del agroturismo no satisface las necesidades de las haciendas.

2 El desarrollo de la producción agrícola y ganadera no tiene un proceso técnico, además no se realiza una inversión en infraestructura y maquinarias.

3 Pocas haciendas desarrolladas debido a la falta de experiencia y capacitación en el tema relacionado con el agroturismo, al igual el recurso económico, administrativa, técnica y sobretodo turístico.

4 En general las actividades agro turísticas desarrolladas en las haciendas no cuentan con estándares de servicios.

5 Las haciendas no promocionan los servicios y actividades que el establecimiento pone a disposición de los turistas, en puntos estratégicos.

6 Las haciendas cuentan con una infraestructura en regular estado para el recibimiento de los turistas.

7

### AMENAZAS

1 El desgaste de tierras fructíferas por el abuso de producción agrícola y ganadera.

2 Cuando las haciendas por hacer turismo causan cambios en los sistemas y comportamientos de valor amenaza la identidad local.

3 Las haciendas ubicadas en la Provincia de Cotopaxi no cuentan con los suficientes servicios para abarcar a toda la demanda turística." aumento de la capacidad de carga en la zona.

4 No existen estándares de calidad en la actividad del agroturismo.

5 La falta de estudio y desconocimiento en el tema del agroturismo.

6 Poca publicidad y propaganda del agroturismo por parte de las organizaciones de Turismo.

7 La proliferación de nuevas construcciones.

### 2.33. Investigación de Campo.

En primer lugar, el siguiente estudio está enfocado a la recopilación de información de cada una de las haciendas en relación a los servicios que brinda cada una, y a la vez a la recopilación de información de los turistas que serán los involucrados en el proyecto y en segundo lugar al análisis y proyección de los resultados de las encuestas y estadísticas.

- a) **Investigación documental:** Para este tipo de investigación se utilizó fuentes de carácter documental, se basa en la consulta de textos y escritos acerca del flujo migratorio, turístico y datos históricos de la provincia de Cotopaxi. Estos datos se los consultara en instituciones como el INEC, MINTUR, CAPTUR, Dirección Provincial De Turismo entre otras.
- b) **Investigación de campo:** Este tipo de investigación se a la información que se obtiene mediante encuestas, observaciones y entrevistas, directamente. La investigación se apoya en el trabajo de campo por emplear encuestas a los turistas y una ficha a los propietarios de cada una de las haciendas involucradas en el estudio.

Es importante mencionar que el estudio se lo aplico exclusivamente a turistas que visitan las haciendas y mas no a los turistas que visitan la provincia de Cotopaxi en general, puesto que la idea de este proyecto es conocer bajo que estándar, norma o reglamento brindan sus servicios.

### 2.34. Métodos y técnicas de recopilación de datos.

Los métodos que se utilizarán para la realización de la investigación son:

- **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.

Para realizar la investigación se recurrirá a las fuentes de información, primarias y secundarias que se detallan a continuación.

**Fuentes Primarias:** El procedimiento normal consiste en entrevistar a varias personas, individualmente o bien en grupos, para tener una idea preliminar del sentir de la gente a cerca de productos y servicios específicos y basándose en los resultados desarrollar una forma de entrevistas e instrumentos de investigación más formal y llevarla a efecto en el campo. (Kotler, 2001pág. 135).

Para obtener la información de este tipo de fuentes se aplicarán las técnicas, como: la encuesta, la ficha y la observación.

- **Observación:** A medida en que se ha realizado el estudio de campo, a través de esta técnica se puede observar los servicios que brinda a los turistas, características, y el tamaño de la infraestructura existente, la cual se toma la información, se la registra para su posterior análisis.
- **Encuesta:** Técnica destinada a obtener datos en este caso orientadas a los turistas nacionales y extranjeros con el fin de conocer bajo que estándar, norma o reglamento brindan sus servicios cada una de las haciendas involucradas en el estudio. Para ello a diferencia de la entrevista se utiliza un listado de preguntas escritas que se

entregan a los sujetos a fin de que las contesten igualmente por escrito, ese listado se denomina cuestionario.

**Fuentes Secundarias:** La información secundaria proporciona un punto de partida para la investigación, ofrece ventajas de bajo costo y disponibilidad inmediata. Por otra parte, la investigación que requiere el investigador podría no existir o la existente ser atrasada, inexacta, incompleta o no confiable.

En este caso el investigador tendrá que recopilar información primaria a más alto costo y en mayor tiempo, pero que quizás sea más relevante y precisa. (Philip Kotler, 2001, pág. 134)

Según los recursos didácticos, la investigación del proyecto contará con información bibliográfica, documental, e Internet, para citar algunos de estos sitios podemos señalar:

- INEC
- CAPTUR
- MINTUR
- Leyes y reglamentos que regulan la actividad turística
- Publicaciones periódicas y libros, principalmente artículos en la web.

### **2.35. Población y muestra.**

Como punto objetivo se ha considerado a la Provincia de Cotopaxi con 12 hosterías dedicadas a brindar servicios, teniendo en cuenta de forma aleatoria que permita involucrar a todos los segmentos de mercado.

Se ha segmentado a las Hosterías tomando en cuenta los servicios que brinda, características, y el tamaño de la infraestructura existente, de esta manera se ha seleccionado a las Hosterías que brindan servicios relacionados con el Agroturismo.

Se ha considerado para el estudio, tomar en cuenta a los administradores o propietarios de cada una de las Haciendas que se ubican en Sigchos, Tanicuchi, Tigua, Mulaló, San Agustín del Callo, y brindan servicios relacionados al agroturismo.

### **2.36. Cálculo de la Muestra**

Como base para el cálculo de la muestra se tomó 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.

### **2.37. Tamaño de la muestra**

Para calcular el tamaño de la muestra se establecieron los siguientes términos:

En donde:

- $Z$  = 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

### 2.38. Fórmula de la muestra.

La fórmula para calcular la muestra con poblaciones infinitas o desconocidas, según Álvarez (2010) en su publicación Análisis, Ejecución Y Evaluación De Proyectos Turísticos.

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

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

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

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

**Tabla N° 2.8 Población y Muestra**

POBLACIÓN	MUESTRA
5372	358

Al determinar el cálculo de la muestra, se aplicara 358 encuestas a los turistas que visitan las cinco haciendas seleccionadas para este estudio.

### 2.39. Diseño de fichas y encuestas.

De acuerdo a la metodología se realizara una ficha y encuesta que resume los servicios que brindan, características, y el tamaño de la infraestructura, con el fin de sistematizar esta información.

La ficha para los administradores o propietarios de los establecimientos involucrados en el estudio, consta de seis capítulos, dividida en secciones.

La primera sección tiene tres ítems, las cuales intenta recopilar los datos generales de la caracterización geográfica de cada una de los establecimientos; la segunda parte consta de un solo ítem la cual se refiere a la información específica y general de cada establecimiento: el tercer, cuarto quinto, sexto y séptimo capítulo constan de algunos ítems, las cuales se refieren al tema de investigación del proyecto.

Esta sección contiene preguntas de elección múltiple en las que los administradores o propietarios pueden escoger 1 de las opciones señaladas y preguntas cerradas o dicotómicas de afirmación o negación.

La encuesta diseñada para los turistas consta de 11 preguntas, divididas en dos secciones, la primera sección tiene preguntas, las cuales intentan obtener la información de la persona encuestada, la segunda parte consta de 8 preguntas, las cuales se refieren al tema de investigación. Esta sección está compuesta de preguntas de elección múltiple, en las que el encuestado puede escoger una de las opciones.

Las preguntas número 1 y 2 corresponden al objetivo de la fundamentación teórica que permitirá el nivel de conocimiento del tema de la investigación.

Las preguntas 3, 4, 5 y 6 corresponden a las variables del capítulo de diagnóstico actual del agroturismo en las haciendas de la provincia de Cotopaxi, determinando los servicios y actividades recreacionales que ofrece la misma.

La pregunta número 7, corresponde a la variable del capítulo de los principios y criterios, ya que la información obtenida será un indicador importante para el diseño de estándares de calidad.

La pregunta número 8, corresponde a la variable de la aplicación de estándares en la Hacienda San José de Sigchos, estableciendo un servicio bajo estándares de calidad en las actividades del agroturismo, cuando estos servicios.

A continuación se describirá la ficha técnica y la encuesta que se pretende aplicar para el presente estudio. (ANEXO).

#### **2.40. Aplicación de entrevistas y encuestas.**

Se ha utilizado 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.

#### **2.41. Análisis e interpretación de datos.**

Las encuestas se realizaron dentro de los establecimientos que se mencionan a continuación:

- 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.

La tabulación de datos se realizó mediante la utilización de herramientas informáticas como es el programa Spss, el cual permitió interpretar los resultados de manera clara.

La aplicación de la encuesta en los diferentes establecimientos determina a través de tablas y gráficos lo siguiente:

## 2.42. Desarrollo de Encuesta

Tabla N° 2.9 Nacionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ECUATORIANO	106	29,6	29,6	29,6
	ESTADOS UNIDOS	112	31,3	31,3	60,9
	ESPAÑA	20	5,6	5,6	66,5
	ALEMANIA	15	4,2	4,2	70,7
	ITALIA	12	3,4	3,4	74,0
	FRANCIA	12	3,4	3,4	77,4
	HOLANDA	2	,6	,6	77,9
	MEXICO	6	1,7	1,7	79,6
	PERU	2	,6	,6	80,2
	CHILE	5	1,4	1,4	81,6
	EUROPA	49	13,7	13,7	95,3
	ISRAEL	10	2,8	2,8	98,0
	ARGENTINA	7	2,0	2,0	100,0
	Total	358	100,0	100,0	

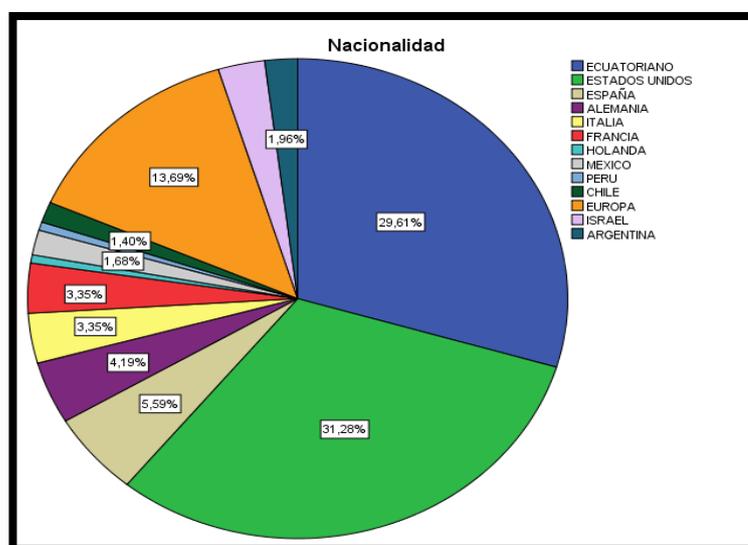


Gráfico N° 2.1 Nacionalidad

**Interpretación:** Del 100% de personas encuestadas, 31.28% es de nacionalidad de Estados Unidos, en segundo lugar está Ecuador con el 29.61%, ocupando el tercer lugar Europa con el 13.69%, el 5.59% corresponde a España, el 4.19% a Alemania, el 3.35 % esta Italia y Francia, con el 1.96% esta Israel y Argentina, el 1.68% México y tan solo con un 1.40% esta Holanda, Perú, Chile.

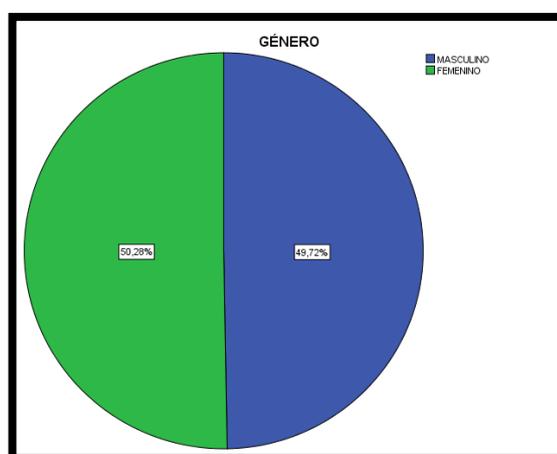
**Análisis:** en cuanto a la procedencia a través del análisis se puede mencionar que existe un alto porcentaje de turista extranjero que visita las haciendas en el Ecuador, contribuyendo a la investigación que cada de estos establecimientos deberían tener estándares de calidad.

**Tabla N° 2.10 Género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MASCULINO	178	49,7	49,7	49,7
	FEMENINO	180	50,3	50,3	100,0
	Total	358	100,0	100,0	

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Fernanda Alcarráz y Edison Lema (2015)



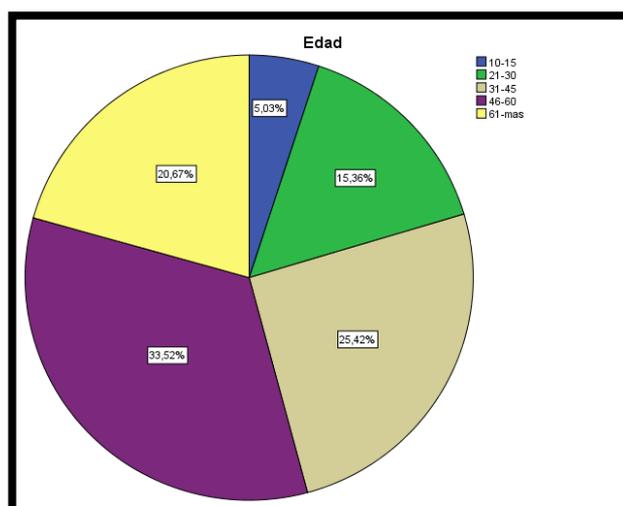
**Gráfico N° 2.2 Género**

**Interpretación:** Del total de personas encuestadas que visitan las Haciendas en la Provincia de Cotopaxi, el 50.28% representa el género Femenino, mientras que 49.72% representa el género masculino.

**Análisis:** se puede mencionar que la diferencia entre el género femenino y masculino es similar donde hay una pequeña diferencia del 0.56%, lo cual no existe una tendencia para interpretar que las haciendas Turísticas sea solo para el género femenino o masculino.

**Tabla N° 2.11 Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10-15	18	5,0	5,0	5,0
	21-30	55	15,4	15,4	20,4
	31-45	91	25,4	25,4	45,8
	46-60	120	33,5	33,5	79,3
	61-mas	74	20,7	20,7	100,0
	Total	358	100,0	100,0	



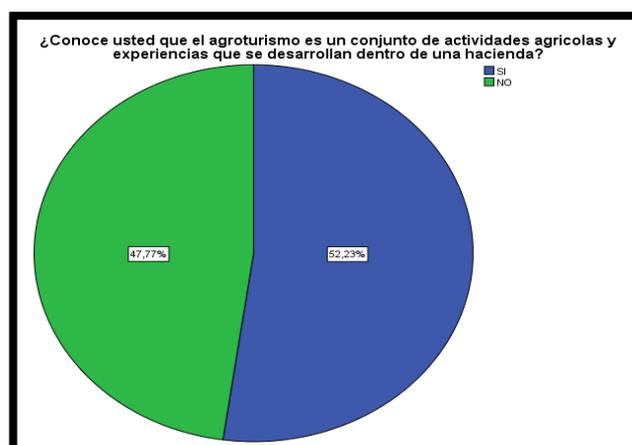
**Gráfico N° 2.3 Edad**

**Interpretación:** Del 100% de encuestas realizadas, muestra que el 33.52% está en la edad de 46-60 años, en segundo lugar le sigue la edad de 31-45 años con el 25.42%, tercer lugar está la edad de 61 o más años con el 20.67%, cuarto lugar está la edad de 21-30 años con un valor porcentual de 15.36% y tan solo 5.03% la edad de 10-15 años.

**Análisis:** al analizar los datos obtenidos por las encuestas se evidencia que los turistas que visitan con mayor frecuencia las haciendas son de la edad de 46-60 años, permitiendo potenciar a la presente investigación, en el segmento de mercado económicamente activo, no se puede dejar de mencionar que la edad de estos turistas son los que hacen mayor turismo en Ecuador.

**Tabla N° 2.12 Agroturismo**

¿Conoce usted que el agroturismo es un conjunto de actividades agrícolas y experiencias que se desarrollan dentro de una hacienda?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	187	52,2	52,2	52,2
	NO	171	47,8	47,8	100,0
Total		358	100,0	100,0	



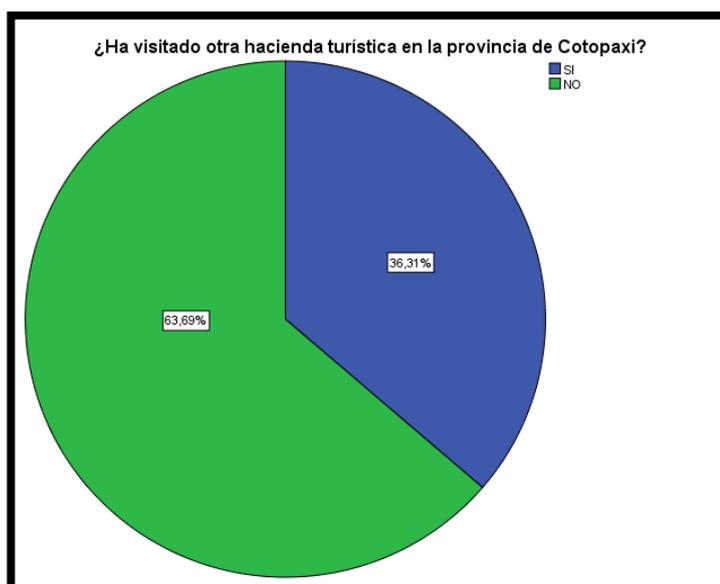
**Gráfico N° 2.4 Agroturismo**

**Interpretación:** con los datos obtenidos se deduce que el 52.23% conoce el termino de Agroturismo mientras que el 47.72% que no lo conoce.

**Análisis:** con los datos obtenidos existe una diferencia del 47.77% que no tiene un concepto claro de la terminología Agroturismo, en lo cual se debería impartir un con concepto claro antes de realizar alguna actividad dentro de cada establecimiento.

**Tabla N° 2.13 Visita de haciendas**

		¿Ha visitado otra hacienda turística en la provincia de Cotopaxi?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	130	36,3	36,3	36,3
	NO	228	63,7	63,7	100,0
Total		358	100,0	100,0	



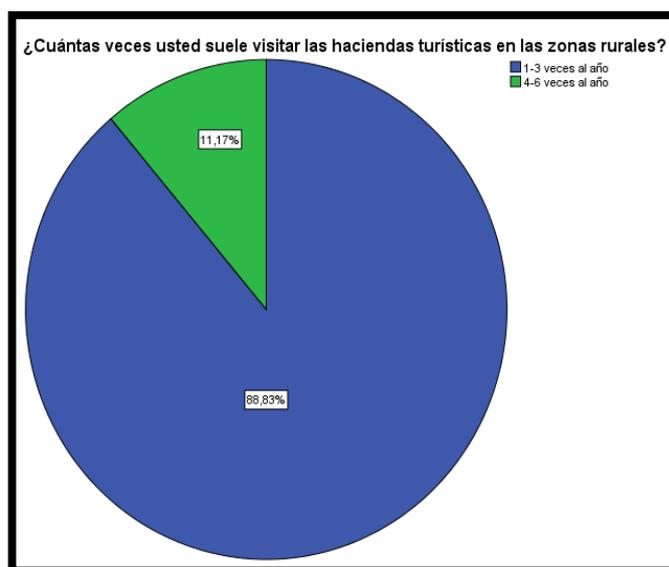
**Gráfico N° 2.5 Visita de haciendas**

**Interpretación:** según los datos del grafico muestra que el 63.69% no ha visitado otra hacienda en la provincia de Cotopaxi mientras que un 36.31% si ha visitado.

**Análisis:** Del total de Turistas encuestados la mayor parte de turistas no visitan otros establecimientos, siendo este un factor importante para que las haciendas se manejen bajo estándares de calidad. Para que de esta manera el turista vuelva con otro turista.

**Tabla N° 2.14 Veces de visitas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1-3 veces al año	318	88,8	88,8	88,8
	4-6 veces al año	40	11,2	11,2	100,0
	Total	358	100,0	100,0	



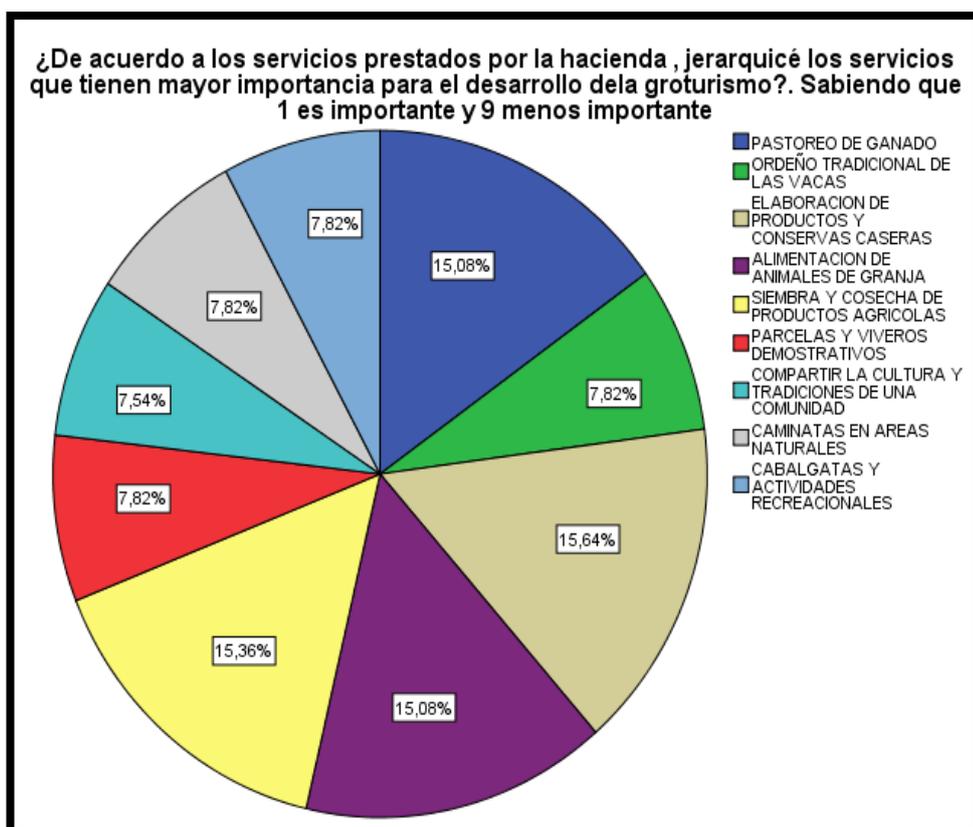
**Gráfico N° 2.6 Veces de visitas**

**Interpretación:** De las encuestadas realizadas el 88.83% prefieren visitar las haciendas de 1-3 veces al año, mientras que 11.17% lo hace de 4-6 veces al año.

**Análisis:** El presente estudio deduce que la mayoría de encuestados frecuenta las haciendas 1 a 3 veces al año, lo que muestra que el tiempo destinado para viajar es anualmente, esto hace los establecimientos tengan estándares calidad para que el turista regrese al mismo destino y recomiende a otro.

**Tabla N° 2. 15 Servicios prestados**

¿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					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PASTOREO DE GANADO	54	15,1	15,1	15,1
	ORDEÑO TRADICIONAL DE LAS VACAS	28	7,8	7,8	22,9
	ELABORACION DE PRODUCTOS Y CONSERVAS CASERAS	56	15,6	15,6	38,5
	ALIMENTACION DE ANIMALES DE GRANJA	54	15,1	15,1	53,6
	SIEMBRA Y COSECHA DE PRODUCTOS AGRICOLAS	55	15,4	15,4	69,0
	PARCELAS Y VIVEROS DEMOSTRATIVOS	28	7,8	7,8	76,8
	COMPARTIR LA CULTURA Y TRADICIONES DE UNA COMUNIDAD	27	7,5	7,5	84,4
	CAMINATAS EN AREAS NATURALES	28	7,8	7,8	92,2
	CABALGATAS Y ACTIVIDADES RECREACIONALES	28	7,8	7,8	100,0
	Total	358	100,0	100,0	



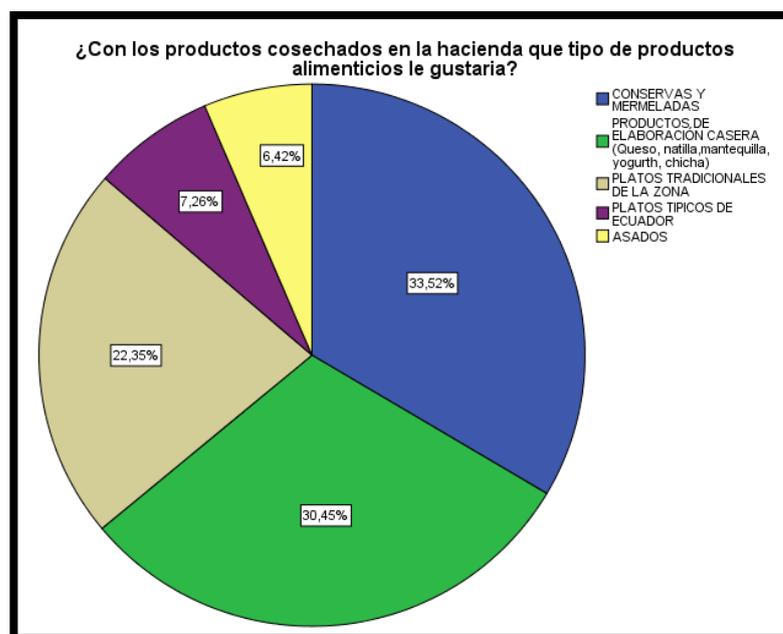
**Gráfico N° 2.7 Servicios prestados**

**Interpretación:** Del 100% de encuestas aplicadas el 15.64% prefieren los servicios de Pastoreo de Ganado, Elaboración de productos y Conservas, Alimentación de animales en la granja, Siembra y cosecha de productos agrícolas mientras que 7.82% prefiere Compartir la cultura y tradición de la comunidad, realizar caminatas y cabalgatas en áreas naturales y estar en parcelas o viveros.

**Análisis:** la mayoría de turistas se inclinan a las actividades de Pastoreo de Ganado, elaboración de productos y conservas, alimentación de animales en la granja, siembra y cosecha de productos, por lo que se debe considerar que una hacienda tenga estándares de calidad en las actividades que realiza el turista.

**Tabla N° 2.16 Productos Alimenticios**

¿Con los productos cosechados en la hacienda que tipo de productos alimenticios le gustaría?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CONSERVAS Y MERMELADAS	120	33,5	33,5	33,5
	PRODUCTOS DE ELABORACIÓN CASERA (Queso, natilla, mantequilla, yogurth, chicha)	109	30,4	30,4	64,0
	PLATOS TRADICIONALES DE LA ZONA	80	22,3	22,3	86,3
	PLATOS TIPICOS DE ECUADOR	26	7,3	7,3	93,6
	ASADOS	23	6,4	6,4	100,0
	Total	358	100,0	100,0	



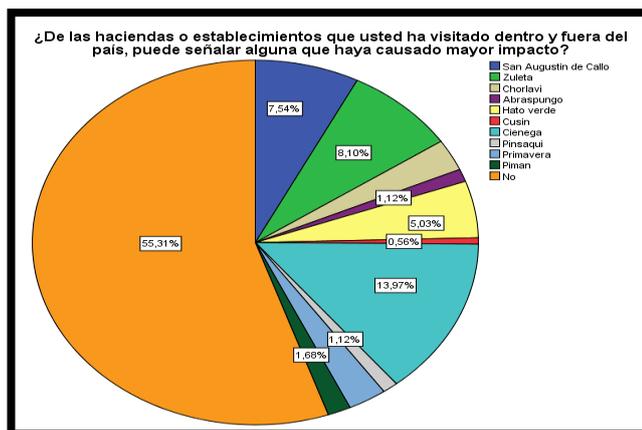
**Gráfico N° 2.8 Productos Alimenticios**

**Interpretación:** Del total de encuestados el 33.52% prefiere realizar conservar o mermeladas mientras que el 30.45% desean preparar productos de elaboración casera, el 22.35% elaborar platos típicos de la zona, el 7.26% prefiere platos típicos del Ecuador y tan solo el 6.42% realizar asados.

**Análisis:** la mayoría de turistas encuestados indican que con los productos cosechados les gustaría elaborar conservas, productos caseros y elaborar platos típicos de la zona rural, siendo este un dato importante para poder implantar estándares de calidad en los establecimientos.

**Tabla N° 2.17 Haciendas dentro o fuera del país**

¿De las haciendas o establecimientos que usted ha visitado dentro y fuera del país, puede señalar alguna que haya causado mayor impacto?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	San Agustín de Callo	27	7,5	7,5	7,5
	Zuleta	29	8,1	8,1	15,6
	Chorlavi	10	2,8	2,8	18,4
	Abraspungo	4	1,1	1,1	19,6
	Hato verde	18	5,0	5,0	24,6
	Cusin	2	,6	,6	25,1
	Cienega	50	14,0	14,0	39,1
	Pinsaqui	4	1,1	1,1	40,2
	Primavera	10	2,8	2,8	43,0
	Piman	6	1,7	1,7	44,7
	No	198	55,3	55,3	100,0
	Total	358	100,0	100,0	



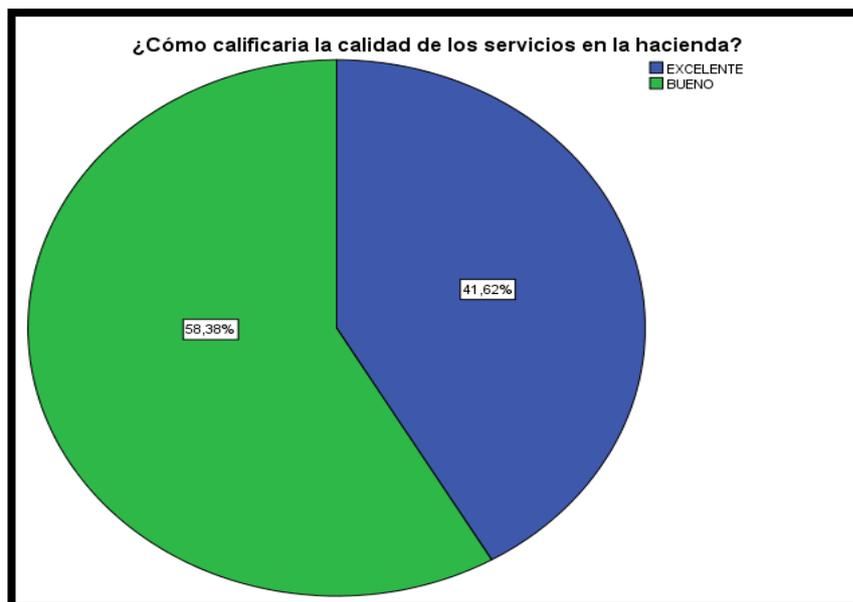
**Gráfico N° 2.9** Haciendas dentro o fuera del país

**Interpretación:** Con los datos obtenidos se concluye que las personas encuestada, el 55.31% no ha visitado otras haciendas, mientras que el 13.97 % visita la Ciénega, el 8.10% ha visitado Zuleta, el 7.54% San Agustín del Callo, el 5.03% la hacienda Hato Verde, el 1.68% visita Piman y Primavera, el 1.12% Pinsaqui y Abraspungo y tan solo 0.56% la hacienda Cusin.

**Análisis:** de los datos procesados se concluye diciendo que es un dato positivo para la investigación ya que un 50% si visitan otras haciendas Turísticas, que a través de la información obtenida se encuentra dentro de la Asociación de Haciendas.

**Tabla N° 2.18** Calidad de los servicios

¿Cómo calificaría la calidad de los servicios en la hacienda?					
		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válidos	EXCELENT E	149	41,6	41,6	41,6
	BUENO	209	58,4	58,4	100,0
	Total	358	100,0	100,0	



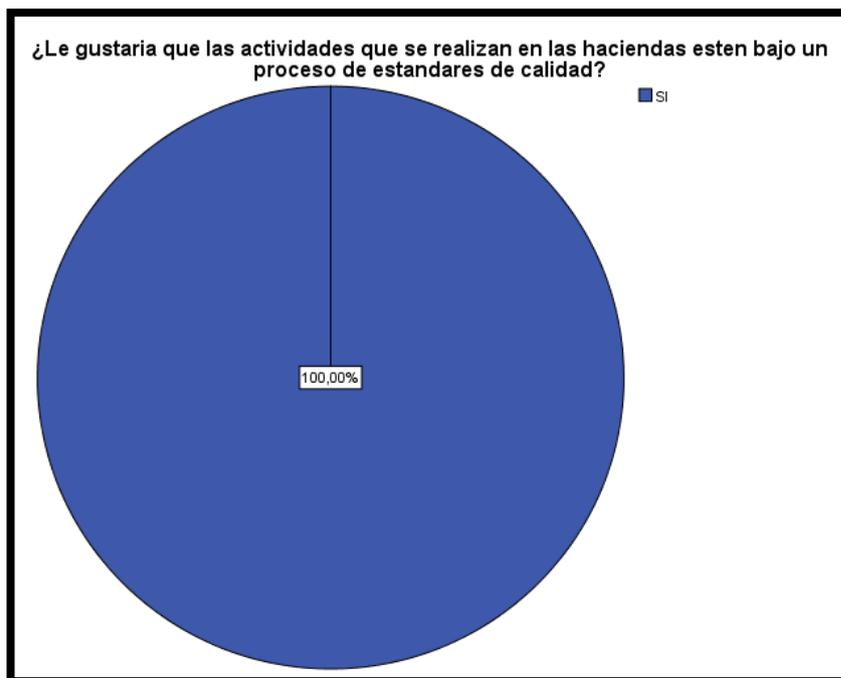
**Gráfico N° 2.10 Calidad de Servicios**

**Interpretación:** Por medio de la encuesta realizada se obtuvo como resultado el 58.38% que la calidad de los servicios que las haciendas prestan son bueno mientras que 41.62% mencionan que los servicios son excelentes.

**Análisis:** Dentro de la investigación realizada se determina que los servicios que prestan las haciendas turísticas son buenos, esta respuesta plantea a que es importante que cada establecimiento cuente con estándares de calidad en los servicios

**Tabla N° 2.19 Estándares de Calidad**

¿Le gustaría que las actividades que se realizan en las haciendas estén bajo un proceso de estándares de calidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	358	100,0	100,0	100,0
	S				



**Gráfico N° 2. 11 Estándares de Calidad**

**Interpretación:** Del 100% de encuestas realizadas el 100% menciona que si le gustaría que las actividades estén bajo un proceso de estándares de calidad.

**Análisis:** una vez aplicada la encuesta se determinó que el 100% de encuestados desean que las haciendas estén bajo un proceso de estándares de calidad, lo cual es un resultado positivo para potenciar la presente investigación con estándares de calidad.

Síntesis y resultados de la investigación al capítulo relacionado, mediante tablas, gráficos y desarrollo turístico, centrando el análisis sustentado con leyes que amparan la agricultura y el desarrollo turísticos como complemento de la economía y la oferta del producto como “Agroturismo” enmarcado en el PLANDETUR 2020 y del Plan Nacional para la Excelencia Turística.

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA ARGUMENTADA, EN PRINCIPIOS Y CRITERIOS APLICADOS AL AGROTURISMO.

#### 3.1. Metodología para la elaboración de estándares de calidad

Los estándares de la calidad del servicio no se pueden improvisar. Exigen una metodología de investigación previa de las expectativas reales de los clientes, de elaboración e implementación y, al final, que los estándares se cumplan (International Service Marketing Institute, 2002).

Los servicios son, en esencia, procesos y, como tales, constituyen una secuencia de pasos físicos que pueden identificarse, describirse, medirse, evaluarse y controlarse con precisión. A este respecto, el enfoque *blueprinting* (en inglés) o “planos del servicio”, en español, se utiliza para plasmar de manera gráfica dicha secuencia en un diagrama (International Service Marketing Institute, 2002).

#### 3.2. Características del turismo rural

El turismo rural es una actividad relativamente nueva, tanto en el ámbito rural como en el propio sector turístico. Existen diversas versiones de actividades de turismo en el espacio rural. En su mayoría, la tendencia que viene ocurriendo es completar o sustituir a las actividades tradicionales agropecuarias por actividades basadas en la creación de servicios de alojamiento turístico, de recreación o de restauración (Crosby, 2009).

Hoy en día, el turismo rural se consolida globalmente, entendiendo que el turismo rural no solo cubre el agroturismo -que es lo que generalmente se creía, por parte de algunos, que es el turismo rural (Crosby, 2009).

Para ser claros en lo que es el agroturismo, es necesario tomar en cuenta el concepto de turismo rural. Debido a que este concepto es bastante amplio, donde nos menciona tres elementos básicos: espacio, hombre y producto, incluyendo de esta manera todas aquellas actividades que pueden desarrollarse en el turismo rural (Agroturismo, turismo de aventura, ecoturismo, turismo comunitario, etc.) (Cabrini L. , 2002).

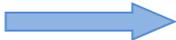
### 3.3. Características del modelo del agroturismo

Según la Fundación para la innovación agraria del Ministerio de Agricultura de Chile en el 2007, existen requisitos para lo que debe ser el agroturismo.

**Cuadro Nº 3.13 Requisitos claves para el agroturismo (Parte 1)**

<b>Innovador</b>	En la gran mayoría de los casos, es una actividad no tradicional que aporta nuevas posibilidades a los medios rurales y que genera cambios en los sistemas existentes.
<b>Participativo</b>	Los habitantes son actores de su propio desarrollo y no sólo espectadores de actividades turísticas.
<b>Asociativo</b>	Cuando opera en forma agrupada, obtiene mejores resultados que cuando lo hace en forma aislada.
<b>Formativo</b>	La adquisición de nuevos conocimientos en materias tales como gestión, organización, contabilidad y normativas, no sólo eleva el nivel de los servicios ofrecidos al turista, sino que también aporta un beneficio al desarrollo rural.
<b>Cultural</b>	La cultura, el folklore, las tradiciones regionales, la artesanía, las comidas, son elementos que se encuentran presentes en diversos grados en el espacio rural y que el agroturismo fomenta

**Fuente:** Fundación de Innovación Agraria del Ministerio de Agricultura de Chile (2007).

CONTINÚA 

### Cuadro N° 3.14 Criterios del agroturismo (Parte 2)

<b>Ecológico</b>	Por contraste con su entorno habitual, al visitante de origen urbano le interesan los paisajes preservados, la flora y la fauna en sus hábitats naturales, y este interés motiva acciones de valorización del medio natural por parte de los agricultores.
<b>Recreativo</b>	Según las características geográficas propias de cada lugar, deben proponerse actividades complementarias al alojamiento, tales como el turismo ecuestre, el senderismo, el montañismo, la pesca, la caza, el ecoturismo, etc.
<b>Social</b>	Por sus características y precios, numerosas estructuras de agroturismo trabajan con grupos socio-económicos desfavorecidos. Por otra parte, campesinos de bajos recursos han logrado mejorar sus condiciones de vida gracias a los recursos generados por el agroturismo.
<b>Pedagógico</b>	A menudo, como resultado de convenios con establecimientos educacionales, ciertas estructuras agro turísticas proponen programas de educación ambiental y de divulgación agrícola, acogiendo a grupos de escolares y haciéndolos participar en diversas actividades.

**Fuente:** Fundación de Innovación Agraria del Ministerio de Agricultura de Chile (2007)

El turismo rural es fundamentado sobre los criterios de sustentabilidad, por lo que debe ser económicamente, ecológicamente sostenible y culturalmente aceptable, proporcionando satisfacción al turista.

Los estándares y criterios a tratar en el proyecto, servirán para el buen uso y manejo de la actividad agro turística dentro de la hacienda. Actualmente, no hay un programa de garantía de calidad que se aplica a la gran variedad de empresas de agroturismo. Uno de los programas utilizados por algunos operadores de turismo rural son normas ISO.

Este estudio ha considerado que para el diseño de estándares de agroturismo es necesario investigar un marco referencial de fundamentos establecidos por entidades acreditadas mundialmente que hacen referencia a las buenas prácticas del turismo como también a la sustentabilidad.

Según la Organización Mundial del turismo (OMT) se identificó más de 60 programas de certificación de turismo sostenible alrededor del mundo. Por lo que a continuación se menciona a los programas que están disponibles en nuestra área y el mejor que se ajuste a las necesidades. Esto depende de la naturaleza de las actividades de la hacienda.

### **3.4. Guía de la Rainforest Alliance**

Rainforest Alliance es una organización conservacionista internacional que trabaja con los sectores agrícola, forestal y turístico para implementar prácticas de manejo sostenibles, creando un estándar global que ayuda a la gente a proteger la biodiversidad y que ofrece oportunidades a las poblaciones que las necesitan.

De acuerdo a su mayoría de proyectos de Rainforest Alliance por lo general su metodología contiene criterios de aplicación, procedimientos para la determinación de adicionalidad, los criterios para calcular la línea base más probable y monitoreo de las especificaciones que determinan.

La organización como parte fundamental de las prácticas de manejo sostenible en el sector turístico tiende a diseñar guías de certificación para los establecimientos como es: Estándar de verificación Rainforest Alliance para servicios turísticos.

Los estándares de verificación se organiza en tres campos: empresarial, sociocultural y ambiental.

### **3.5. El ámbito empresarial.**

Organiza la gestión de la empresa bajo ocho principios de la sostenibilidad que atienden los temas claves para una organización eficiente de las empresas sostenibles.

### Cuadro N° 3.15 Rainforest Alliance ámbito empresarial

<b>Planificación de gestión sostenible</b>	<b>Gestión de comunicación y mercadeo</b>
Gestión de calidad	Salubridad en alimentos y bebidas
Gestión de recursos humanos	Gestión de proveedores
Gestión de seguridad	Educación para la sostenibilidad

**Fuente:** (Rainforest Alliance Verified, 2011)

### 3.6. El ámbito sociocultural.

Se organiza en cuatro principios que atienden los aspectos sociales de empleados y comunidad así como respeto y rescate de los patrimonios y la cultura viva.

### Cuadro N° 16.3 Rainforest Alliance ámbito sociocultural

<b>Contribución al desarrollo local</b>	<b>Respeto a las culturas y poblaciones locales</b>
Legalidad y ética de las prácticas laborales	Rescate y protección patrimonio histórico – cultural.

**Fuente:** (Rainforest Alliance Verified, 2011)

### 3.7. El eje ambiental.

Atiende aquellos aspectos de la gestión empresarial que impactan los ecosistemas y la biodiversidad y que se relacionan con el cambio climático. Este comprende los siguientes principios:

**Cuadro N° 3.17 Rainforest Alliance ámbito ambiental**

Cambio climático	Protección de áreas naturales
Uso racional del agua	Contaminación
Uso racional de la energía	Gestión integral desechos solidos
Protección de la biodiversidad	

**Fuente:** (Rainforest Alliance Verified, 2011)

### 3.8. Programa de Certificación de Turismo Sostenible para Operaciones Turísticas de Tierra “SMART VOYAGER”

Es un programa de certificación que apoya a la conservación, reducción de impactos ambientales, a la mejora en las condiciones ambientales, al incremento de sostenibilidad y cabe mencionar que se aplica para las actividades de Ecuador.

Dado una estructura metodológica de trece principios.

Cada una de ellos con su respectivo criterio que describen las buenas prácticas de manejo social, y ambiental que se evalúan mediante auditorias. Para comprobar el cumplimiento de la norma se maneja con entrevistas, observación de campo, y revisión de documentos.

Dentro del programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra, señala aspectos de incorporación de conservación y desarrollo 2010.

- **Política de la empresa:** A todas las normativas ya sean estas nacionales e internacionales, relacionados al tema turístico con estrategias socio ambiental y con sus respectivos procedimientos.
- **Conservación de ecosistemas naturales:** Dentro de las operaciones de los establecimientos turísticos tienen que promover, apoyar, proteger y dar buen uso de los recursos naturales y el medio ambiente, implementando un manejo sustentable de las operaciones.
- **Reducción de impactos ambientales negativos:** Los establecimientos turísticos dentro de sus operaciones hacer de la prevención, difundir, reparar los daños ambientales que se pueda causar al medio ambiente.
- **Disminución del riesgo de introducción y extracción de especies:** Hace referencia a la prevención de introducir especies a las áreas protegidas como a los ecosistemas únicos y frágiles; impedir la extracción de los recursos naturales en los sitios que se ejecuta el turismo.
- **Tratamiento justo y correcto a los trabajadores:** Las empresas turísticas deberán velar por el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
- **Capacitación personal:** Se refiere a la capacitación y educación de temas ambientales, sostenibilidad turística y cultural, cada quien a sus funciones específicas, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.

- **Relaciones comunitarias y bienestar local.** Debe existir un compromiso por parte de la firma, buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la actividad turística, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la operación turística y la comunidad.
- **Estricto control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos:** Se considera la planificación y control del consumo, abastecimiento y almacenamiento de insumos para el bienestar de las personas y el medio ambiente.
- **Manejo integrado de desechos:** Los desechos sólidos y líquidos deberá contar con un plan integral que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada.
- **Compromiso del turista:** Se reducirá el impacto de los turistas sobre el medio ambiente y en la comunidad.

Dado así los turistas deben estar dispuestos y comprometidos a respetar los recursos naturales y culturales visitados.

- **Seguridad:** Es la primordial según señala la norma en que la empresa debe garantizar la seguridad de todos.
- **Planificación y monitoreo:** Como prevención de los turistas y de la empresa, tiene que ser planificada, monitoreada y evaluada considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.

Esta normativa pertenece a un programa de certificación que apoya a la conservación, reducción de impactos ambientales, a la mejora en las condiciones ambientales, al incremento de sostenibilidad y cabe mencionar que se aplica para las actividades de Ecuador.

### **3.9. Normas en empresas de servicios ISO 9000**

Es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.

Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría.

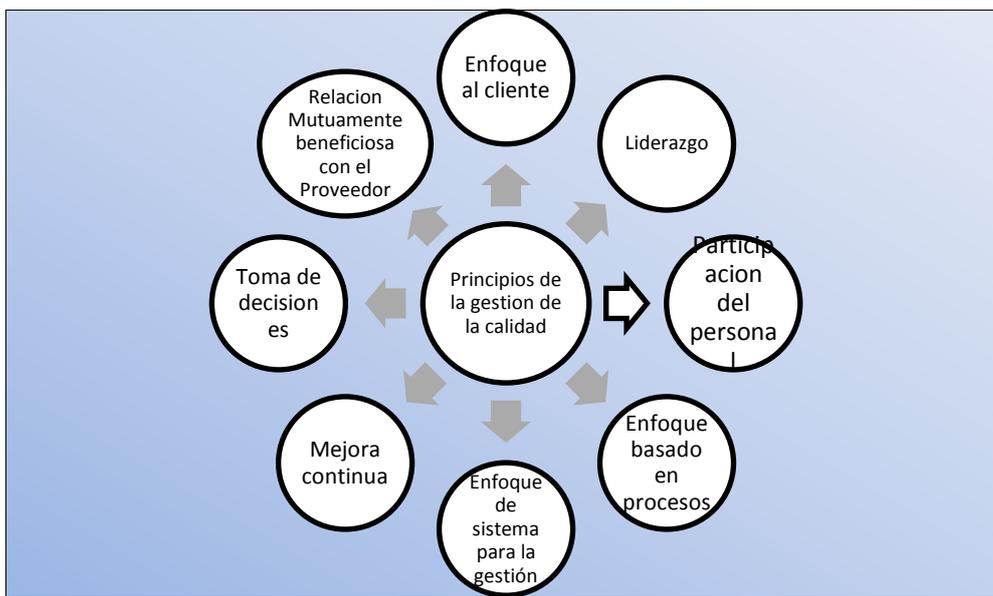
El ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de esta ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan.

De acuerdo al Estándar Internacional ISO 9000 de su estructura metodológica del sistema de calidad se guía de la siguiente forma:

- Manual de calidad (políticas)
- Procedimientos (procesos)
- Instrucciones (son para un trabajo individual, disciplinado)
- Registros (Son una evidencia objetiva de implantación y resultados)

### **3.10. Principios de la gestión de la calidad**

Para el logro de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en las empresas, la norma ISO 9000 posee 8 principios que pueden ser utilizados con el fin de direccionar las empresas hacia un mejor desempeño (Fontalvo & Vergara, 2010).



**Figura N° 3.5 Principios de la Gestión de la Calidad**

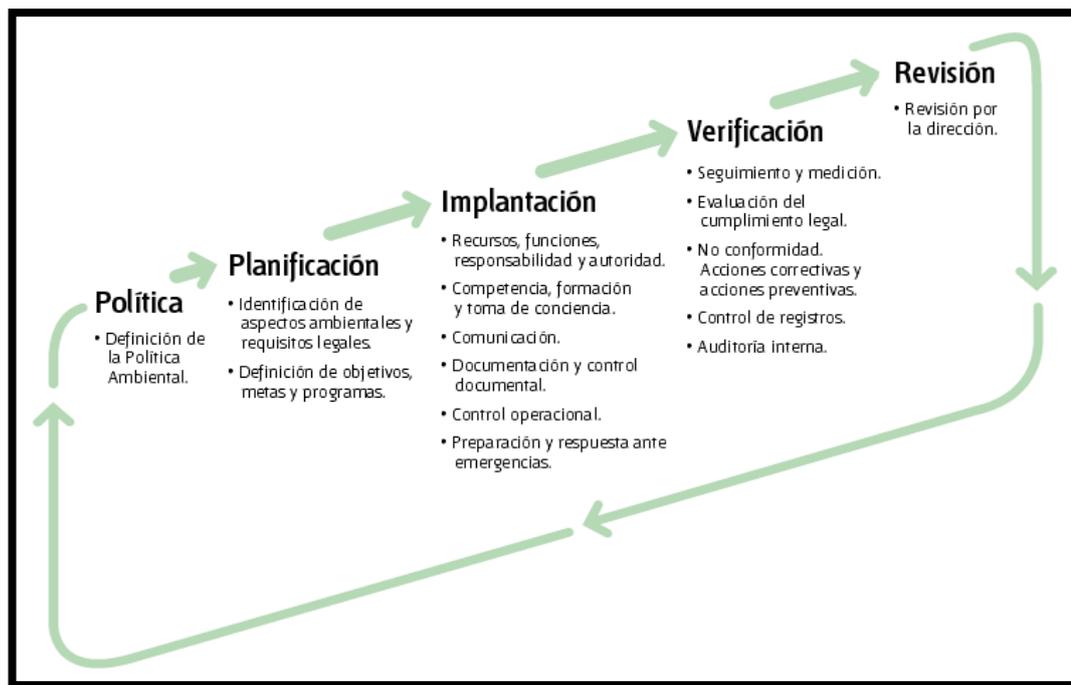
**Fuente:** (Fontalvo & Vergara, 2010)

Es importante mencionar a estas normas porque proporciona disciplina al interior de la empresa turística. Contiene los pilares fundamentales de un buen sistema de gestión de la calidad y satisfacción de los clientes. Garantiza que tenemos talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Por lo cual nos permiten también identificar problemas para corregirlos y prevenirlos. La norma como un programa de marketing se ha destacado como impacto a nivel mundial.

### **3.11. Sistemas de Gestión Medio Ambiental ISO 14000**

La ISO 14000 es una serie de normas internacionales para la gestión medio ambiental. Es la primera serie de normas que permite a las organizaciones de todo el mundo realizar esfuerzos medioambientales y medir la actuación de acuerdo con unos criterios aceptados internacionalmente (Roberts & Robinson, 2003).

Se trata de una solución que sistematiza todos los aspectos de la gestión ambiental a través de las siguientes fases:



**Figura N° 3.6 Sistematización de la Gestión Ambiental**

**Fuente:** (Aenor Ecuador, 2015)

Esta norma permitirá la gestión de los recursos y residuos, por lo tanto reducirá los impactos ambientales en los establecimientos que se acojan de estos estándares. Económicamente, además de desarrollar la innovación y la productividad, el establecimiento tendrá la posibilidad de reducir costes de la gestión de residuos.

### **3.12. Buenas Prácticas Ambientales (BPA) y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)**

Constituye una herramienta y establecen principios, normas y recomendaciones técnicas aplicables a la producción, procesamiento y transporte de alimentos, orientadas a cuidar la salud humana a proteger el ambiente y a mejorar las condiciones de los trabajadores y su familia.

Siendo los beneficios de las buenas prácticas de producción sostenible reflejadas en:

- Los propietarios de las haciendas, agricultores y sus familias tendrán alimentos sanos y de calidad para asegurar la nutrición y alimentación, generan un valor agregado en sus productos para de esta manera acceder de mejor forma a los mercados y brindar productos de calidad a los turistas que visitan las zonas rurales donde realizan la actividad del agroturismo.
- Los turistas gozaran de alimentos de calidad producidos de forma sostenible.
- La población de las zonas rurales y los turistas disfrutaran de un mejor ambiente.

### **3.13. Standard Criteria and Indicators (Criterios e indicadores) “GREEN GLOBE”**

El objetivo es determinar las mejorar en las operaciones mediante una evolución de empresas turísticas dentro de estas se ha considerado los siguientes parámetros.

- **Conservación de los recursos:** se refiere a la utilización de la energía, agua también a todo lo que involucra compras y bienes de consumo.
- **Reducción de la Contaminación:** se refiere a la reducción de la contaminación a través de temas relacionados con los residuos sólidos, sustancias perjudiciales al ambiente, aguas residuales, gases de efecto invernadero.
- **Conservación de la Biodiversidad, los ecosistemas y paisajes:** se refiere a conservar la fauna, flora, manteniendo los hermosos paisajes y la interacción del medio.

- Capacitación a los empleados: se refiere a que el talento humano que conforma la hacienda esté capacitado en temas relacionados a la actividad turística.
- Satisfacción del cliente: se refiere a fomentar una experiencia única en el turista y esta permita su pronto retorno, esto se lograra a través de los servicios prestados por a hacienda.
- Estrategia de comunicación: se refiere a la información y al conocimiento del turista, para lograr hacer una estancia confortable para el mismo.
- Seguridad y salud: se refiere a proteger la salud tanto del turista como del personal que labora en la hacienda.

### **3.14. Estándares de calidad para los Centro de Turismo Comunitario CTC'S**

Este manual de calidad parte de los cuatro ejes del turismo comunitario en el Ecuador y la calidad del buen vivir de la comunidad.

- Áreas de gestión
- Procedimientos para la presentación de servicios turísticos
- Herramientas para la gestión administrativa
- Herramientas para la gestión operativa

Según los criterios del Manual de buenas prácticas turismo en áreas naturales con gestión comunitaria de la ASEC, PPD, PNUD, OMT y UDLA y Manual de calidad para la gestión del Turismo Comunitario del Ecuador de la FEPTCE son:

### **3.15. Criterios Administrativos y de servicios**

- Infraestructura. Habitaciones, baños, área de descanso, cocina y comedor.
- Operación y servicio. Operación, servicio y personal, alimentos y bebidas, información.
- Seguridad.

### **3.16. Criterios Ambientales**

- Agua
- Manejo de recursos naturales
- Flora y fauna

### **3.17. Energía**

- Manejo de desechos

### **3.18. Criterios Socio Culturales**

- Fortalecimiento de la organización y participación de las comunidades locales
- Revalorización cultural
- Igualdad de oportunidades
- Diversificación de las actividades productivas

### 3.19. Norma de calidad turística Una Norma Española “UNE” 183001:2009

Esta guía pertenece al programa “alojamientos Conectados” cuyo objetivo es la difusión de los conceptos que intervienen en la gestión de la calidad hotelera y los elementos a tener en cuenta en este campo (Manual Practico de Calidad Hotelera para hoteles y alojamientos rurales. , 2009).

La norma de calidad turística UNE 183001:2009 es una metodología de trabajo creada para la gestión de los alojamientos rurales (Manual Practico de Calidad Hotelera para hoteles y alojamientos rurales. , 2009).

Es una norma que sirve de guía para diferenciar el servicio prestado por un alojamiento rural, donde su mayor aportación es el servicio, generando valor agregado y mejorando la competitividad. Esta normativa hace referencia a temas importantes en el servicio como son:

#### Cuadro Nº 3.18 Criterios Norma UNE 183001:2009

Dirección	Referente al área administrativa: procesos, documento, personas y seguimiento de las actividades.
Infraestructura y equipamientos	Edificación e instalaciones de cada uno de los alojamientos.
Acogida y estancia	Bienvenida y la información de los clientes
Limpieza y mantenimiento	Condiciones de cada una de las áreas que compone la infraestructura
Seguridad y Medio Ambiente	Tratamiento de los desechos y seguridad de los clientes
Comercialización	Oferta de servicios

**Fuente:** Norma Española UNE 183001:2009

La UNE es una norma española que sirve como una herramienta para los establecimientos turísticos rurales, la cual su producto es una metodología de servicios de calidad compuesta por sistemas y estándares de calidad oficiales en el sector hotelero, acogándose como principales herramientas de calidad hotelera a las normativas ISO 9000 y las normas de calidad turística española; para su implementación metodología se implementa el modelo de la norma UNE-EN ISO 9001.

Las faces que componen la implantación son cinco:

- Evaluación
- Planificación
- Documentación del sistema
- Puesta en marcha
- Administración y mantenimiento

### **3.20. Norma técnica de Actividades Turísticas del MINTUR 4.1.6**

Establecimiento hotelero que permite al turista, mediante contrato de hospedaje, el servicio permanente de alojamiento, alimentación y bebidas, ubicado en áreas no urbanas. Su principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural, incluye haciendas históricas y modernas (Mintur, 2009).

La normativa está compuesta bajo criterios del ministerio de turismo del Ecuador. Por tal manera por ser normativa del país se ha tomado en cuenta como principal herramienta que ha permitido calificar cada parámetro que posee el reglamento en cada una de las haciendas turísticas seleccionadas que se fue visitad como se explica en el primer capítulo.

Dentro de esta normativa recalca principales temas para el desarrollo de los servicios turísticos dentro del establecimiento.

### **Cuadro Nº 3.19 Criterios Norma Técnica del Mintur**

Prestaciones de servicios	Se refiere a los servicios que presta el establecimiento gratis o por un costo
Ambientes, Instalaciones y equipamientos	Las condiciones física que posee el establecimiento
Estándares presupuestos para evaluación de calidad	Se ha intentado evitar subjetividades, tratando de valorar lo más objetivamente y técnicamente los servicios

**Fuente:** Norma Tecnica Mintur 2009

### **3.21. Metodología utilizada**

El diseño de los estándares responden a las necesidades y requerimientos de las haciendas agro turísticas de Cotopaxi.

Para la elaboración de los estándares se han consultado fuentes bibliográficas. También se ha analizado y comparado programas de sustentabilidad actualizadas.

Una vez determinados los parámetros y criterios de cada uno de los programas y bajo los cuales la actividad de agroturismo puede generar una mejora continua. Se utiliza el siguiente enfoque estructural.

### **a) Objetivos del agroturismo**

Para un buen manejo y desarrollo de la actividad del agroturismo es importante determinar objetivos que de una a otra manera ayuden a mejorar esta actividad y al mismo tiempo asegure un buen manejo y uso de los recursos encontrados en la zona, atribuyendo de esta manera a la parte económica, social y a la comunidad de la zona rural.

Para los objetivos del agroturismo se consideró necesario tomar en cuenta las políticas del “Plan estratégico de desarrollo de Turismo Sostenible para el Ecuador” (PLANDETOUR 2020), elaborado por el Ministerio de Turismo.

1. El turismo sostenible es el modelo de desarrollo en todos los niveles de gestión del sector para dinamizar la economía nacional y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).
2. La gestión del turismo en Ecuador busca un funcionamiento coordinado entre los actores público, privado y comunitario sustentados en un Ministerio de Turismo fortalecido y en una gestión descentralizada y desconcentrada eficiente.
3. Se valoriza y conserva el patrimonio turístico nacional, cultural y natural, sustentado en un desarrollo equilibrado del territorio.
4. Se defiende y protege a los territorios donde se desarrollan actividades turísticas frente a actividades extractivas y de alto impacto.
5. Se optimiza las oportunidades que el ejercicio de las actividades turísticas puede generar como aporte significativo al desarrollo productivo social y ambiental; por lo que se busca la mejora de la

calidad de vida de los residentes en los destinos turísticos, mediante la dinamización de las cadenas de valor integradas.

6. Se impulsa el turismo social para democratización del ocio como derecho humano y la integración nacional.
7. Se busca la competitividad del sistema turístico con productos y servicios de calidad, características de sostenibilidad y la diferenciación del valor agregado por el aporte local al turismo.

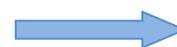
Así mismo se consideró, (FORMACION DE UNA RED DE AGROTURISMO EN LAS PROVINCIAS DE GUAYAS Y LOS RIOS, 2009), ya que constituye una herramienta, en la que el principal “objetivo generar una oferta turística sostenible, utilizando el recurso agropecuario, para crear productos con valor agregado e incorporarlos en la actividad turística mediante un proceso participativo.” Se establecen los principales objetivos para una competitividad y un desarrollo sostenible y a la vez diversos programas.

### Cuadro Nº 3.20 Programas y Proyectos de la Red de Agroturismo

PROGRAMAS	PROYECTOS
Organización y fortalecimiento Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estructura Institucional de la red</li> <li>➤ Consolidación Institucional de la red</li> <li>➤ Consolidación de una imagen Corporativa.</li> </ul>

**Fuente:** Formación de Red de Agroturismo

**CONTINÚA**



**Cuadro N° 3.21 Programas y Proyectos de la Red de Agroturismo (Parte2)**

Coordinación Interinstitucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinación interinstitucional para la gestión de la red.</li> <li>➤ Foros de fiscalización al funcionamiento de la red.</li> </ul>
Creación de un fondo de desarrollo agro turístico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Creación del fondo de desarrollo agro turístico.</li> <li>➤ Gestión del fondo de desarrollo agro turístico.</li> </ul>
Promoción y Gestión integrada de comercialización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de marketing para la red de Agroturismo.</li> </ul>
Promoción y Gestión integrada de comercialización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de marketing para la red de agroturismo.</li> </ul>
Desarrollo y consolidación de productos agro turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consolidación de la cadena de valor de agroturismo</li> <li>➤ Integración de atractivos culturales a la oferta agro turística</li> <li>➤ Profesionalización de los miembros de la red</li> <li>➤ Potenciación de iniciativas agro turísticas</li> <li>➤ Fomento a la inversión en agroturismo sostenible.</li> </ul>
<b>Manejo de la operación turística.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguimiento y monitoreo de la operación agro turística</li> <li>➤ Manejo especial del patrimonio natural y cultural.</li> <li>➤ Sensibilización a los turistas</li> </ul>
<b>Programas de incentivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollo de recursos humanos</li> <li>➤ Asistencia técnica</li> <li>➤ Financiamiento competitivo</li> </ul>

**Fuente:** Formación de Red de Agroturismo

También se tomó en cuenta las líneas estratégicas que se encuentran dentro de la Formación de la Red del Agroturismo, encontrándose dentro de este, objetivos para cada uno de los programas a realizarse. Se pueden destacar los siguientes objetivos:

- Coordinar los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del agroturismo, bajo los ejes de sostenibilidad, equidad y competitividad.
- Generar una oferta agro turística sostenible y competitiva potenciando los recursos humanos, naturales y culturales; y mejorando la infraestructura, equipamiento, facilidades y servicios, para garantizar una experiencia turística integral de los visitantes.
- Consolidar una cultura turística que respalde la conservación de los recursos naturales y culturales, el manejo sostenible de los mismos, la autogestión comunitaria y los procesos productivos eco eficientes.
- Apoyar proyectos viables de desarrollo agro turístico sostenible de iniciativa de los miembros, activos o potenciales, de la red.
- Atraer una demanda turística nacional selectiva, consciente de la sostenibilidad y respetuosa de la cultura propia del destino agro turístico de la red.

Para determinar los objetivos para el agroturismo, se elaboró una matriz en las cuales se encuentran las políticas del PLANDETUR, los programas y objetivos de la Formación de la Red del Agroturismo, que se mencionaron anteriormente. Esto se realizó con el propósito de alinear las políticas de Turismo con la formación de la Red del Agroturismo, para diseñar objetivos que se integren a los planes de acción del análisis FODA de la presente

investigación. A continuación en la matriz se indica cómo se relacionan, para la creación de los objetivos pretendidos.

**Cuadro N° 3.22 Diseños de objetivos del Agroturismo**

FORMACIÓN DE LA RED DEL AGROTURISMO PROGRAMAS	FORMACIÓN DE LA RED DEL AGROTURISMO OBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organización y fortalecimiento Institucional.</li> <li>b) Creación de un fondo de desarrollo agro turístico.</li> <li>c) Promoción y Gestión integrada de comercialización.</li> <li>d) Desarrollo y consolidación de productos agro turísticos</li> <li>e) Manejo de la operación turística.</li> <li>f) Programas de incentivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. Coordinar los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del agroturismo, bajo los ejes de sostenibilidad, equidad y competitividad.</li> <li>II. Generar una oferta agroturística sostenible y competitiva potenciando los recursos humanos, naturales y culturales; y mejorando la infraestructura, equipamiento, facilidades y servicios, para garantizar una experiencia turística integral de los visitantes.</li> <li>III. Consolidar una cultura turística que respalde la conservación de los recursos naturales y culturales, el manejo sostenible de los mismos, la autogestión comunitaria y los procesos productivos eco eficientes.</li> </ul>

**Fuente:** Formación de Red de Agroturismo , Plandetur

CONTINÚA



### Cuadro N° 3.23 Diseños de objetivos del Agroturismo (Parte2)

- IV. Apoyar proyectos viables de desarrollo agro turístico sostenible de iniciativa de los miembros, activos o potenciales, de la red.
- V. Atraer una demanda turística nacional selectiva, consciente de la sostenibilidad y respetuosa de la cultura propia del destino agro turístico de la red.

PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO DE TURISMO SOSTENIBLE PARA EL ECUADOR (PLANDETUR 2020)	PROPUESTA DE DISEÑO DE ESTÁNDARES PARA EL AGROTURISMO EN LAS HACIENDAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.
POLÍTICAS	OBJETIVOS PARA EL AGROTURISMO EN LAS HACIENDAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El turismo sostenible es el modelo de desarrollo en todos los niveles de gestión del sector para dinamizar la economía nacional y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).</li> <li>2. La gestión del turismo en Ecuador busca un funcionamiento coordinado entre los actores público, privado y comunitario sustentados en un Ministerio de Turismo fortalecido y en una gestión descentralizada y desconcentrada eficiente.</li> <li>3. Se valoriza y conserva el patrimonio turístico nacional, cultural y natural, sustentado en un desarrollo equilibrado del territorio.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estandarizar las actividades del agroturismo para que las haciendas cumplan con procesos de tecnificación agropecuaria, gestión ambiental y turismo sostenible.</li> <li>2. Promover la iniciativa en cada agricultor el compromiso con la responsabilidad ambiental protegiendo las zonas rurales y evitando actividades que tengan impactos negativos en la zona donde se realiza la actividad del agroturismo.</li> <li>3. Generar la adecuación e implementación de mejoramiento de la infraestructura, los recursos y servicios de la haciendas para de esta manera poder cumplir con los requerimientos del turismo sostenible y a la vez poder atraer turistas potenciales tanto nacional como internacional.</li> </ol>

**Fuente:** Formación de Red de Agroturismo , Plandetur

**CONTINÚA**



### Cuadro Nº 3.24 Diseños de objetivos del Agroturismo (Parte3)

<p>4. Se defiende y protege a los territorios donde se desarrollan actividades turísticas frente a actividades extractivas y de alto impacto.</p> <p>5. Se optimiza las oportunidades que el ejercicio de las actividades turísticas puede generar como aporte significativo al desarrollo productivo social y ambiental; por lo que se busca la mejora de la calidad de vida de los residentes en los destinos turísticos, mediante la dinamización de las cadenas de valor integradas.</p> <p>6. Se impulsa el turismo social para democratización del ocio como derecho humano y la integración nacional.</p> <p>7. Se busca la competitividad del sistema turístico con productos y servicios de calidad, características de sostenibilidad y la diferenciación del valor agregado por el aporte local al turismo.</p>	<p>3. Tecnificar procesos de logística, producción, comercialización para los productos de las haciendas agro turísticas, para de esta manera se contribuya al desarrollo económico, social, ambiental y sobre todo satisfaga las necesidades de los turistas.</p> <p>4. Preservar las tradiciones, culturas, costumbres y tener el compromiso de preservación ambiental, en las zonas rurales, fomentando la participación del agricultor en parte turística.</p> <p>5. Fomentar la participación y el apoyo del sector público, privado y de la comunidad en el manejo y desarrollo de la actividad del agroturismo, para que de esta manera la actividad se convierta en una alternativa que complemente la oferta turística y así se genere ingresos económicos para las haciendas y la comunidad de las zonas rurales.</p>
--	---

**Fuente:** Formación de Red de Agroturismo, Plandetur

Los objetivos planteados para el agroturismo en las haciendas turísticas de la Provincia de Cotopaxi son las siguientes:

1. Estandarizar las actividades del agroturismo para que las haciendas cumplan con procesos de tecnificación agropecuaria, gestión ambiental y turismo sostenible.
2. Promover la iniciativa en cada agricultor el compromiso con la responsabilidad ambiental protegiendo las zonas rurales y evitando

actividades que tengan impactos negativos en la zona donde se realiza la actividad del agroturismo.

3. Generar la adecuación e implementación de mejoramiento de la infraestructura, los recursos y servicios de la haciendas para de esta manera poder cumplir con los requerimientos del turismo sostenible y a la vez poder atraer turistas potenciales tanto nacional como internacional.
4. Tecnificar procesos de logística, producción, comercialización para los productos de las haciendas agro turísticas, para de esta manera se contribuya al desarrollo económico, social, ambiental y sobre todo satisfaga las necesidades de los turistas.
5. Preservar las tradiciones, culturas, costumbres y tener el compromiso de preservación ambiental, en las zonas rurales, fomentando la participación del agricultor en parte turística.
6. Fomentar la participación y el apoyo del sector público, privado y de la comunidad en el manejo y desarrollo de la actividad del agroturismo, para que de esta manera la actividad se convierta en una alternativa que complemente la oferta turística y así se genere ingresos económicos para las haciendas y la comunidad de las zonas rurales.

**a) Estándares para el agroturismo de las haciendas de la Provincia de Cotopaxi**

En base al resultado del análisis FODA y a los objetivos planteados para el agroturismo, se pueden establecer estándares que beneficien y ayuden a sistematizar, organizar las actividades del agroturismo que se realizan en las haciendas de la Provincia de Cotopaxi. Para lo cual es necesario observar como las estrategias se alinean con los objetivos del agroturismo, para de esta manera poder diseñar los estándares para esta actividad.

### Cuadro Nº 3.25 Alineación de estrategias con objetivos del agroturismo

PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO DE TURISMO	PROPUESTA DE DISEÑO DE ESTÁNDARES PARA EL AGROTURISMO
ESTRATEGIAS	OBJETIVOS PARA EL AGROTURISMO EN LAS HACIENDAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI
b) Diseñar estándares para estandarizar las actividades del agroturismo, para el mejoramiento de los servicios de cada hacienda.	1. Estandarizar las actividades del agroturismo para que las haciendas cumplan con procesos de tecnificación agropecuaria, gestión ambiental y turismo sostenible.
5. Realizar un estudio para mitigar el impacto ambiental que cause la actividad del agroturismo y a la vez utilizar de manera responsable.	2. Promover la iniciativa en cada agricultor el compromiso con la responsabilidad ambiental protegiendo las zonas rurales y evitando actividades que tengan impactos negativos en la zona donde se realiza la actividad del agroturismo
2 Aprovechar la ubicación geográfica de la Provincia de Cotopaxi para de esta manera promocionar los productos relacionados con la actividad del agroturismo de cada hacienda y de igual manera captar turistas.	3 Generar la adecuación e implementación de mejoramiento de la infraestructura, los recursos y servicios de la haciendas para de esta manera poder cumplir con los requerimientos del turismo sostenible y a la vez poder atraer turistas potenciales tanto nacional como internacional.

**Fuente:** Formación de Red de Agroturismo , Plandetur

**CONTINÚA** 

### Cuadro N° 3.26 Alineación de estrategias con objetivos del agroturismo (Parte 2)

- |  |   |
|--|---|
| <p>1. Realizar programas de capacitación para la tecnificación de procesos para los hacendados y agricultores con el apoyo de entidades gubernamentales.</p> | <p>4. Tecnificar procesos de logística, producción, comercialización para los productos de las haciendas agroturísticas, para de esta manera se contribuya al desarrollo económico, social, ambiental y sobre todo satisfaga las necesidades de los turistas.</p> |
|--|---|

<p>6. Investigar la situación actual del agroturismo para determinar las proyecciones, necesidades de infraestructura, capacitación, y de esta manera cubrir las necesidades los turistas.</p>	<p>e) Preservar las tradiciones, culturas, costumbres y tener el compromiso de preservación ambiental, en las zonas rurales, fomentando la participación del agricultor en parte turística.</p>
--	---

- |  |  |
|--|--|
| <p>3 Realizar alianzas estratégicas con agencias de turismo y establecer convenios para captar mayor frecuencia de turistas en las haciendas</p> <p>3. Mediante un estudio identificar proyectos viables de la actividad del agroturismo y obtener créditos mediante entidades financieras con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios de cada una de las haciendas.</p> | <p>4. Fomentar la participación y el apoyo del sector público, privado y de la comunidad en el manejo y desarrollo de la actividad del agroturismo, para que de esta manera la actividad se convierta en una alternativa que complemente la oferta turística y así se genere ingresos económicos para las haciendas y la comunidad de las zonas rurales.</p> |
|--|--|

**Fuente:** Formación de Red de Agroturismo , Plandetur

Es importante definir el termino estándar para diseñar los estándares de calidad en relaciona los servicios y al ambiente.

De acuerdo con (EVELIUX, 2007) “los estándares son acuerdos (normas) documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos para ser usados consistentemente como reglas, guías, o definiciones de características para asegurar que los materiales productos, procesos y servicios se ajusten a su propósito.

En la presente investigación los estándares serán de acuerdo al buen uso y manejo de la actividad del agroturismo dentro de las hacienda.

Cabe señalar, que al no tener estándares, para la actividad del agroturismo, como se concluyó en el segundo capítulo, se ha considerado para el diseño de estándares, buscar un marco referencial donde las actividades se relacionen con la actividad del agroturismo, las cuales estén bajo fundamentos establecidos por organizaciones o entidades acreditadas mundialmente, la cual sirvan como guía para delimitar los estándares de servicio para el desarrollo de la actividad del agroturismo en las haciendas turísticas de la Provincia de Cotopaxi.

Por los diferentes factores relacionados con la actividad del agroturismo, se ha tomado como referencia los principales parámetros del turismo sostenible, la calidad del servicio, cuidado del medio ambiente, las buenas prácticas agrícolas, normativas de servicios turísticos que se rigen en otros países y a nivel nacional como son:

El Programa de Certificación de Turismo Sostenible para Operaciones turísticas de Tierra “SMART VOYAGER”, la Norma UNE (Una Norma Española) 183001, para Alojamientos Rurales”, y Stándard Criteria and Indicators “GREEN GLOBE”, Estándares de calidad para los CTC’S, para diseñar estándares de servicio para el desarrollo de la actividad del agroturismo en las haciendas turísticas de la Provincia de Cotopaxi. Se

debe señalar que para el diseño de estándares se ha tomado en cuenta las actividades agropecuarias y los servicios turísticos, ya que el agroturismo es la fusión de estas dos actividades.

**c) Sistema**

De acuerdo y según con las especificaciones determinadas en base a las normativas antes mencionadas y a la vez con las estrategias alineadas, definidas en el análisis FODA, se ha determinado los Sistemas bajo los cuales la actividad del agroturismo puede generar una mejora continua.

Se obtuvo como resultado los siguientes sistemas

- a) Turístico
- b) Agropecuario

Los mismos que se desarrollarán en el siguiente capítulo.

## **CAPITULO IV**

### **4. DISEÑO DE ESTÁNDARES PARA EL DESARROLLO DE AGROTURISMO EN LAS HACIENDAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.**

#### **4.1. Introducción**

Los estándares de calidad para el desarrollo en las haciendas de Cotopaxi, hace claros los propósitos que el proyecto desea alcanzar como el resultado de la implementación de la gestión de calidad y sostenibilidad a nivel de las haciendas.

El proyecto incluye ámbitos de cumplimiento, los cuales contienen factores de importancia para el desarrollo del agroturismo en las haciendas de la provincia de Cotopaxi. El incumplimiento de los estándares, implicara que las haciendas deberán resolver las problemáticas del no cumplimiento de los estándares; para recibir los beneficios que esto implica.

#### **4.2. Alcance**

El alcance del proyecto es las haciendas agro turísticas de Cotopaxi que permitirá a los propietarios contar con información para elaborar e implementar planes de buenas prácticas y mejorar los procesos en los ámbitos: de Turismo y Agricultura. Que conducirá hacia la gestión sostenible de la haciendas.

#### **4.3. Objetivo**

El presente tiene como objetivo exponer los principales estándares que se requieren conocer y poner en práctica en la gestión administrativa y operativa de las haciendas turísticas en la provincia de Cotopaxi con el fin de

uniformar los procesos en el marco del agroturismo. Esto debido al acogimiento de un sistema de gestión que incorpore los principios de la sostenibilidad.

#### 4.4. Terminología

- **Sistema.-** Es un objeto complejo cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o conceptual. Todos los sistemas tienen composición, estructura y entorno, pero sólo los sistemas materiales tienen mecanismo, y sólo algunos sistemas materiales tienen figura o forma (Wikipedia, 2015).
- **Ámbito.-** Los estándares de calidad para las haciendas se organizan en ámbitos, donde puede representarse como aquella que se refiere al área que está contenida o comprendida dentro de ciertos límites (Wikipedia, 2015).
- **Principio.-** Regla que se cumple o debe seguirse con cierto propósito, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr cierto propósito. Idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta. Otra manera de concebir los principios inherentes a un sistema o una disciplina es como un reflejo de las características esenciales de un sistema, que los usuarios o investigadores asumen, y sin los cual no es posible trabajar, comprender o usar dicho sistema (RAINFOREST ALLIANCE VERIFIED, 2012).
- **Ítems.-** Es hacer una distinción en cada uno de los elementos que forman parte de una escritura, pues cada una de las partes se componen de un test, cuestionario (Rainforest Alliance Verified, 2011).
- **Criterio.-** Estándar sobre el cual se puede basar un juicio o decisión. Es una especie de condición subjetiva que permite concretar una

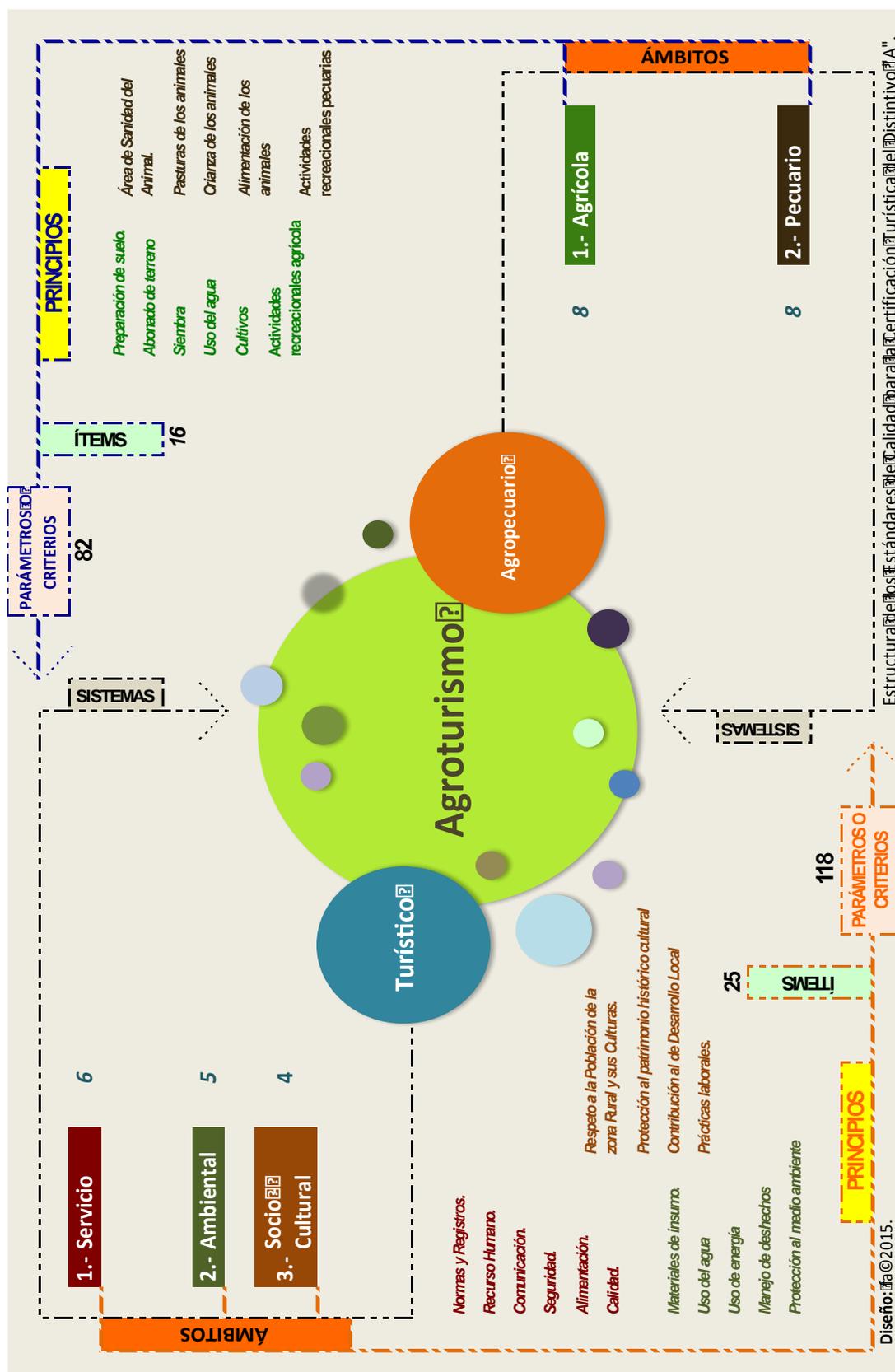
elección. Se trata, en definitiva, de aquello que sustenta un juicio de valor (Wikipedia, 2015).

#### 4.5. Estructura del estándar

Los estándares se organizan en dos sistemas:

- **Turístico** (Salvador Anton Clavé, 2005), define la palabra turístico como “variedad de factores que intervienen en el desarrollo de la actividad turística, viene a considerarse una red en la que se entremezclan muchos elementos”.
  - **Factores físicos:** se encuentra el medio ambiente natural o cultural y las infraestructuras que sustenta la actividad turística.
  - **Factores económicos:** son costes beneficios que se derivan de la oferta turística.
  - **Factores Sociales:** es la percepción que visitantes y residentes tienen del fenómeno turístico.
  - **Factores políticos:** relacionados con las estrategias de las políticas de actualización, los procesos de toma de decisiones y las medidas concretas de gestión de la actividad turística.
- **Agropecuario** (Marín, 2004), define a la palabra agropecuario “oportunidades de desarrollo económico y productivo del medio rural, se circunscriben a la producción agrícola, pecuaria, forestal y pesquera, también incluyen a las actividades de manufactura, comercio, servicios transporte, a la producción de nuevos bienes y servicios basados en los recurso naturales y medio ambiente.”

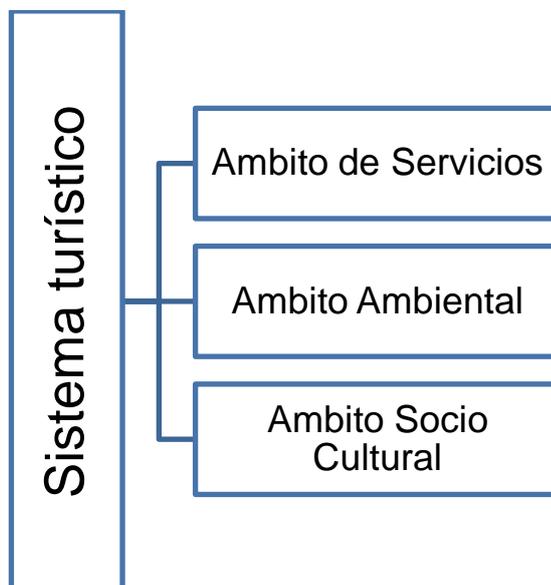
Gráfico N° 4.12 Estructura del Estándar



Autores: Fernanda Alcarráz y Edison Lema (2015)

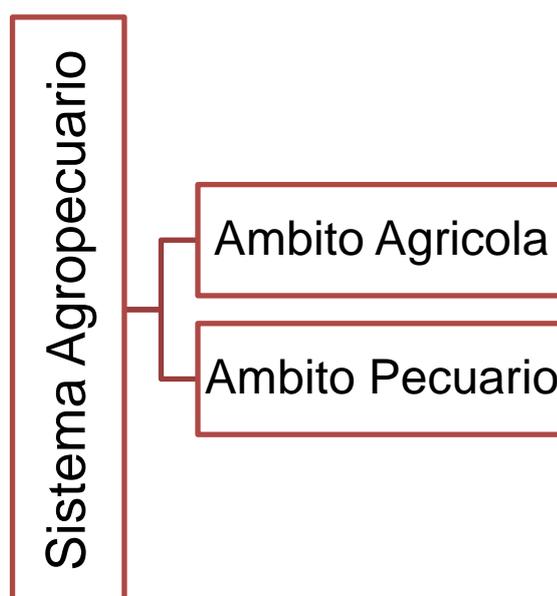
Diseño: 2015

El sistema Turístico se organizan en tres ámbitos: Calidad de servicios, Ambiental, Socio Cultural, mientras que el sistema Agropecuario se organiza en dos ámbitos: Agrícola y Pecuario.



**Figura Nº 4.7 Estructura del Sistema Turística**

**Autores:** Fernanda Alcarráz y Edison Lema (2015)



**Figura Nº 4.8 Estructura del Sistema Agropecuario**

**Autores:** Fernanda Alcarráz y Edison Lema (2015)

#### **4.6. El Ámbito de Servicios se organiza bajo los siguientes principios.**

1. Normas y Registros
2. Recurso Humano
3. Comunicación
4. Seguridad
5. Alimentos y bebidas
6. Hospedaje

El ámbito Ambiental atiende aquel aspecto de la casa hacienda que impactan al medio ambiente y la biodiversidad con el cambio climático, este se organiza bajo los siguientes principios

1. Materiales de Insumo
2. Uso de agua
3. Uso de energía
4. Manejo de desechos
5. Protección al medio Ambiente

El ámbito Socio Cultural atiende aquel aspecto de respeto a la población de las zonas rurales, rescate de Patrimonios histórico-cultural y a lo social del personal que colabora en la casa Hacienda, este se organiza bajo los siguientes principios.

1. Respeto a la población de la zona rural y sus culturas
2. Protección al patrimonio Histórico Cultural
3. Contribución al desarrollo local
4. Prácticas laborales

El ámbito agrícola atiende a los aspectos de preparación de suelo para la siembra y actividades vivenciales y se organiza bajo los siguientes principios.

1. Preparación del suelo
2. Abonado de terreno
3. Siembra
4. Uso de agua
5. Cultivos
6. Actividades recreacionales agrícola

El ámbito Pecuario atiende a los aspectos de Alimentación, pasturas, y sanidad del animal, se organiza bajo los siguientes principios.

1. Área de Sanidad del animal
2. Pasturas de los animales
3. Crianza de animales

4. Alimentación de los animales

5. Actividades recreacionales pecuarias

#### 4.7. Estándares de Servicios para el Desarrollo de la Actividad del Agroturismo en Haciendas Turísticas

##### Cuadro Nº 4. 27 Sistema Turístico Servicios Normas y Registros

<b>Ámbito:</b>	Servicios
<b>Principio:</b>	Normas y Registros
<b>Ítem:</b>	Infraestructura Casa Hacienda

**Criterio:**

- Tener políticas empresariales definidas en base al servicio al cliente y a la atención del medio ambiente.
- Contar con el registro legal vigente otorgado por la autoridad que regula la actividad turística para su funcionamiento.
- Contar con un manual de organización que contenga al menos organigrama donde se establezcan las relaciones funcionales, jerárquicas y de control.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

##### Cuadro Nº 4.28 Sistema Turístico Servicios Recurso Humano

**Principio:** Recursos Humanos

**Ítem:** Recursos Humanos

**Criterio:**

- Contar con personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que presta la hacienda.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro Nº 4.29 Sistema Turístico Servicios Comunicación

**Principio:** Comunicación

**Ítem:** Información de Servicios

**Criterio:**

- Debe tener un cronograma de las distintas actividades y servicios turísticos que se desarrollan en el entorno de la hacienda.
- Informar sobre las actividades productivas que desarrolla la familia anfitriona que produzcan ruidos u otros efectos molestos a los huéspedes.
- Los servicios recreacionales deben ser al aire libre y vinculado a las actividades productivas de la hacienda.
- Se debe por lo menos tener tres actividades recreativas como cabalgatas, trekking, bicicleta o similares.
- Se debe informar a los huéspedes de las normas internas relativas 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

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro Nº 4.30 Sistema Turístico Servicios Señalización (Parte 1)

**Principio:** Comunicación

**Ítem:** Señalización

**Criterio:**

- Debe tener señalética clara, visible ubicada estratégicamente en toda la hacienda.
- Los letreros no deben causar impacto visual al entorno.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

CONTINÚA



**Cuadro Nº 4.31 Sistema Turístico Servicios Señalización (Parte 2)**

**Principio:** Comunicación

**Ítem:** Señalización

**Criterio:**

- **Debe tener señalética clara, visible ubicada estratégicamente en toda la hacienda.**
- **Los letreros no deben causar impacto visual al entorno.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

**Cuadro Nº 4.32 Sistema Turístico Servicios Limpieza y Mantenimiento**

**Principio:** Comunicación

**Ítem:** Limpieza y Mantenimiento

**Criterio:**

- **Las instalaciones dela hacienda no deben mostrar señales de desorden, falta de limpieza, ni falte de mantenimiento.**
- **Se debe tener un cronograma de mantenimiento y horario de limpieza evitando ruidos y acciones que molesten al turista**
- 

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

**CONTINÚA**



### Cuadro N° 4.33 Sistema Turístico Servicios Seguridad

**Principio:** Seguridad

**Ítem:** Seguridad

**Criterio:**

- Debe contar con un generador de energía en caso de emergencia para que haga funcionar los servicios básicos de la hacienda.
- Debe tener toma corrientes con indicador de voltaje en baños, habitaciones, y lugares de descanso en la hacienda.
- Debe existir barra de seguridad y piso antideslizante en el baño.
- Debe existir un programa de control de plagas que no atente contra la salud del personal, del turista, ni contra la vida de animales y plantas silvestres.
- Deben contar con un programa de incendios y evacuación e informar a los turistas el día de su llegada a la hacienda.
- Debe contar con personal capacitado en primeros auxilios.
- Debe tener implementadas las medidas de seguridad e higiene de todos los lugares de uso de los huéspedes.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.34 Sistema Turístico Servicios Alimentos y Bebidas

**Principio:** Alimentos y bebidas

**Ítem:** A y B

**Criterio:**

- La alimentación de ser preparada mayoritariamente con productos naturales de la zona.
- Todo producto de Consumo humano debe ser desinfectado antes de ingerirlo.
- La preparación de los alimentos deben ser preparados con agua potable apta para el consumo.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### **Cuadro Nº 4.35 Sistema Turístico Servicios Hospedaje (Parte 1)**

**Principio:** Hospedaje

**Ítem:** Servicios

**Criterio:**

- **Asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias de la hacienda disponibles para el uso de los huéspedes, así como de su equipamiento.**
- **Tener implementado un medio de recepción y tratamiento de sugerencias y reclamos de los huéspedes**
- **Mantener un plan anual de capacitación en temas de servicios, medio ambiente.**
- **Mapas que identifiquen los proyectos, la infraestructura y las áreas de conservación y protección relacionadas con las actividades.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### **Cuadro Nº 4.36 Sistema Turístico Servicios Hospedaje (Parte 2)**

**Principio:** Hospedaje

**Ítem:** Servicios

**Criterio:**

- **De tener servicio de estacionamiento propio de la hacienda en un número equivalente de acuerdo a las unidades habitacionales del mismo.**
- **El acceso y la recepción del turista dentro de la hacienda de ser de acuerdo a la capacidad total de las unidades habitacionales del establecimiento.**
- **Los baños generales deben ser diferenciados por género y ubicados próximos a la hacienda.**
- **Debe contar con basureros señalizados con tapa y funda para basura desechos orgánicos y desechos inorgánicos.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

## Cuadro N° 4. 37 Sistema Turístico Servicios Habitaciones

**Principio:** Hospedaje

**Ítem:** Habitaciones

**Criterio:**

- **La hacienda debe tener un sistema de acondicionamiento térmico en las habitaciones y lugares de uso común, el sistema de calefacción debe ser, cuando la temperatura interior sea menor a 16 C.**
- **Todas las habitaciones de la hacienda deben tener baño privado**
- **Las habitaciones deberán tener una aérea mínima de 9 m2 para sencillas y 14 m2 doble triples y cuádruples.**
- **Las habitaciones de la hacienda deben tener facilidades para el uso de personas con discapacidad.**
- **Las habitaciones de la hacienda deben contar con camas de una plaza y media y literas según corresponda.**
- **Las habitaciones deben contar con cortinas.**
- **Las camas deben tener un colchón con un espesor mínimo de 15cm.**
- **Las habitaciones deben contar con un closet.**
- **Debe tener iluminación eléctrica controlada a la puerta de acceso.**
- **Debe tener una silla y mueble para colocar objetos en la habitación.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.38 Sistema Turístico Servicios Baños

**Principio:** Hospedaje

**Ítem:** Baños

**Criterio:**

- Un mueble o repisa para colocar los objetos de uso personal.
- Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.
- Un inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha.
- Iluminación eléctrica.
- Agua caliente y fría con llaves de regulación en la ducha y lava manos.
- Basureros con tapa y funda.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.39 Sistema Turístico Servicios Mobiliario y suministros

**Principio:** Hospedaje

**Ítem:** Equipamiento mobiliario y suministros

**Criterio:**

- La hacienda de contar con sábanas cubrecamas, almohadas por cada cama, de todos los tamaños correspondientes.
- La hacienda debe contar con juego de toallas de baño, manos y de piso de acuerdo a las unidades habitacionales del mismo.
- De contar con vajilla, cristalería, cubertería y mantelería de acuerdo a la capacidad máxima de la hacienda.
- De contar con jabón en el lavamanos, papel higiénico de acuerdo a las unidades habitacionales del mismo.
- La hacienda debe hacer uso de productos biodegradables en los baños generales, baños de habitación, cocina y en todo lugar donde sean necesarios los productos de limpieza o aseo personal.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### **Cuadro N° 4.40 Sistema Turístico Ambiental insumos de limpieza**

**Ámbito:** Ambiental

**Principio:** Materiales de insumo

**Ítem:** Manejo de Insumos de limpieza

**Criterio:**

- **Debe tener un listado de productos biodegradables.**
- **Los productos biodegradables deben ser utilizados permanentemente en baños generales, baños de habitaciones, cocina y en todo lugar donde sean necesarios productos de limpieza y aseo personal.**
- **Todos los productos o materiales de limpieza no utilizados deben encontrarse en un lugar fuera de la vista de los visitantes.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### **Cuadro N° 4.41 Sistema Turístico Ambiental ahorro de agua**

**Principio:** Uso de Agua

**Ítem:** Campaña de Ahorro de agua

**Criterio:**

- **Cuenta con rotulación e información para involucrar a Turistas y empleados en sus acciones de ahorro de agua.**
- **Informa a sus turistas y empleados acerca de cómo ahorrar agua: coloque rótulos discretos para recordar cerrar la llave.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.42 Sistema Turístico Ambiental preparación de alimentos

**Principio:** Uso de Agua

**Ítem:** Preparación de alimentos y consumo humano

**Criterio:**

- Cuenta con medidores para determinar su consumo de agua.
- Toda el agua y hielo utilizado en la preparación de alimentos y bebidas debe ser potable.
- Revisa que no haya fugas de energía o de agua.
- Cuenta con reductores de consumo de agua, como regaderas economizadoras, lo cual reducirá el volumen de agua, en baños, duchas y baños para uso de huéspedes.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.43 Sistema Turístico Ambiental Área operativa (Parte 1)

**Principio:** Uso de Agua

**Ítem:** Uso en el área operativa del establecimiento

**Criterio:**

- Cuando sea posible, la hacienda reutiliza el agua. Por ejemplo, el agua de la lavandería puede emplearse en el lavado de paredes.
- La hacienda no debe descargar o depositar aguas residuales industriales o domésticas en ecosistemas acuáticos sin demostrar que las aguas vertidas cumplen con los requisitos legales respectivos, y que sus características físicas y bioquímicas no degradan la calidad del cuerpo receptor de agua.
- Cuando las condiciones lo permitan, capta y reutiliza el agua de lluvia.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

CONTINÚA”



### Cuadro Nº 4.44 Sistema Turístico Ambiental Área operativa (Parte 2)

**Principio:** Uso de Agua

**Ítem:** Uso en el área operativa del establecimiento

**Criterio:**

- **Todas las aguas residuales de la finca deben contar con un sistema de tratamiento de acuerdo con su procedencia y el contenido de sustancias contaminantes.**
- **Las aguas de lavado del equipo de aplicación de agroquímicos deben ser recolectadas y no deben ser mezcladas con aguas residuales domésticas o descargadas al ambiente sin haberse sometido previamente a tratamiento.**
- **La empresa da mantenimiento periódico al sistema de tratamiento de aguas residuales.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro Nº 4.45 Sistema Turístico Ambiental ahorro de energía (Parte 1)

**Principio:** Uso de Energía

**Ítem:** Campaña de ahorro de energía

**Criterio:**

- **Cuenta con medidores divididos por áreas operativas para medir el consumo de Energía.**
- **La hacienda debe describir anualmente sus fuentes de energía y la cantidad de energía utilizada de cada fuente para procesos de producción, transporte y uso doméstico dentro de los límites de la hacienda**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

CONTINÚA



**Cuadro N° 4.46 Sistema Turístico Ambiental ahorro de energía (Parte 2)**

**Principio:** Uso de Energía

**Ítem:** Campaña de ahorro de energía

**Criterio:**

- **Adopte acciones que le permitan disminuir el consumo energético.**
- **Realice el mayor número de actividades con los turistas, aprovechando la luz natural del día.**
- **Trabaje con su personal y sus clientes en una campaña permanente de ahorro de energía.**
- **Desconecte equipos electrónicos para eliminar el consumo de energía en espera, la cual puede equivaler al 10% del consumo.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

**Cuadro N° 4.47 Sistema Turístico Ambiental iluminación (Parte 1)**

**Principio:** Uso de Energía

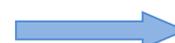
**Ítem:** Iluminación

**Criterio:**

- **Adopten Sistema de iluminación con encendido automático.**
- **Realice el mayor número de actividades aprovechando la luz del día.**
- **Instale fluorescentes lineales para iluminación general en cocinas, lavandería o áreas de servicio.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

CONTINÚA



**Cuadro Nº 4.48 Sistema Turístico Ambiental iluminación (Parte 2)**

**Principio:** Uso de Energía

**Ítem:** Iluminación

**Criterio:**

- **Apague las luces que no esté utilizando. Fomente en sus clientes y empleados el hábito de apagar las luces cuando no estén en uso.**
- **Desconecte equipos electrónicos para eliminar el consumo de energía en espera, la cual puede equivaler al 10% del consumo.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

**Cuadro Nº 4.49 Sistema Turístico Ambiental a climatización**

**Principio:** Uso de Energía

**Ítem:** A climatización

**Criterio:**

- **Busque la zona de confort, la cual oscila entre los 22 y los 27 °C. Fije la temperatura en 25 °C, para no sacrificar la comodidad de los usuarios**
- **Utiliza fuentes de energía alternativa en sus instalaciones.**
- **En caso de que requiera calentar el ambiente, utilice un diseño arquitectónico que favorezca captar el calor durante el día y retarde la pérdida de temperatura durante la noche.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.50 Sistema Turístico Ambiental recolección de Desechos

**Principio:** Manejo de Desechos

**Ítem:** Recolección de Desechos

**Criterio:**

- La hacienda debe estar limpia y sin acumulaciones de desechos de ningún tipo con el objeto de mantener una imagen positiva y contribuir al bienestar de los turistas y trabajadores.
- La hacienda debe contar con un programa de manejo integrado para desechos generados en la hacienda.
- Trabaje con el gobierno local en la organización de un servicio de recolección de basura que funcione de manera periódica.
- No se permite el uso de botaderos ni la quema de basura a cielo abierto.
- La hacienda debe colocar recipientes para desechos en lugares estratégicos dentro de los límites de la hacienda y recolectar y depositar periódicamente sus contenidos.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.51 Sistema Turístico Ambiental Reducción de Desechos (Parte 1)

**Principio:** Manejo de Desechos

**Ítem:** Reducción de Desechos

**Criterio:**

- Adopte un programa para el manejo de desechos sólidos. Busque primero reducir, en segundo lugar reutilizar y, por último, reciclar.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

CONTINÚA



### Cuadro Nº 4.52 Sistema Turístico Ambiental Reducción de Desechos (Parte 2)

**Principio:** Manejo de Desechos

**Ítem:** Reducción de Desechos

**Criterio:**

- Todos los basureros de cocina, comedor, áreas sociales, áreas de recreación y áreas de uso del personal se encuentran señalados e identificados como orgánicos e inorgánicos.
- Sustituya por dispensadores líquidos las presentaciones individuales de jabón, champú y acondicionador que se ofrecen a los huéspedes.
- Emplea envases y dispositivos reutilizables, rellenables o reciclables para todo tipo de productos (Ej.: productos de limpieza, etc.)
- La hacienda debe haber identificado los sitios y los diseños técnicamente aptos para el depósito final o el procesamiento de los desechos, tanto orgánicos como inorgánicos, mediante una evaluación de las características del lugar.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro Nº 4.53 Sistema Turístico Ambiental Conservación (Parte 1)

**Principio:** Protección al Ambiente

**Ítem:** Conservación

**Criterio:**

- Todo material de construcción (madera, paja, palmas, etc.) proviene de fuentes sostenibles y de especies que no se encuentran en peligro de extinción.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

CONTINÚA



**Cuadro Nº 4.54 Sistema Turístico Ambiental Conservación (Parte 2)****Principio:** Protección al Ambiente**Ítem:** Conservación**Criterio:**

- Debe identificar los ecosistemas naturales existentes, mediante un programa de conservación.
- Instruya al turista para que no grite, no use radios, ni genere cualquier otro ruido que causen perturbaciones innecesarias.
- Utilice materiales producidos por organizaciones y asociaciones de la industria, para la integración de consideraciones sobre la biodiversidad en procedimientos de manejo del hospedaje.
- La hacienda no debe depositar en ecosistemas acuáticos ningún sólido orgánico o inorgánico tal como desechos domésticos o industriales, productos rechazados, escombros, tierra y piedras de excavaciones, basura de la limpieza de tierras, entre otros materiales.
- Las áreas productivas no deben ubicarse en lugares donde pudieran provocar efectos negativos en áreas protegidas.
- Apoye las actividades de conservación de ríos y lagos, así como de las especies que los habitan.
- Las haciendas no deben alterar ecosistemas acuáticos para crear nuevos canales de drenaje o de riego.
- Los tanques de combustibles y envases de sustancias inflamables deben estar en áreas cerradas que cuenten con buena ventilación, un muro de contención y piso impermeable y liso para retener cualquier derrame.
- Recicle el papel ya utilizado. Disponga de recipientes rotulados y en sitios accesibles, para separar el papel de otros tipos de desecho.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### **Cuadro Nº 4.55 Sistema Socio Cultural Respeto y compromiso**

**Ámbito:** Socio Cultural

**Principio:** Respeto a la Población de la zona Rural y sus Culturas

**Ítem:** Respeto y Compromiso

**Criterio:**

- **Adoptar acciones concretas y promover el entendimiento y respeto hacia las culturas, costumbres, etc., autóctonas.**
- **Debe disponer del recurso humano local responsables para la ejecución de las actividades en la hacienda.**
- **La empresa pone a disposición de sus clientes información sobre la historia, cultura y tradiciones de la región.**
- **Incorpora elementos típicos de las culturas locales en su arquitectura, decoración o productos, respetando los derechos de propiedad intelectual que posean sobre estos, las comunidades locales o indígenas.**

**La hacienda fomenta que sus clientes visiten comunidades locales, actividades o atractivos históricos y de base cultural en la zona.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### **Cuadro Nº 4.56 Sistema Socio Cultural Protección y compromiso**

**Principio:** Protección al Patrimonio Histórico Cultural

**Ítem:** Protección y Compromiso

**Criterio:**

- **Se toman acciones concretas para asegurar que las construcciones de la empresa no produzcan alteraciones en los sitios de patrimonio histórico, arqueológico o sagrado.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro Nº 4.57 Sistema Socio Cultural Compromiso al desarrollo

**Principio:** Contribución al desarrollo local

**Ítem:** Compromiso al desarrollo

**Criterio:**

- La hacienda debe promocionar la compra de productos y servicios locales entre sus visitantes.
- La hacienda debe contribuir a la protección y conservación de los recursos naturales de la comunidad, colaborar con el desarrollo de la economía local y aportar una justa contribución a los costos de la infraestructura y los recursos consumidos que comparte con la comunidad, escuelas, caminos, acueductos, otras infraestructuras, agua y otros recursos – según el nivel de uso de la hacienda.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro Nº 4.58 Sistema Socio Cultural aporte al desarrollo (Parte 1)

**Principio:** Políticas Laborales

**Ítem:** Aporte al desarrollo Local

**Criterio:**

- Debe disponer del recurso humano local responsables para la ejecución de las actividades en la hacienda.
- La hacienda debe tener e implementar políticas y procedimientos para dar prioridad a la contratación y capacitación de mano de obra local y para contratar y adquirir servicios y productos locales.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

CONTINÚA



**Cuadro Nº 4.59 Sistema Socio Cultural aporte al desarrollo (Parte 2)**

**Principio:** Políticas Laborales

**Ítem:** Aporte al desarrollo Local

**Criterio:**

- La hacienda no debe discriminar en sus políticas y procedimientos laborales y de contratación por razones de raza, color, sexo, edad, religión, procedencia social, tendencias políticas, nacionalidad, afiliaciones con sindicatos, condición médica, orientación sexual o condición civil.
- La hacienda debe fomentar el trato respetuoso de los trabajadores y tener un mecanismo formal para recibir y actuar en relación con los reclamos.
- Los trabajadores y sus familias que vivan en la hacienda deben tener acceso a áreas que provean oportunidades recreativas según la composición de los habitantes.
- La hacienda debe implementar un programa de educación dirigido al personal administrativo y operativo (trabajadores de la hacienda) de la hacienda, la cual comprenda las siguientes temáticas higiene, salud, ambiental.
- La hacienda no debe tener laborando menores de edad en actividades de la hacienda.
- Los trabajadores deben conocer los requisitos de capacitación para sus labores y deben haberla recibido antes de iniciar su trabajo en la hacienda.
- Todos los trabajadores deben conocer las medidas de emergencia relacionadas con sus áreas de trabajo y sus responsabilidades.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.60 Sistema Agropecuario Agrícola Suelo

**Ámbito:** Agrícola  
**Principio:** Preparación de suelo  
**Ítem:** Suelo

**Criterio:**

- La hacienda debe ejecutar un programa de prevención y control de erosión de suelos que minimiza los riesgos de erosión y reduce la erosión actual.
- La hacienda debe tener un programa de fertilización de suelos o cultivos fundamentado en las características y propiedades de los suelos, el muestreo y análisis periódicos de suelos o follaje.
- Las áreas de producción deben estar ubicadas solamente en aquellas tierras que presenten condiciones de clima, suelos y topografía adecuadas para la intensidad de la producción agrícola planificada.
- La hacienda de tener un manejo adecuado de suelos, a través del uso de suelo según su vocación, laboreo mínimo, preparación oportuna, uso del estiércol y de abonos verdes, siembras en curvas a nivel, cordones vegetados con especies múltiple propósito, uso de coberturas muertas o vivas y rotación de cultivos

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.61 Sistema Agropecuario Agrícola abonamiento (Parte 1)

**Principio:** Abono de terreno  
**Ítem:** Abonamiento

**Criterio:**

- La hacienda debe dar prioridad a la fertilización orgánica utilizando los residuos orgánicos generados en la hacienda

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

CONTINÚA



**Cuadro Nº 4.62 Sistema Agropecuario Agrícola abonamiento (Parte 2)**

**Principio:** Abono de Terreno

**Ítem:** Abonamiento

**Criterio:**

- La hacienda debe utilizar la composta como fertilizante para los huertos, no se debe utilizar fertilizantes químicos.
- La hacienda debe suministrar al suelo con humus.
- La hacienda debe propiciar el reciclaje (de residuos vegetales y animales).
- La hacienda debe utilizar los insecticidas caseros realizados en la hacienda para colocar en los huertos que requieran.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

**Cuadro Nº 4.63 Sistema Agropecuario Agrícola Cultivo (Parte 1)**

**Principio:** Cultivo

**Ítem:** Manejo de Cultivo

**Criterio:**

- Debe realizar intercalación de pasto y cultivos en hilera para descansar hacer y rejuvenecer a los suelos.
- La hacienda debe establecer y mantener barreras de vegetación entre el cultivo y las áreas de actividad humana dentro de la hacienda, así como entre las áreas de producción y las orillas de los caminos públicos que atraviesan o circundan la hacienda.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

CONTINÚA



### Cuadro N° 4.64 Sistema Agropecuario Agrícola cultivo (Parte 2)

**Principio:** Cultivo

**Ítem:** Manejo de Cultivo

**Criterio:**

- La hacienda debe tomar medidas para evitar introducir, cultivar o procesar cultivos transgénicos.
- Se debe establecer una zona de protección con vegetación mediante la siembra o la regeneración natural entre áreas de diferentes cultivos permanentes o semipermanentes, o entre diferentes sistemas de producción.
- El programa debe incluir la recuperación de ecosistemas naturales o la reforestación de áreas dentro de la hacienda que no son apropiadas para la agricultura

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.65 Sistema Agropecuario Agrícola Siembra

**Principio:** Siembra

**Ítem:** Manejo de Siembra

**Criterio:**

- Todos los huertos de la hacienda para la siembra deben tener 8.20 m de largo con 1.20 m de ancho y la profundidad de 60 cm.
- Procurar que los cultivos sean de semillas ancestrales, tales como; Tubérculos, Vegetales, Hortalizas, Cereales, Frutales.
- Utilice la rotación de cultivos, para desfavorecer la presencia de insectos plaga. la agricultura

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.66 Sistema Agropecuario Agrícola manejo de agua

**Principio:** Uso de Agua

**Ítem:** Manejo de Agua

**Criterio:**

- La hacienda debe utilizar los insecticidas caseros realizados en la hacienda para colocar en los huertos que requieran.
- No use aguas residuales no tratadas para el cultivo de vegetales destinados al consumo humano.
- Toda fuente de agua superficial o subterránea explotada por la hacienda para fines agrícolas, domésticos o de procesamiento, debe contar con las concesiones y los permisos respectivos otorgados por la autoridad legal o ambiental correspondiente.
- La hacienda debe determinar la cantidad de agua y la duración de la aplicación con base en información climática, la humedad disponible en el suelo y en las propiedades y características de los suelos.
- El sistema de riego debe contar con un buen diseño y mantenimiento para evitar desperdicios.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.67 Sistema Agropecuario actividades recreacionales Agrícola (Parte 1)

**Principio:** Actividades Recreacionales Agrícola

**Ítem:** Actividades Recreacionales

**Criterio:**

- Un listado en donde se determine el periodo de ejecución de las actividades a desarrollarse en la hacienda.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

CONTINÚA



### **Cuadro N° 4.68 Sistema Agropecuario actividades recreacionales Agrícola (Parte 2)**

**Principio:** Actividades Recreacionales Agrícola

**Ítem:** Actividades Recreacionales

**Criterio:**

- La hacienda debe asegurar que todos los turistas que participan conozcan las condiciones y tomen las medidas necesarias.
- La hacienda debe involucrar al turista en la actividad de la preparación del suelo para la siembra.
- La hacienda debe contar con herramientas para las actividades a realizar con los turistas como, la pala, azadón, rastrillo, bieldo con mago D, trinche manual, pala de trasplante, estacas.
- Los visitantes deben interactuar en la recolección de frutas y verduras que provienen de huertos orgánicos.
- La hacienda debe realizar la degustación de los productos cosechados en la hacienda.
- Durante la permanencia de sus visitantes, la hacienda realiza charlas de sensibilización sobre temas ambientales de interés a la operación y al visitante. (Excursiones, charlas en comidas, reuniones, entre otros.)
- Los turistas no deben realizar ninguna actividad que pueda afectar su salud o seguridad.
- La hacienda debe mantener estrictas normas de seguridad y orden en los talleres y las áreas de almacenaje con el objeto de reducir la posibilidad de accidentes.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

CONTINÚA 

### **Cuadro Nº 4.69 Sistema Agropecuario participación en los Procesos Agrícola**

**Principio:** Actividades Recreacionales.

**Ítem:** Participación de los turistas en los Procesos

**Criterio:**

- **Exposición del proceso de siembra y cosecha de productos para luego proceder con la degustación del mismo.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### **Cuadro Nº 4.70 Sistema Agropecuario recorridos guiados Agrícola**

**Principio:** Actividades Recreacionales

**Ítem:** Recorridos Guiados

**Criterio:**

- **Realizar con el visitante el reconocimiento de siembras agrícolas existentes en la hacienda.**
- **Instruir al Turista acerca de las técnicas de manejo que se utiliza en la siembra y cosecha de productos.**
- **Se debe realizar un recorrido guiado e interpretativo por los sembríos, para el reconocimiento de la planta y el fruto.**
- **Se debe realizar un recorrido guiado e interpretativo por las huertas organices existentes.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### **Cuadro Nº 4.71 Sistema Agropecuario Sanidad animal**

**Ámbito:** Pecuario

**Principio:** Área de Sanidad del Animal

**Ítem:** Sanidad del animal

**Criterio:**

- **Las instalaciones deben ser diseñadas, construidas y mantenidas para proporcionar y promover el cuidado, el confort y la seguridad animal.**
- **Todos los animales deben estar debidamente vacunados.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### **Cuadro Nº 4.72 Sistema Agropecuario forraje de animales**

**Principio:** Pasturas de los Animales

**Ítem:** Forraje de los animales

**Criterio:**

- **La hacienda debe tener un plan de uso de la tierra, en el cual se identifique en un mapa las áreas destinadas para, los animales, pastizales y otras fuentes de alimentación, aéreas restringidas y venerables.**
- **La hacienda debe tener un plan de manejo de las tierras para pastoreo.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.73 Sistema Agropecuario Crianza de animales bovinos

**Principio:** Crianza de Animales

**Ítem:** Bovinos

**Criterio:**

- En la hacienda cuando la vaca ha tenido un parto empieza su proceso.
- En la hacienda cuando nacen terneras deben ser alimentadas por 5 días con el calostro de su madre.
- En la hacienda cuando nacen becerros deben ser faenados para salchicha porque no puede existir otro semental.
- La hacienda debe realizar el destete de las terneras de su madre.
- La hacienda debe realizar la inseminación a la vaca a los dos años de edad, para la reproducción de leche de un año.
- La hacienda debe faenar a la vaca cuando esta haya tenido 10 partos.
- El semental de la hacienda debe ser faenado a los cinco años.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.74 Sistema Agropecuario crianza de animales avícola

**Principio:** Crianza de Animales

**Ítem:** Avícola

**Criterio:**

- En la hacienda las aves desde que nacen hasta las 17 semanas se debe considerar como pollos.
- Las aves a partir de las 18 semanas se debe considerar gallinas ponedoras.
- Las aves a partir de las 25 semanas se debe considerar gallinas con crías.
- Las aves al cumplir un año en la hacienda deben ser faenadas

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### Cuadro N° 4.75 Sistema Agropecuario alimentación de animales

**Principio:** Alimentación de los Animales

**Ítem:** Alimentación

**Criterio:**

- Todos los animales de la hacienda deben tener acceso a una dieta nutricionalmente adecuada y a agua limpia y fresca.

**Fuente:** Metodología argumentada, en principios y criterios aplicados al agroturismo.

### Cuadro N° 4.76 Sistema Agropecuario información de actividades (Parte 1)

**Principio:** Actividades Recreacionales

**Ítem:** Información de las actividades

**Criterio:**

- La hacienda debe fijar horarios para realizar cada actividad.
- La hacienda debe realizar grupos rotativos para que los visitantes puedan disfrutar de la experiencia en la hacienda.
- La hacienda debe comunicar a los visitantes la ropa y calzado para realizar las actividades.
- La hacienda debe comunicar a los visitantes no tocar animales enfermos.
- La hacienda debe asegurar que todos los turistas tomen las medidas necesarias para las diferentes actividades a realizar dentro de la hacienda.
- Los senderos deben tener un ancho máximo que será acorde a las circunstancias del medio, pero no superará los 3 metros.

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

CONTINÚA



### **Cuadro N° 4.77 Sistema Agropecuario información de actividades (Parte 2)**

**Principio:** Actividades Recreacionales

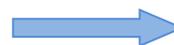
**Ítem:** Información de las actividades

**Criterio:**

- **Trace y utilice rutas para cabalgatas y ciclismo en áreas donde el impacto sobre la fauna sea mínimo.**
- **Coloque rótulos para indicar el paso de animales y para la reducción de velocidad.**
- **Destine algunos sitios donde se observen fácilmente algunos grupos de animales, sin perturbar sus actividades vitales.**
- **Las instalaciones deben ser diseñadas, construidas y mantenidas con un ambiente limpio seco para el ingreso de los turistas a la interacción con los animales.**
- **Fomente la práctica de la observación respetuosa de plantas, aves, mamíferos, etc.**
- **Da recomendaciones a sus huéspedes para el disfrute de las diferentes actividades a realizar en la hacienda.**
- **Interactúe con el visitante en la actividad del ordeño manual o mecanizado.**
- **Interactúe con el visitante en la actividad de acicalamiento de los animales.**
- **Promueva al turista que participe en actividades de limpieza en senderos naturales, rutas de aventuras, caminos, establos y márgenes de los ríos.**
- **La hacienda debe asegurarse que la exhibición de animales tales como (caballos, llamas, aves etc.) sea manejada con responsabilidad y con respeto hacia los animales.**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

CONTINÚA



### **Cuadro N° 4.78 Sistema Agropecuario información de actividades (Parte 3)**

**Principio:** Actividades Recreacionales

**Ítem:** Información de las actividades

**Criterio:**

- **Incentive al visitante a la compra de productos locales de la hacienda que provienen de manera sostenible.**
- **Informe al turista que las fotografías deben ser sacadas sin flash.**
- **Destine a una persona debidamente capacitada para asumir el manejo de estas exhibiciones ante los turistas.**
- **Al finalizar las actividades agrícolas y pecuarias se debe informar a los turistas que deben tomar un baño y desinfectarse las manos y pies con alcohol, para poder continuar con los talleres demostrativos de productos.**
- **Durante la permanencia de sus visitantes se debe llevar a cabo los talleres de proceso o elaboración de productos en la hacienda.**
- **Las instalaciones para la elaboración de productos deben ser limpias y diseñadas, para proporcionar la seguridad e higiene de los productos para el consumo humano.**
- **Se debe destacar los productos que son elaborados artesanalmente, para luego ser vendidos a los visitantes**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

### **Cuadro N° 4.79 Sistema Agropecuario participación en los procesos**

**Principio:** Actividades Recreacionales

**Ítem:** Participación de los Visitantes en los procesos

**Criterio:**

- **Exposición del proceso de leche en sus tres estados ordeño, cocción y elaboración de queso.**
- **Degustación del queso con productos cosechados de la hacienda.**
- **Exposición del proceso del café de haba y su respectiva degustación.**
- **Narración y exposición de los procesos caseros que se dan con la leche y frutos, para la elaboración de mermeladas, nata, mantequilla, con su respectiva degustación.**
- **Se debe realizar un recorrido e interpretativo por el almacenaje del alimento de los animales.**
- **Realizar con el visitante un recorrido reconociendo los animales existentes en la hacienda**

**Fuente:** Empresas Certificadoras Internacionales.

#### **4.8. Análisis y determinación de la formula metodología para la evaluación de los estándares de calidad en las haciendas Turísticas.**

La evaluación, en la ejecución y realización del proyecto es importante porque marca un punto de partida del cambio de mejoras. Es la etapa donde se genera y se analizan los resultados de la aplicación de proyectos, que pueden desarrollarse estrategias ajustadas a fortalecimiento y mejora continua; permite medir, la eficacia que trae consigo la ejecución de las diferentes actividades.

Las evaluaciones, no siempre se ajustan a resultados reales que se desea alcanzar. Para eso es necesario acogerse a una metodología que se base en los criterios previamente establecidos y seleccionados, donde se permita revisar la estructura, funcionamiento y relaciones con la finalidad de conocer fortalezas y debilidades.

#### **4.9. Propuesta de evaluación**

La estructura que se presenta para la evaluación del proyecto de agroturismo, se considera independientemente para cada proyecto, basándose de este modo en los estándares planteados desarrollados en este capítulo. Se aplicará tablas previamente estructuradas con los estándares y criterios, que serán presentados a los dueños de las haciendas, con la finalidad de determinar el cumplimiento de cada uno de los estándares.

El evaluador tiene que realizar una lectura comprensiva de los propósitos del proyecto, la cual se considera las siguientes acciones por parte del evaluador:

- Entrevista al propietario o responsable de la hacienda.
- Realizar observaciones de actividades, espacios equipamientos, recursos, estructura, etc.
- Utilizar el material escrito y documentación que la organización provea.

Es así como los estándares serán evaluados en base a las condiciones dadas al evaluador, para poder determinar si las haciendas cumplen o no con los estándares, es importante basarse en pasos consecuentes para llegar a una evaluación idónea:

1. Fijar una cita para la evaluación.
2. Recopilar y confirmar la información mediante la ficha de verificación.
3. Elaborar el informe.
4. Comunicar al propietario de la hacienda los incumplimientos encontrados.
5. El propietario deberá realizar el seguimiento de la ejecución de las acciones correctivas.
6. Presentación de los resultados obtenidos

#### **4.10. Diseño y sistematización de la ficha de evaluación**

Para evaluar las haciendas agro turísticas, se debe elaborar una ficha de verificación, en el cual se debe llenar la información básica de la hacienda, además debe contener los criterios, estándares, ponderación de los cumplimientos o incumplimientos y observaciones.

#### **4.11. Sistema de calificación**

Una vez secuenciados los estándares de evaluación del agroturismo en las haciendas, se deberá realizar las siguientes acciones para evaluar y calificar los estándares.

#### **4.12. Ponderación de los estándares.**

Se establece la ponderación de cada uno de los estándares de calidad del agroturismo evaluables previsto en el correspondiente proyecto para cada sistema y programa, teniendo en cuenta que los estándares de agroturismo prioritarios deben suponer al menos el 50% del peso total de la calificación.

La ponderación de los cinco sistemas da una sumatoria del 100%. Donde el 60% corresponde a la parte turística y el 40% restante corresponde a la parte agraria. La cual se establece a la parte turística como prioridad por el tema de los servicios.

**Cuadro N° 4.80 Ponderación**

Base estándar metodológico			Ponderación	Calificación	Evidencia
SISTEMA	ÁMBITO	CRITERIOS	%	1	✓ $\Phi$ x
TURÍSTICO	Servicio	52	26	52	
	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)

#### 4.13. Valoración de los estándares

Realizada la ponderación de los estándares, el equipo investigativo debe decidir indicadores de logro en una escala o rubrica, de modo que se pueda valorar de forma objetiva el grado de logro o la consecución de los mismos respectivamente. Aquellos estándares que no admitan gradación podrán ser evaluados mediante una simple escala mientras que, aquellos que conlleven distintos grados de consecución, podrán ser evaluados mediante una rúbrica con distintas escalas de valoración.

Cada criterio tendrá una valoración de cero a uno, con una sumatoria total de 200 criterios, explicados en este capítulo.

### Cuadro N° 4.81 Valoración

ÁMBITO

ESTÁNDARES	PONDERACIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN		
		C	NC<	NC>
	20	1	0.50	0

**Fuente:** (Rainforest Alliance Verified, 2011)

#### 4.14. No conformidad menor.

Indica que la organización auditada cumple con entre 50y 99% de los requisitos de un criterio.

#### 4.15. No conformidad mayor.

Indica que la organización auditada cumple con 49% o menos de los requisitos de un criterio.

#### 4.16. Ponderación.

Se ponderara de acuerdo al puntaje de cada ámbito, mas no tendrá preferencia alguna puesto que todos los criterios tienen importancia.

#### 4.17. Cálculo del puntaje.

El cumplimiento de la hacienda se evalúa a nivel de cada uno de los criterios de 1 a 0 para esto se puede justificar que cada criterio será evaluado a la misma puntuación por su importancia de cada uno, ya que si se calificara por preferencia o nivel de importancia se discriminaría a los demás criterios. Cada criterio a calificar se establece importante para la actividad agro turística en cada bibliografía consultada.

#### 4.18. A nivel de criterio

Si la organización auditada no demuestra cumplimiento total con cualquier criterio de las normas evaluadas, el equipo auditor asignara una no conformidad, cuya categoría determinara el puntaje específico para ese criterio, de la siguiente manera:

**Cuadro Nº 4. 82 Criterio**

Tipo de hallazgo	Puntaje
<b>Cumplimiento</b>	1
<b>No conformidad menor</b>	0.5
<b>No conformidad mayor</b>	0

**Fuente:** (Rainforest Alliance Verified, 2011)

#### 4.19. Puntaje general.

Para estimar el porcentaje de cumplimiento por principio, es necesario:

- Asignar a cada criterio aplicable el porcentaje respectivo.
- Sumar el porcentaje asignado a todos los criterios aplicables de un principio.
- Dividir esta sumatoria entre el número de criterios aplicables

**Fórmula:**

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

**Cuadro Nº 4.83 Rango de Cumplimiento**

<b>CUMPLIMIENTO (%)</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>80 - 100</b>	Hacienda Agro turística (Servicios de calidad)
<b>50 - 79</b>	Hacienda con servicios turísticos
<b>0 - 49</b>	Hacienda en estado crítico

**Autores:** Fernanda Alcarráz y Edison Lema (2015)

## **CAPÍTULO V**

### **5. APLICACIÓN DE LA GUÍA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA HACIENDA SAN JOSÉ DEL CANTÓN SIGCHOS.**

#### **5.1. Evaluación de Estándares por Criterios**

Las haciendas turísticas identificadas en la Provincia de Cotopaxi, con el transcurrir del tiempo han ido desarrollando una serie de actividades agropecuarias transformándose en actividades agro turísticas y en la que se ha considerado como parte de las actividades turísticas que se desarrollan en la zona rural de la Provincia. Cabe mencionar que los estándares diseñados que se pretende establecer en la hacienda turística, serán evaluados por medio de la metodología mencionada en el capítulo cuatro.

Para la aplicación de la ficha de evaluación de criterios, se ha tomado en cuenta a la hacienda San José del Cantón Sigchos, ya que es una de las haciendas que realiza actividades agro turísticas en la zona rural de mencionado Cantón, y que además cumple con la mayoría de criterios agro turísticos.

A continuación se menciona los pasos a seguir para la aplicación de la ficha de evaluación de estándares en la Hacienda San José del Cantón Sigchos.

Se realizó el contacto con el propietario de la Hacienda para acordar una cita y con el respaldo de la carta de auspicio enviada por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, al inicio del desarrollo de la presente investigación. Se lo comunico, que en su hacienda se aplicara la ficha de evaluación por criterios, en la fecha indicada, mencionando que esta evaluación servirá para estandarizar las actividades del agroturismo de la hacienda y de esta manera mejorar la calidad del servicio turístico.

De acuerdo con la fecha acordada, se procedió a dirigirse a la hacienda para la aplicación de la ficha de evaluación por criterios, donde se evalúa el cumplimiento de los estándares de servicio para el desarrollo de la actividad del agroturismo en dicha hacienda, mediante la lista de criterios.

Después de evaluar, se ubicó en el formato preparado para las no conformidades y se enuncia los criterios de la ficha de evaluación que no cumple la hacienda, este informe se presenta al propietario de dicha hacienda para que se informe, analicé y tome acciones correctivas en la hacienda, se le otorga un plazo para cumplan con los requerimientos solicitados para la estandarización de las actividades desarrolladas en el agroturismo, en caso que no cumplan con los criterios planteados en la ficha de evaluación .

Luego de aplicar la ficha de evaluación de Criterios se menciona que el puntaje es de 184 la cual alcanza a nombrarse hacienda agro turística, brindando servicios, actividades con un alto grado de calidad a los visitantes.

Desde el día viernes 05 de junio hasta el domingo 14 de junio del presente año, la ficha de evaluación por criterios fue aplicada, consiguiendo información verídica y acertada.

Para la recopilación de información se realizó mediante la utilización de herramientas como es el programa de Excel el cual permite visualizar e interpretar los resultados de manera clara.

## **5.2. Sistematización y análisis de datos mediante tablas y gráficos**

La aplicación de la ficha de evaluación por criterios aplicada a la hacienda determina a través de tablas lo siguiente.

## Cuadro N° 5.84 Ficha de Evaluación

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		
Turístico	Servicio	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.	0,51%	1	✓
		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	Informar sobre las actividades productivas que desarrolla la familia anfitriona que produzcan ruidos u otros efectos molestos a los huéspedes	0,25%	0,5	o
						7	Los servicios recreacionales deben ser al aire libre y vinculado a las actividades productivas de la hacienda.	0,51%	1	✓
						8	Se debe por lo menos tener tres actividades recreativas como cabalgatas, trekking, bicicleta o similares.	0,51%	1	✓

CONTINÚA



			9	Se debe informar a los huéspedes de las normas internas relativas 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	✓		
			Señalización.	10	Debe tener señalética clara, visible ubicada estratégicamente en toda la hacienda.	0,25%	0,5	o	
				11	Los letreros no deben causar impacto visual al entorno.	0,51%	1	✓	
			Limpieza y Mantenimiento.	12	Las instalaciones dela hacienda no deben mostrar señales de desorden, falta de limpieza, ni falte 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 corrientes 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 atente 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 el día de su llegada a la hacienda.	0,51%	1	✓
19	Debe contar con personal capacitado en primeros auxilios.	0,51%			1	✓			
20	Debe tener implementadas las medidas de seguridad e higiene de todos los lugares de uso de los huéspedes.	0,51%			1	✓			
Alimentos y Bebidas	A y B	21	La alimentación de ser preparada mayoritariamente con productos naturales de la zona.	0,51%	1	✓			

CONTINÚA



Hospedaje.		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	✓	
		24	Asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias de la hacienda disponibles para el uso de los huéspedes, así como de su equipamiento.	0,51%	1	✓	
	Servicios.	25	Tener implementado un medio de recepción y tratamiento de sugerencias y reclamos de los huéspedes.	0,51%	1	✓	
		26	Mantener un plan anual de capacitación en temas de servicios, medio ambiente.	0,51%	1	✓	
		27	Mapas que identifiquen los proyectos, la infraestructura y las áreas de conservación y protección relacionadas con las actividades.	0,51%	1	✓	
		28	De tener servicio de estacionamiento propio de la hacienda en un número equivalente de acuerdo a las unidades habitacionales del mismo.	0,51%	1	✓	
		29	El acceso y la recepción del turista dentro de la hacienda de ser de acuerdo a la capacidad total de las unidades habitacionales del establecimiento.	0,51%	1	✓	
		30	Los baños generales deben ser diferenciados por género y ubicados próximos a la hacienda.	0,51%	1	✓	
		31	Debe contar con basureros señalizados con tapa y funda para basura desechos orgánicos y desechos inorgánicos.	0,51%	1	✓	
		Habitaciones.	32	La hacienda debe tener un sistema de acondicionamiento térmico en las habitaciones y lugares de uso común, el sistema de calefacción debe ser, cuando la temperatura interior sea menor a 16 C.	0,51%	1	✓
			33	Todas las habitaciones de la hacienda deben tener baño privado.	0,51%	1	✓
	34		Las habitaciones deberán tener una aérea mínima de 9 m2 para sencillas y 14 m2 doble	0,51%	1	✓	

CONTINÚA



		triples y cuádruples			
	35	Las habitaciones de la hacienda deben tener facilidades para el uso de personas con discapacidad.	0,51%	1	✓
	36	Las habitaciones de la hacienda deben contar con camas de una plaza y media y literas según corresponda.	0,51%	1	✓
	37	Las habitaciones deben contar con cortinas.	0,51%	1	✓
	38	Las camas deben tener un colchón con un espesor mínimo de 15cm.	0,51%	1	✓
	39	Las habitaciones deben contar con un closet.	0,51%	1	✓
	40	Debe tener iluminación eléctrica controlada a la puerta de acceso.	0,51%	1	✓
	41	Debe tener una silla y mueble para colocar objetos en la habitación.	0,51%	1	✓
Baños Habitaciones.	42	Un mueble o repisa para colocar los objetos de uso personal.	0,51%	1	✓
	43	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	0,51%	1	✓
	44	Un inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha.	0,51%	1	✓
	45	Iluminación eléctrica.	0,51%	1	✓
	46	Agua caliente y fría con llaves de regulación en la ducha y lava manos.	0,51%	1	✓
	47	Basureros con tapa y funda.	0,51%	1	✓
Equipamiento mobiliario y suministros.	48	La hacienda de contar con sábanas cubrecamas, almohadas por cada cama, de todos los tamaños correspondientes.	0,51%	1	✓
	49	La hacienda debe contar con juego de toallas de baño, manos y de piso de acuerdo a las unidades habitacionales del mismo.	0,51%	1	✓
	50	De contar con vajilla, cristalería, cubertería y mantelería de acuerdo a la capacidad máxima de la hacienda.	0,51%	1	✓
	51	De contar con jabón en el lavamanos, papel higiénico de acuerdo a las unidades habitacionales del mismo	0,51%	1	✓

CONTINÚA



Ambiental	Materiales de insumo.	Manejo de Insumos de limpieza.	52	La hacienda debe hacer uso de productos biodegradables en los baños generales, baños de habitación, cocina y en todo lugar donde sean necesarios los productos de limpieza o aseo personal.	0,51%	1	✓
			53	Debe tener una listado de productos biodegradables	0,51%	1	✓
			54	Los productos biodegradables deben ser utilizados permanentemente en baños generales, baños de habitaciones, cocina y en todo lugar donde sean necesarios productos de limpieza y aseo personal.	0,51%	1	✓
			55	Todos los productos o materiales de limpieza no utilizado debe encontrarse en un lugar fuera de la vista de los visitantes.	0,51%	1	✓
	Uso de agua.	Campaña de ahorro de agua.	56	Cuenta con rotulación e información para involucrar a Turistas y empleados en sus acciones de ahorro de agua.	0,51%	1	✓
			57	Informa a sus turistas y empleados acerca de cómo ahorrar agua: coloque rótulos discretos para recordar cerrar la llave.	0,51%	1	✓
		Preparación de alimentos y consumo humano.	58	Cuenta con medidores para determinar su consumo de agua.	0,51%	1	✓
			59	Toda el agua y hielo utilizado en la preparación de alimentos y bebidas debe ser potable.	0,51%	1	✓
			60	Revisa que no haya fugas de energía o de agua.	0,51%	1	✓
			61	Cuenta con reductores de consumo de agua, como regaderas economizadoras, lo cual reducirá el volumen de agua, en baños, duchas y baños para uso de huéspedes.	0,51%	1	✓
		Uso en el área operativa del establecimiento.	62	Cuando sea posible, la hacienda reutiliza el agua. Por ejemplo, el agua de la lavandería puede emplearse en el lavado de paredes.	0,51%	1	✓
	63		La hacienda no debe descargar o depositar aguas residuales industriales o domésticas en ecosistemas acuáticos sin demostrar que las aguas vertidas cumplen con los requisitos legales respectivos, y que sus características físicas y bioquímicas no degradan la calidad del cuerpo receptor de agua.	0,25%	0,5	o	

CONTINÚA



		64	Cuando las condiciones lo permitan, capta y reutiliza el agua de lluvia.	0,51%	1	✓	
		65	Todas las aguas residuales de la finca deben contar con un sistema de tratamiento de acuerdo con su procedencia y el contenido de sustancias contaminantes.	0,51%	1	✓	
		66	Las aguas de lavado del equipo de aplicación de agroquímicos deben ser recolectadas y no deben ser mezcladas con aguas residuales domésticas o descargadas al ambiente sin haberse sometido previamente a tratamiento.	0,51%	1	✓	
		67	La empresa da mantenimiento periódico al sistema de tratamiento de aguas residuales.	0,51%	1	✓	
	Uso de Energía.	Campaña de ahorro de energía.	68	Cuenta con medidores divididos por áreas operativas para medir el consumo de Energía.	0,00%	0	X
			69	Adopte acciones que le permitan disminuir el consumo energético	0,51%	1	✓
			70	La hacienda debe describir anualmente sus fuentes de energía y la cantidad de energía utilizada de cada fuente para procesos de producción, transporte y uso doméstico dentro de los límites de la hacienda.	0,51%	1	✓
			71	Realice el mayor número de actividades con los turistas, aprovechando la luz natural del día.	0,51%	1	✓
			72	Trabaje con su personal y sus clientes en una campaña permanente de ahorro de energía.	0,51%	1	✓
			73	Desconecte equipos electrónicos para eliminar el consumo de energía en espera, la cual puede equivaler al 10% del consumo.	0,25%	0,5	o
Iluminación.		74	Adopten Sistema de iluminación con encendido automático.	0,00%	0	X	
		75	Realice el mayor número de actividades aprovechando la luz del día.	0,51%	1	✓	
		76	Instale fluorescentes lineales para iluminación general en cocinas, lavandería o áreas de servicio.	0,51%	1	✓	

CONTINÚA



		77	Apague las luces que no esté utilizando. Fomente en sus clientes y empleados el hábito de apagar las luces cuando no estén en uso.	0,51%	1	✓	
		78	Desconecte equipos electrónicos para eliminar el consumo de energía en espera, la cual puede equivaler al 10% del consumo.	0,51%	1	✓	
		A climatización.	79	Busque la zona de confort, la cual oscila entre los 22 y los 27 °C. Fije la temperatura en 25 °C, para no sacrificar la comodidad de los usuarios	0,51%	1	✓
			80	Utiliza fuentes de energía alternativa en sus instalaciones.	0,51%	1	✓
			81	En caso de que requiera calentar el ambiente, utilice un diseño arquitectónico que favorezca captar el calor durante el día y retarde la pérdida de temperatura durante la noche.	0,51%	1	✓
	Manejo de Desechos.	Recolección de Desechos.	82	La hacienda debe estar limpia y sin acumulaciones de desechos de ningún tipo con el objeto de mantener una imagen positiva y contribuir al bienestar de los turistas y trabajadores.	0,51%	1	✓
			83	La hacienda debe contar con un programa de manejo integrado para desechos generados en la hacienda.	0,51%	1	✓
			84	Trabaje con el gobierno local en la organización de un servicio de recolección de basura que funcione de manera periódica.	0,51%	1	✓
			85	No se permite el uso de botaderos ni la quema de basura a cielo abierto.	0,51%	1	✓
			86	La hacienda debe colocar recipientes para desechos en lugares estratégicos dentro de los límites de la hacienda y recolectar y depositar periódicamente sus contenidos.	0,51%	1	✓
			Reducción de Desechos.	87	Adopte un programa para el manejo de desechos sólidos. Busque primero reducir, en segundo lugar reutilizar y, por último, reciclar.	0,51%	1
88				Todos los basureros de cocina, comedor, áreas sociales, áreas de recreación y áreas de uso del personal se encuentran señalados e identificados como orgánicos e inorgánicos.	0,51%	1	✓

CONTINÚA



Protección al Medio Ambiente.	Conservación.	89	Sustituya por dispensadores líquidos las presentaciones individuales de jabón, champú y acondicionador que se ofrecen a los huéspedes.	0,51%	1	✓
		90	Emplea envases y dispositivos reutilizables, rellenables o reciclables para todo tipo de productos (Ej.: productos de limpieza, etc.)	0,51%	1	✓
		91	La hacienda debe haber identificado los sitios y los diseños técnicamente aptos para el depósito final o el procesamiento de los desechos, tanto orgánicos como inorgánicos, mediante una evaluación de las características del lugar.	0,51%	1	✓
		92	Todo material de construcción (madera, paja, palmas, etc.) proviene de fuentes sostenibles y de especies que no se encuentran en peligro de extinción.	0,51%	1	✓
		93	Debe identificar los ecosistemas naturales existentes, mediante un programa de conservación.	0,51%	1	✓
		94	Instruya al turista para que no grite, no use radios, ni genere cualquier otro ruido que causen perturbaciones innecesarias.	0,51%	1	✓
		95	Utilice materiales producidos por organizaciones y asociaciones de la industria, para la integración de consideraciones sobre la biodiversidad en procedimientos de manejo del hospedaje.	0,51%	1	✓
		96	La hacienda no debe depositar en ecosistemas acuáticos ningún sólido orgánico o inorgánico tal como desechos domésticos o industriales, productos rechazados, escombros, tierra y piedras de excavaciones, basura de la limpieza de tierras, entre otros materiales.	0,51%	1	✓
		97	Las áreas productivas no deben ubicarse en lugares donde pudieran provocar efectos negativos en áreas protegidas.	0,51%	1	✓
		98	Apoye las actividades de conservación de ríos y lagos, así como de las especies que los habitan.	0,51%	1	✓

CONTINÚA



Socio - Cultural	Respeto a la Población de la zona Rural y sus Culturas.	99	Las haciendas no deben alterar ecosistemas acuáticos para crear nuevos canales de drenaje o de riego.	0,00%	0	X
		100	Los tanques de combustibles y envases de sustancias inflamables deben estar en áreas cerradas que cuenten con buena ventilación, un muro de contención y piso impermeable y liso para retener cualquier derrame.	0,51%	1	✓
		101	Recicle el papel ya utilizado. Disponga de recipientes rotulados y en sitios accesibles, para separar el papel de otros tipos de desecho.	0,51%	1	✓
	Respeto y Compromiso.	102	Adoptar acciones concretas y promover el entendimiento y respeto hacia las culturas, costumbres, etc., autóctonas.	0,51%	1	✓
		103	Debe disponer del recurso humano local responsables para la ejecución de las actividades en la hacienda.	0,51%	1	✓
		104	La empresa pone a disposición de sus clientes información sobre la historia, cultura y tradiciones de la región.	0,51%	1	✓
		105	Incorpora elementos típicos de las culturas locales en su arquitectura, decoración o productos, respetando los derechos de propiedad intelectual que posean sobre estos, las comunidades locales o indígenas.	0,51%	1	✓
	Protección al Patrimonio Histórico Cultural.	106	La hacienda fomenta que sus clientes visiten comunidades locales, actividades o atractivos históricos y de base cultural en la zona.	0,51%	1	✓
		107	Se toman acciones concretas para asegurar que las construcciones de la empresa no produzcan alteraciones en los sitios de patrimonio histórico, arqueológico o sagrado.	0,51%	1	✓
	Contribución al desarrollo local.	Compromiso al desarrollo.	108	La hacienda debe promocionar la compra de productos y servicios locales entre sus visitantes.	0,51%	1

CONTINÚA



Políticas laborales.	Aporte al desarrollo local.	109	La hacienda debe contribuir a la protección y conservación de los recursos naturales de la comunidad, colaborar con el desarrollo de la economía local y aportar una justa contribución a los costos de la infraestructura y los recursos consumidos que comparte con la comunidad, escuelas, caminos, acueductos, otras infraestructuras, agua y otros recursos – según el nivel de uso de la hacienda.	0,51%	1	✓
		110	Debe disponer del recurso humano local responsables para la ejecución de las actividades en la hacienda.	0,51%	1	✓
		111	La hacienda debe tener e implementar políticas y procedimientos para dar prioridad a la contratación y capacitación de mano de obra local y para contratar y adquirir servicios y productos locales	0,51%	1	✓
		112	La hacienda no debe discriminar en sus políticas y procedimientos laborales y de contratación por razones de raza, color, sexo, edad, religión, procedencia social, tendencias políticas, nacionalidad, afiliaciones con sindicatos, condición médica, orientación sexual o condición civil.	0,51%	1	✓
		113	La hacienda debe fomentar el trato respetuoso de los trabajadores y tener un mecanismo formal para recibir y actuar en relación con los reclamos.	0,51%	1	✓
		114	Los trabajadores y sus familias que vivan en la hacienda deben tener acceso a áreas que provean oportunidades recreativas según la composición de los habitantes.	0,51%	1	✓
		115	La hacienda debe implementar un programa de educación dirigido al personal administrativo y operativo (trabajadores de la hacienda) de la hacienda, la cual comprenda las siguientes temáticas higiene, salud, ambiental.	0,51%	1	✓
		116	La hacienda no debe tener laborando menores de edad en actividades de la hacienda.	0,25%	0,5	0

CONTINÚA



				117	Los trabajadores deben conocer los requisitos de capacitación para sus labores y deben haberla recibido antes de iniciar su trabajo en la hacienda.	0,51%	1	✓
				118	Todos los trabajadores deben conocer las medidas de emergencia relacionadas con sus áreas de trabajo y sus responsabilidades.	0,51%	1	✓
				<b>SUMATORIA DEL ÁMBITO TURÍSTICO</b>		<b>56,95%</b>	<b>112</b>	
Agropecuaria	Agrícola	Preparación de suelo.	Suelo.	1	La hacienda debe ejecutar un programa de prevención y control de erosión de suelos que minimiza los riesgos de erosión y reduce la erosión actual.	0,24%	0,5	o
				2	La hacienda debe tener un programa de fertilización de suelos o cultivos fundamentado en las características y propiedades de los suelos, el muestreo y análisis periódicos de suelos o follaje.	0,49%	1	✓
				3	Las áreas de producción deben estar ubicadas solamente en aquellas tierras que presenten condiciones de clima, suelos y topografía adecuadas para la intensidad de la producción agrícola planificada.	0,49%	1	✓
				4	La hacienda de tener un manejo adecuado de suelos, a través del uso de suelo según su vocación, laboreo mínimo, preparación oportuna, uso del estiércol y de abonos verdes, siembras en curvas a nivel, cordones vegetados con especies múltiple propósito, uso de coberturas muertas o vivas y rotación de cultivos	0,49%	1	✓
		Abonado de Terreno.	Abonamiento.	5	La hacienda debe dar prioridad a la fertilización orgánica utilizando los residuos orgánicos generados en la hacienda.	0,49%	1	✓
				6	La hacienda debe utilizar la composta como fertilizante para los huertos, no se debe utilizar fertilizantes químicos.	0,49%	1	✓
				7	La hacienda debe suministrar al suelo con humus.	0,24%	0,5	o
				8	La hacienda debe propiciar el reciclaje (de residuos vegetales y animales).	0,49%	1	✓

CONTINÚA



Cultivo.	Manejo del Cultivo.	9	La hacienda debe utilizar los insecticidas caseros realizados en la hacienda para colocar en los huertos que requieran.	0,49%	1	✓	
		10	Debe realizar intercalación de pasto y cultivos en hilera para descansar hacer y rejuvenecer a los suelos	0,49%	1	✓	
		11	La hacienda debe establecer y mantener barreras de vegetación entre el cultivo y las áreas de actividad humana dentro de la hacienda, así como entre las áreas de producción y las orillas de los caminos públicos que atraviesan o circundan la hacienda.	0,49%	1	✓	
		12	La hacienda debe tomar medidas para evitar introducir, cultivar o procesar cultivos transgénicos.	0,49%	1	✓	
		13	Se debe establecer una zona de protección con vegetación mediante la siembra o la regeneración natural entre áreas de diferentes cultivos permanentes o semipermanentes, o entre diferentes sistemas de producción.	0,49%	1	✓	
		14	El programa debe incluir la recuperación de ecosistemas naturales o la reforestación de áreas dentro de la hacienda que no son apropiadas para la agricultura.	0,49%	1	✓	
	Siembra.	Manejo de Siembra.	15	Todos los huertos de la hacienda para la siembra deben tener 8.20m de largo con 1.20m de ancho y la profundidad de 60 cm.	0,00%	0	X
			16	Procurar que los cultivos sean de semillas ancestrales, tales como; Tubérculos, Vegetales, Hortalizas, Cereales, Frutales.	0,00%	0	X
			17	Utilice la rotación de cultivos, para desfavorecer la presencia de insectos plaga.	0,49%	1	✓
Uso de Agua.	Manejo de Agua.	18	La hacienda debe utilizar los insecticidas caseros realizados en la hacienda para colocar en los huertos que requieran.	0,49%	1	✓	
		19	No use aguas residuales no tratadas para el cultivo de vegetales destinados al consumo humano.	0,49%	1	✓	

CONTINÚA



Actividades Recreativas.	Actividades.	20	Toda fuente de agua superficial o subterránea explotada por la hacienda para fines agrícolas, domésticos o de procesamiento, debe contar con las concesiones y los permisos respectivos otorgados por la autoridad legal o ambiental correspondiente.	0,49%	1	✓
		21	La hacienda debe determinar la cantidad de agua y la duración de la aplicación con base en información climática, la humedad disponible en el suelo y en las propiedades y características de los suelos.	0,49%	1	✓
		22	El sistema de riego debe contar con un buen diseño y mantenimiento para evitar desperdicios.	0,49%	1	✓
		23	Un listado en donde se determine el periodo de ejecución de las actividades a desarrollarse en la hacienda.	0,49%	1	✓
		24	La hacienda debe asegurar que todos los turistas que participan conozcan las condiciones y tomen las medidas necesarias.	0,49%	1	✓
		25	La hacienda debe involucrar al turista en la actividad de la preparación del suelo para la siembra.	0,49%	1	✓
		26	La hacienda debe contar con herramientas para las actividades a realizar con los turistas como, la pala, azadón, rastrillo, bieldo con mago D, trinche manual, pala de trasplante, estacas.	0,49%	1	✓
		27	Los visitantes deben interactuar en la recolección de frutas y verduras que provienen de huertos orgánicos.	0,49%	1	✓
		28	La hacienda debe realizar la degustación de los productos cosechados en la hacienda.	0,00%	0	X
		29	Durante la permanencia de sus visitantes, la hacienda realiza charlas de sensibilización sobre temas ambientales de interés a la operación y al visitante. (Excursiones, charlas en comidas, reuniones, entre otros.)	0,49%	1	✓
30	Los turistas no deben realizar ninguna actividad que pueda afectar su salud o seguridad.	0,49%	1	✓		

CONTINÚA



Pecuario	Recorridos Guiados.	31	La hacienda debe mantener estrictas normas de seguridad y orden en los talleres y las áreas de almacenaje con el objeto de reducir la posibilidad de accidentes.	0,49%	1	✓	
		Participación de los turistas en los Procesos.	32	Exposición del proceso de siembra y cosecha de productos para luego proceder con la degustación del mismo.	0,49%	1	✓
		33	Realizar con el visitante el reconocimiento de siembras agrícolas existentes en la hacienda.	0,49%	1	✓	
		34	Instruir al Turista acerca de las técnicas de manejo que se utiliza en la siembra y cosecha de productos.	0,49%	1	✓	
		35	Se debe realizar un recorrido guiado e interpretativo por los sembríos, para el reconocimiento de la planta y el fruto.	0,49%	1	✓	
		36	Se debe realizar un recorrido guiado e interpretativo por las huertas organicas existentes.	0,49%	1	✓	
	Área de Sanidad del Animal.	Sanidad del Animal.	37	Las instalaciones deben ser diseñadas, construidas y mantenidas para proporcionar y promover el cuidado, el confort y la seguridad animal.	0,49%	1	✓
			38	Todos los animales deben estar debidamente vacunados.	0,49%	1	✓
	Pasturas de los Animales.	Forraje de los animales.	39	La hacienda debe tener un plan de uso de la tierra, en el cual se identifique en un mapa las áreas destinadas para, los animales, pastizales y otras fuentes de alimentación, aéreas restringidas y venerables.	0,00%	0	X
			40	La hacienda debe tener un plan de manejo de las tierras para pastoreo.	0,49%	1	✓
	Crianza de Animales.	Bovino.	41	En la hacienda cuando la vaca a tenido un parto empieza su proceso evolutivo.	0,49%	1	✓
			42	En la hacienda cuando nacen terneras deben ser alimentadas por 5 días con el calostro de su madre.	0,49%	1	✓

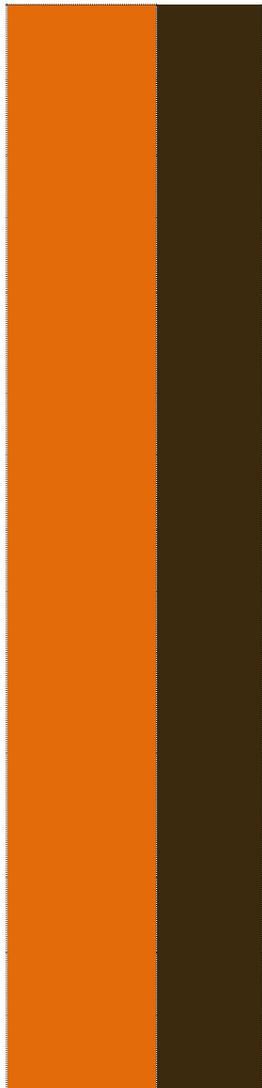
CONTINÚA



			43	En la hacienda cuando nacen becerros deben ser faenados para salchicha porque no puede existir otro semental	0,00%	0	X	
			44	La hacienda debe realizar el destete de las terneras de su madre.	0,49%	1	✓	
			45	La hacienda debe realizar la inseminación a la vaca a los dos años de edad, para la reproducción de leche de un año.	0,49%	1	✓	
			46	La hacienda debe faenar a la vaca cuando esta haya tenido 10 partos.	0,49%	1	✓	
			47	El semental de la hacienda debe ser faenado a los cinco años	0,49%	1	✓	
		Avícola.	48	En la hacienda las aves desde que nacen hasta las 17 semanas se debe considerar como pollos.	0,49%	1	✓	
			49	Las aves a partir de las 18 semanas se debe considerar gallinas ponedoras	0,49%	1	✓	
			50	Las aves a partir de las 25 semanas se debe considerar gallinas con crías.	0,49%	1	✓	
			51	Las aves al cumplir un año en la hacienda deben ser faenadas	0,49%	1	✓	
		Alimentación de los Animales.	Alimentación.	52	Todos los animales de la hacienda deben tener acceso a una dieta nutricionalmente adecuada.	0,49%	1	✓
				53	Todos los animales de la hacienda deben tener acceso a beber agua limpia y fresca.	0,49%	1	✓
Actividades Recreativas	Información de las actividades.	54	La hacienda debe fijar horarios para realizar cada actividad.	0,49%	1	✓		
		55	La hacienda debe realizar grupos rotativos para que los visitantes puedan disfrutar de la experiencia en la hacienda.	0,49%	1	✓		
		56	La hacienda debe comunicar a los visitantes la ropa y calzado para realizar las actividades.	0,49%	1	✓		
		57	La hacienda debe comunicar a los visitantes no tocar animales enfermos.	0,49%	1	✓		
		58	La hacienda debe asegurar que todos los turistas tomen las medidas necesarias para las diferentes actividades a realizar dentro de la hacienda.	0,49%	1	✓		

CONTINÚA





59	Los senderos deben tener un ancho máximo que será acorde a las circunstancias del medio, pero no superará los 3 metros.	0,49%	1	✓
60	Trace y utilice rutas para cabalgatas y ciclismo en áreas donde el impacto sobre la fauna sea mínimo.	0,49%	1	✓
61	Coloque rótulos para indicar el paso de animales y para la reducción de velocidad.	0,49%	1	✓
62	Destine algunos sitios donde se observen fácilmente algunos grupos de animales, sin perturbar sus actividades vitales.	0,49%	1	✓
63	Las instalaciones deben ser diseñadas, construidas y mantenidas con un ambiente limpio seco para el ingreso de los turistas a la interacción con los animales.	0,49%	1	✓
64	Fomente la práctica de la observación respetuosa de plantas, aves, mamíferos, etc.	0,49%	1	✓
65	Da recomendaciones a sus huéspedes para el disfrute de las diferentes actividades a realizar en la hacienda.	0,49%	1	✓
66	Interactúe con el visitante en la actividad del ordeño manual o mecanizado.	0,49%	1	✓
67	Interactúe con el visitante en la actividad de acicalamiento de los animales.	0,49%	1	✓
68	Promueva al turista que participe en actividades de limpieza en senderos naturales, rutas de aventuras, caminos, establos y márgenes de los ríos.	0,49%	1	✓
69	La hacienda debe asegurarse que la exhibición de animales tales como (caballos, llamas, aves etc.) sea manejada con responsabilidad y con respeto hacia los animales.	0,49%	1	✓
70	Incentive al visitante a la compra de productos locales de la hacienda que provienen de manera sostenible.	0,49%	1	✓
71	Informe al turista que las fotografías deben ser sacadas sin flash.	0,49%	1	✓
72	Destine a una persona debidamente capacitada para asumir el manejo de estas exhibiciones ante los turistas.	0,49%	1	✓

CONTINÚA



		73	Al finalizar las actividades agrícolas y pecuarias se debe informar a los turistas que deben tomar un baño y desinfectarse las manos y pies con alcohol, para poder continuar con los talleres demostrativos de productos.	0,49%	1	✓
		74	Durante la permanencia de sus visitantes se debe llevar a cabo los talleres de proceso o elaboración de productos en la hacienda.	0,49%	1	✓
		75	Las instalaciones para la elaboración de productos deben ser limpias y diseñadas, para proporcionar la seguridad e higiene de los productos para el consumo humano.	0,49%	1	✓
		76	Se debe destacar los productos que son elaborados artesanalmente, para luego ser vendidos a los visitantes.	0,49%	1	✓
	Participación de los Visitantes en los procesos.	77	Exposición del proceso de leche en sus tres estados ordeño, cocción y elaboración de queso.	0,49%	1	✓
		78	Degustación del queso con productos cosechados de la hacienda.	0,49%	1	✓
		79	Exposición del proceso del café de haba y su respectiva degustación.	0,49%	1	✓
		80	Narración y exposición de los procesos caseros que se dan con la leche y frutos, para la elaboración de mermeladas, nata, mantequilla, con su respectiva degustación.	0,49%	1	✓
	Recorridos guiados.	81	Se debe realizar un recorrido e interpretativo por el almacenaje del alimento de los animales.	0,49%	1	✓
		82	Realizar con el visitante un recorrido reconociendo los animales existentes en la hacienda.	0,49%	1	✓
<b>SUMATORIA ÁMBITO AGROPECUARIO</b>				<b>37,07%</b>	<b>76</b>	
<b>200</b>				<b>TOTAL</b>	<b>94,02%</b>	<b>188</b>

Diseño: fa y el©2015.

Fuente: Ficha de estándares aplicada a la Hacienda San José del Cantón Sigchos

**Tabla N° 5.20 Estándar y valoración**

BASE ESTANDAR METODOLÓGICO							VALORACIÓN APLICADA A LA EMPRESA						
Descriptores					Ponderación		Ponderación		Calificación		Evidencia		
Sistema	Sistema	Principio	Ítem	Criterio	%	%	%	%			X	o	✓
Turístico	Calidad de servicios	6	11	52	26	59	25,68%	56,95%	50,50	112,00	0,00	3,00	49,00
	Ambiental	5	10	49	24,5		22,88%		45,00		3,00	2,00	44,00
	Socio-cultural	4	4	17	8,5		8,39%		16,50		0,00	1,00	16,00
Agropecuario	Agrícola	6	8	36	18	41	15,61%	37,07%	32,00	76,00	3,00	2,00	31,00
	Pecuario	5	8	46	23		21,46%		44,00		2,00	0,00	44,00
<b>SUMATORIAS</b>					<b>100</b>	<b>100</b>	<b>94%</b>	<b>94,02%</b>	<b>188,00</b>	<b>188,00</b>	<b>8,00</b>	<b>8,00</b>	<b>184,00</b>
							<b>94,02</b>	<b>Puntaje obtenido:</b>		<b>0,00</b>	<b>4,00</b>	<b>184,00</b>	
							<b>188,00</b>						

**Fuente:** Ficha de estándares aplicada a la Hacienda San José del Cantón Sigchos

Tabla N° 5.21 Rango de Cumplimiento

<b>RANGO DE CUMPLIMIENTO</b>		
<b>CUMPLIMIENTO (%)</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>RECONOCIMIENTO O CERTIFICACIÓN</b>
80 - 100	Hacienda Agro turística (Servicios de calidad)	<b>Distintivo "A" Prestige Dorado</b>
50 - 79	Hacienda con servicios turísticos	<b>Distintivo "A" Platinum</b>
0 - 49	Hacienda en estado crítico.	<b>No aplica</b>
		<b>DISTINCIÓN</b>

**Fuente:** Ficha de estándares aplicada a la Hacienda San José del Cantón Sigchos

**EXPERIENCE TRAVEL** Certifica Usuario: Hostería Hacienda San José de Sigchos

**ESPE** UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**EXPERIENCE TRAVEL™**  
AGRITOURISM CERTIFIED  
ÁNDES

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

**188,00**

INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN **turística hotelera**

Presidente ejecutivo <http://webtga.espe.edu.ec>

Experience Travel VIP © 2015 Agritourism Certified [www.etvipagritourismcertified.org](http://www.etvipagritourismcertified.org)

Figura N° 5.9 Propuesta distintivo A

**Autores:** Fernanda Alcarráz y Edison Lema (2015)

### **5.3. Resultado de evaluación aplicada a la Hacienda “San José de Sigchos” mediante una ficha de cumplimiento de estándares de calidad para el agroturismo**

<b>Responsables:</b>	Fernanda Alcarráz; Edison Lema
<b>Localización:</b>	Provincia de Cotopaxi; cantón Sigchos
<b>Nombre del predio:</b>	Hostería San José de Sigchos
<b>Fecha:</b>	5 – 14 junio de 2015

**Tema:** Aplicación de los estándares de calidad para el servicio del agroturismo, mediante una ficha de evaluación.

#### **Objetivo**

- Analizar e interpretar los resultados de la evaluación de estándares de calidad en la hacienda “San José de Sigchos”

#### **Antecedentes**

El proyecto fue realizado a la necesidad que tiene la provincia de Cotopaxi de contener una guía de estándares de calidad para el servicio del agroturismo, puesto que es necesario para un buen manejo de las empresas turísticas. Utilizada como una herramienta principal en la mayoría de empresas agras turísticas internacionales.

Es por eso que esta guía se realizó bajo parámetros y metodologías de certificadoras nacionales e internacionales que sobre llevan el tema de turismo rural y la sostenibilidad.

Mediante el resultado de investigación y estudio se ha establecido los siguientes estándares que para ser una investigación de veracidad se ha

puesto en aplicación en una hacienda reconocida a nivel provincial que se caracteriza por manejar el agroturismo dentro de sus actividades turísticas.

### Marco descriptivo

Una ficha es un documento en forma de sumario que contiene la descripción de las características de un objeto, material, proceso o programa de manera detallada. Los contenidos varían dependiendo del producto, servicio o entidad descrita, pero en general suele contener datos como el nombre, características físicas, el modo de uso o elaboración, propiedades distintivas y especificaciones técnicas (Hurtado, 2003).

### Interpretación

**Tabla N° 5.22 Estándares Cumplidos**

<b>Estándares cumplidos</b>	<b>Puntaje C/U</b>	<b>Puntaje Total</b>
<b>184</b>	<b>1</b>	<b>184</b>

**Fuente:** Ficha de estándares aplicada a la Hacienda San José del Cantón Sigchos

**Tabla N° 5.23 No Conformidad Menor**

<b>No conformidad Menor</b>	<b>Puntaje C/U</b>	<b>Puntaje Total</b>
<b>8</b>	<b>0.5</b>	<b>4</b>

**Fuente:** Ficha de estándares aplicada a la Hacienda San José del Cantón Sigchos

**Tabla N° 5.24 No Conformidad Mayor**

<b>No conformidad Mayor</b>	<b>Puntaje C/U</b>	<b>Puntaje Total</b>
<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Fuente:** Ficha de estándares aplicada a la Hacienda San José del Cantón Sigchos

### Aplicación de la fórmula

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

$$x = \frac{188}{200}$$

$$x = (0.94)(100)$$

$$x = 94\%$$

**Tabla N° 5. 25 Rango de cumplimiento**

<b>CUMPLIMIENTO (%)</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>80 - 100</b>	Hacienda Agro turística (Servicios de calidad) Distintivo A Prestigio Dorado

**Fuente:** Aplicación y recopilación de encuestas a la Hacienda San José del Cantón Sigchos

### Análisis

De acuerdo al resultado obtenido en la evaluación a la hacienda de estudio, da con un cumplimiento del 94% a los estándares diseñados en este proyecto.

Mientras que el 6% pertenece a incumplimientos y falta de evidencias. Se podría decir que los estándares de no conformidad mayor están en un

estado crítico puesto que no existen o son falta de conocimiento técnico por lo que se les ha calificado con un puntaje igual a cero.

Para poder dar a conocer al propietario y poner en marcha su pronto cumplimiento se le describen las más críticas, como son las siguientes:

- Cuenta con medidores divididos por áreas operativas para medir el consumo de Energía.
- Adopten Sistema de iluminación con encendido automático.
- Todos los huertos de la hacienda para la siembra deben tener 8.20 m de largo con 1.20 m de ancho y la profundidad de 60 cm.
- La hacienda debe realizar la degustación de los productos cosechados en la hacienda.
- Procurar que los cultivos sean de semillas ancestrales, tales como; Tubérculos, Vegetales, Hortalizas, Cereales, Frutales.
- La hacienda debe tener un plan de uso de la tierra, en el cual se identifique en un mapa las áreas destinadas para, los animales, pastizales y otras fuentes de alimentación, aéreas restringidas y venerables.
- En la hacienda cuando nacen becerros deben ser faenados para salchicha porque no puede existir otro semental.

La hacienda San José del Cantón Sigchos puede llamarse hacienda agro turística ya que mediante la ficha de evolución por criterios obtuvo 188 criterios aprobados y entra en el rango de cumplimiento para haciendas agro turísticas.

## **i. CONCLUSIONES**

- Para que la actividad del agroturismo se convierta en una alternativa de oferta turística, se debe considerar como etapas la planificación, organización, ejecución, control y evaluación, a fin que las tierras productivas, cultivos, productos, recorridos sean el complemento de los servicios ofrecidos por las haciendas y de esta manera se obtengan resultados esperados de manera sostenible, donde exista un respeto por la naturaleza y el lugar donde se desarrolla dicha actividad.
- El agroturismo es una alternativa sustentable, atractiva y beneficiosa para la región Sierra, porque de esta manera ayuda a potenciar el turismo y a la vez genera fuentes de trabajo, y una mejor calidad de vida para los habitantes de la zona rural y a su vez a la conservación del medio ambiente.
- Durante el análisis de las condiciones de las haciendas y su producción, se obtuvo como resultado que las actividades del agroturismo se desarrollan bajo conocimientos empíricos, si un control que permita evaluar su desempeño y esto de lugar a que las actividades agro turísticas no sean de calidad.
- Al analizar el tema del agroturismo no se encontró parámetros o criterios, ni mucho menos estándares que sirvan como guía para regular las actividades agro turísticas basada en turismo sostenible, por eso esta investigación servirá como una base para estructurar y normar esta actividad promoviendo como un modelo de operación para esta actividad.
- Los estándares planteados en este tema de investigación servirán como un modelo o guía para evaluar las haciendas dedicadas a la

actividad del agroturismo, porque para su estructura y elaboración se consideraron criterios o parámetros relacionados con esta actividad, que han sido propuestos por instituciones internacionales reconocidas.

- Toda hacienda que realice la actividad de agroturismo y principalmente para aquellas haciendas que fomenta el desarrollo y una mejor calidad de vida para los habitantes de la zona rural, requiere que sea evaluada la cual permita determinar si la hacienda cumple con las especificaciones y requerimientos establecidos en la guía de estándares.
- La ficha de evaluación nos permite medir las condiciones de calidad en los servicios que se encuentran en la hacienda agro turística. La hacienda “San José del Cantón Sigchos”, como parte del proyecto de evaluación registra casi todos los cumplimientos de calidad, para lo cual, se puede mencionar que es una de las tantas haciendas estudiadas que se le puede dar el nombres de hacienda agro turística de la provincia de Cotopaxi.

## **ii. RECOMENDACIONES**

- La provincia de Cotopaxi, gracias a su piso climático, a las condiciones naturales y a la productividad de sus tierras, es apropiada para este tipo de agroturismo, por lo cual la oferta turística puede llegar hacer una fuente de ingreso muy atractiva para el Ecuador, pues en esta actividad no solo se beneficiarían los propietarios de las haciendas sino también los habitantes de la zona, con nuevas fuentes de empleo.
- Los turistas tanto extranjeros y nacionales prefieren hospedarse en haciendas donde desarrollen turismo la actividad del agro turismo, por este motivo es importante que los propietarios y los habitantes de la

zona se comprometan a fomentar la actividad del agroturismo de manera socialmente justa, económicamente equitativa, ambientalmente equilibrada.

- Se recomienda que el Ministerio de Turismo y la Dirección de Turismo promueva acciones relacionadas a la actividad del agroturismo con la finalidad de potenciar el turismo en la Provincia de Cotopaxi.
- Es importante y necesario que los turistas que visitan las haciendas dedicadas a la actividad de agroturismo puedan ser identificadas con facilidad siendo fundamental para ello, una comunicación adecuada a través de un marketing publicitario, donde se venda la idea y de esta manera se vaya potenciando el agroturismo.
- Para tomar como referencia la presente investigación, y aplicar la ficha de evaluación por criterios, se recomienda revisar y actualizar los estándares, de acuerdo a variabilidad y aplicación según sea el caso donde se vaya evaluar.
- La ficha de evaluación debe ser manejada por personas que tengan conocimiento alguno de los estándares de calidad agro turística para que su desempeño en el campo sea de completa veracidad y profesionalismo, puesto que existen estándares que necesitan ser comprobadas físicamente para su respectiva calificación y reconocimiento.

### iii. BIBLIOGRAFÍA

- Arcos, F. J. (2007). *Código Turismo*. La Ley Grupo Wolters kluwer.
- Balanza, I. M. (2004). *Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales*. Paraninfo S.A.
- Bullon, d. (2000). *Turismo Rural*. Mexico D.F.: Trillas.
- Cabrini, L. (2006). *Turismo Desarrollo Rural y Sostenible*. México: Trillasn.
- CORDERO, M. B. (2004). *GESTION AMBIENTAL : CAMINO A L DESARROLLO*. EUNED.
- Crosby, A. (2009). *Re-inventando el turismo rural*. Barcelona: Laertes S.A.
- Cultural, I. N. (1978). *Instituto Nacional de Patrimonio Cultural*.
- CHILE, M. A. (2007). *LA INNOVACION AGRARIA*. CHILE: FIA .
- Ecuador, 1. P. (s.f.). *PLANDETOUR 2020*.
- Fontalvo, T., & Vergara, C. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. España: Eumed .
- FORMACION DE UNA RED DE AGROTURISMO EN LAS PROVINCIAS DE GUAYAS Y LOS RIOS. (2009). *FORMACION DE UNA RED DE AGROTURISMO EN LAS PROVINCIAS DE GUAYAS Y LOS RIO*. SUBSECRETARIA DE TURSIMO DEL LITORAL Y LA CONSULTURA AMBIENTAL SAMBITO S.A.
- INSTITUTO INTERAMERICANO DE COOPERACION PARA LA AGRICULTURA. (2010). *INSTITUTO INTERAMERICANO DE COOPERACION PARA LA AGRICULTURA*. SAN JOSE COSTA RICA : James French, Héctor Iturbe, Patricia León.
- ITALIANO, L. M. (1985). *LEY MARCO ITALIANO*. ITALIA: ARTICULO.

- Marín, E. p. (2004). Sector agropecuario y desarrollo rural. una mirada integral. En E. p. Marín, *Sector agropecuario y desarrollo rural. una mirada integral* (pág. 274). Colombia.
- *Organización Internacional para la Normalización* . (s.f.).
- Philip Kotler, G. A. (2001). *Philip Kotler, Gary Armstrong*. Pearson Educación.
- Robers, H., & Robinson, G. (2003). *ISO 14001 Manual de Sistema de Gestion Medioambiental*. Madrid: Spain Paraninfo S.A.
- rural, A. c. (s.f.). *Asociacion chilena del turismo rural*. chile.
- SA, S. D. (2009). *FORMACION DE UNA RED DE AGROTURISTICA EN LAS PROVINCIAS DE GUAYAS Y LOS RIOS* . MINISTERIO DE TURISMO.
- Salvador Anton Clavé, F. G. (2005). Planificacion Territorial del Turismo. En F. G. Salvador Anton Clavé, *Planificacion Territorial del Turismo* (pág. 221). UOC.
- Szmulewicz, A. &. (2002). *Turismo y Desarrollo Sostenible*. Bogota .
- Turismo, O. M. (1994). *Organizacion Mundial de Turismo*. Organizacion Mundial de TURISMO: organizacion Mundial de Turismo.
- Turismo, O. M. (1994). *organizacion Mundial del Turismo*. OMT: OMT.
- VILLEGAS, G. T. (2007). *CASA HACIENDA ARQUITECTURA EN EL CAMPO COLOMBIANO*. VILLEGAS ASOCIADOS.

## LINKOGRAFÍA

- Aenor Ecuador. (2015). *Aenor*. Obtenido de [http://www.aenorecuador.com/media/5554/iso\\_14001\\_aenor\\_ecuador.pdf](http://www.aenorecuador.com/media/5554/iso_14001_aenor_ecuador.pdf)
- Amigable, A. E. (Noviembre de 2002). *Actividad agroturística*. Recuperado el 13 de 10 de 2013, de [www.agroturismoecuador.org/index.html](http://www.agroturismoecuador.org/index.html)

- Cabrini, L. (23 de Octubre de 2002). *OMT*. Recuperado el 09 de Enero de 2015, de [http://www.unwto.org/regional/europe/PDF/SPEECHES/2002/Jaen%20\\_Spain\\_.pdf](http://www.unwto.org/regional/europe/PDF/SPEECHES/2002/Jaen%20_Spain_.pdf)
- EVELIUX. (JULIO de 2007). [www.eveliux.com/mx/estandares-y-organizaciones.php](http://www.eveliux.com/mx/estandares-y-organizaciones.php). Recuperado el 22 de abril de 2015, de [www.eveliux.com/mx/estandares-y-organizaciones.php](http://www.eveliux.com/mx/estandares-y-organizaciones.php):
- Fallas, Y. (2005). *Mituramb*. Recuperado el 05 de 10 de 2013, de [www.mituramb.ucr.ac.cr](http://www.mituramb.ucr.ac.cr)
- Hurtado, F. (2003). *Wikipedia*. Obtenido de [http://es.wikipedia.org/wiki/Ficha\\_t%C3%A9cnica](http://es.wikipedia.org/wiki/Ficha_t%C3%A9cnica)
- International Service Marketing Institute. (03 de 2002). *coaching toptenms*. Recuperado el 09 de 04 de 2015, de <http://coaching.toptenms.com/archivos/777/descargas/estandares2.pdf>
- Manual Practico de Calidad Hotelera para hoteles y alojamientos rurales. . (2009). *Alojamientos Conectados*. Recuperado el 09 de 04 de 2015, de <http://www.alojamientosconectados.es/turismo/sites/default/files/10.%20Calidad%20Hotelera.pdf>
- Matamoros, S. (30 de 11 de 2008). *La Q de calidad turistica*. Recuperado el 23 de 10 de 2013, de <http://galice.net/blog/2008/03/26/la-q-de-calidad-turistica>
- MINTUR. (2009). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 11 de 10 de 2013, de [www.ministeriodeturismo.com](http://www.ministeriodeturismo.com)
- Mintur. (2009). *Ministerio de Turismo Ecuador*. Recuperado el 09 de 04 de 2015, de <http://www.turismo.gob.ec/>
- Noel, V. (06 de 12 de 2011). *Un estudio de la oferta de los establecimientos*. Recuperado el 01 de 09 de 2013, de <http://www.suplementorural.com>

- Rainforest Alliance Verified. (11 de 2011). *Rainforest Alliance*. Obtenido de <http://www.rainforest-alliance.org/sites/default/files/site-documents/tourism/documents/tourism-verification-standard-espanol-v3.pdf>
- RAINFOREST ALLIANCE VERIFIED. (Octubre de 2012). Obtenido de [www.rainforest.com](http://www.rainforest.com)
- Traverso, N. (2009). *Chile alimenta*. Recuperado el 22 de 10 de 2013, de <http://www.chilepotenciaalimentaria.cl>
- Turismo, L. d. (27 de Diciembre de 2002). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 13 de Octubre de 2013, de [www.ministeriodeturismo.com](http://www.ministeriodeturismo.com)
- Turismo, O. M. (1999). *Agenda para planificadores locales*. Recuperado el 22 de 10 de 2013, de <http://unwto.org/es>
- Wikipedia. (29 de 05 de 2015). *Wikipedia la enciclopedia libre*. Obtenido de <http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema>
- [www.evceliux.com/mx/estandares-y-organizaciones.php](http://www.evceliux.com/mx/estandares-y-organizaciones.php). (abril de 2015). Obtenido de [www.evceliux.com/mx/estandares-y-organizaciones.php](http://www.evceliux.com/mx/estandares-y-organizaciones.php).

iv. ANEXOS

Anexos N° 1 Fotografías y Documentos



## Anexos Nº 2 Carta de auspicio Ministerio de Turismo (Parte 1)



Oficio Nro. MT-OGPTC-CZ3-2014-0652-O

Latacunga, 23 de diciembre de 2014

**Asunto:** SOLICITUD DE COLABORACIÓN PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN RELACIONADA A LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN LAS HACIENDAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.

Señora.  
Margarita Rosa Ricaurte Tovar  
Gerenta Propietaria  
HOSTERIA POSADA DE TIGUA

Maria del Rosario Mosquera  
HACIENDA HATO VERDE

Bolívar Antonio Lasso Carrion  
Representante Legal  
LA CIENEGA CIA. LTDA.

Señor Ingeniero  
Luis Eduardo Grandes Román  
Presidente Ejecutivo  
HOSTERIA SAN JOSÉ DE SIGCHOS

Señora.  
Mignon Plaza  
Representante Legal  
HOSTELERIA SAN AGUSTIN DEL CALLO  
En su Despacho

De mi consideración:

Por intermedio de la presente, expresamos un cordial saludo de quienes hacemos la Coordinación Zonal 3 y la Oficina de Gestión y Promoción Turística de Cotopaxi del Ministerio de Turismo, auguramos toda clase de éxitos en sus prestigiosas empresas familiares:

En atención a la solicitud de apoyo institucional al Ministerio de Turismo, por esta ocasión nos dirigimos a sus prestigiosas empresas con la finalidad de solicitar su colaboración y apertura para el levantamiento de **información relevante a la calidad en los servicios turísticos**, mismo que servirán como indicadores para el desarrollo del **Turismo Sostenible del Ecuador**, principalmente en las Haciendas Turísticas de la Provincia de Cotopaxi.

### Anexos Nº 3 Carta de auspicio Ministerio de Turismo (Parte 2)



Oficio Nro. MT-OGPTC-CZ3-2014-0652-O

Latacunga, 23 de diciembre de 2014

Esta información serán recopilados por la Srta. Fernanda Alcarraz y el Sr. Edison Lema, Egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE Latacunga.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

  
Ing. Jorge Eduardo Albán Escobar  
**SERVIDOR PÚBLICO**



Copiar:

Señorita  
Diana Fernanda Alcarraz Coro  
Egresada de la Carrera de Hotelería y Turismo  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE LATACUNGA

Señor.  
Edison Armando Lema Parraojas  
Egresado de la Carrera de Hotelería y Turismo  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE LATACUNGA

Señor Ingeniero  
Luis Salomón Choloquiña Umaña  
Servidor Público

lc

## Anexos N° 4 Modelo de ficha (Parte 1)



Ministerio de Turismo



ESPE  
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE INGENIERÍA  
CARLOS A. CARRÁZ

**CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**  
**PATRIMONIO Y SERVICIOS TURÍSTICOS**



ADMINISTRACIÓN turística hotelera

**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: E: \_\_\_\_\_ UTM WGS84 N: \_\_\_\_\_ Geográfica: \_\_\_\_\_ Cota: \_\_\_\_\_

2.- Identidad o determinación patrimonial.  
 Categoría: \_\_\_\_\_ Tipo: \_\_\_\_\_ Subtipo: \_\_\_\_\_ Destina: \_\_\_\_\_ Circula: \_\_\_\_\_  
 Tenencia: Estatal Municipal Militar Religiosa Privado Otros Usa: Original Actual Urbana Rural Comunidad:  
 Año de construcción: \_\_\_\_\_ Edad de construcción: \_\_\_\_\_ Construcción Histórica M2: \_\_\_\_\_ Tipo de construcción: \_\_\_\_\_ Primer propietario: \_\_\_\_\_

3.- Características físicas Máx. Mín.  
 Temperatura: °C | °C Estado de conservación del recurso: Conservada En deterioro Deteriorado Posibles Causas: \_\_\_\_\_ Tipo de intervención: Sustituido Restaurado Consolidado

**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: \_\_\_\_\_ Afiliado: \_\_\_\_\_  
 A qué entidad está afiliada (Nombre): \_\_\_\_\_ Construcción es: Antigua Nueva 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

Tipo/Equipo	1 Cama	2 P. D	2 Pies	2 P. D	Plaz.	TV	Aer	Estado	Tel	8. Priv	9. Comp
1. Simple											
2. Doble											
3. Triple											
4. Cuádruple											
5. Quintuple											
6. Matrimonial											
7. Suites P.											
8. Cabaña											
9. Otro											
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>										

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

3.- Identifique la capacidad del establecimiento:

Servicios	Identifique	Capacidad	Unidades
1. Restaurante			
2. Sala de recepciones y banquetes			
3. Sala de reuniones o uso			
4. Bar - cafetería			
5. Alojamiento			
6. Spa			
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Observaciones: \_\_\_\_\_

4.- El Establecimiento dispone de los servicios complementarios:

Servicios	Identifique	Capacidad
1. Parqueadero		
2. Piscina		
3. Caja Fuerte		
4. Serv. Médico		
5. Internet		
6. Áreas verdes		
7. Gimnasio		
8. Lavandería		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Observación: \_\_\_\_\_

5.- Equipo disponible:

Elementos	Identifique	Unidades
1. Línea Tel		
2. Wifi		
3. Fax		
4. E. de Audio		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Elementos

Elementos	Identifique	Unidades
5. Cámara de seguridad		
6. Computadoras		
7. Equipo de seguridad		
8. Música ambiental		
9. Otros (Especif)		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

6.- Máquinas disponibles:

ELABORACIÓN: Fernanda Alcarráz



### Anexos N° 6 Modelo de ficha (Parte 3)

Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Otros:
Campismo:				Cayoning:				Artesanías talladas:				Tiro al blanco y arco:				
Senderismo:				Música y danza autóctona:				Artesanías tejidas:				Escalada:				
Arte y teatro:				Cuadrones:				Pesca deportiva:				Zip-Line:				
Avis. Estelar:				Juegos ancestrales:				Kayak:				Paintball:				
Kanopy:				Pinturas cuadras:				Rappel:				Cros:				
Pic-Nic:				Shamanismo:				Ciclismo de montaña:				Terapia natural:				

#### CAPÍTULO VII.- ACCESIBILIDAD Y COMPOSICIÓN URBANA.

1.- Centros urbanos más cercanos.				Vehículo	Bicicleta	A Pie	Otros	Asfaltado	Lostrado	Empedrado	Tierra						
Nombre del poblado:	Tempo hora:							Distancia Km:	Tipo de vía (Km):								
Nombre del poblado:				Vehículo	Bicicleta	A Pie	Otros	Asfaltado	Lostrado	Empedrado	Tierra						
Tempo hora:								Distancia Km:	Tipo de vía (Km):								
2.- Infraestructura básica urbana						3.- Infraestructura básica del establecimiento											
Agua:	—	Energía:	—	Alcantarillado:	—	Agua:	—	Energía:	—	Alcantarillado:	—						
Autenticación:						Certifico que la capacidad y más datos constantes en ésta hoja son verídicos											
						<b>Fecha levantamiento</b> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">día</td> <td style="text-align: center;">mes</td> <td style="text-align: center;">año</td> </tr> </table>									día	mes	año
día	mes	año															
Srta. Diana Fernanda Alcarraz Promotor Técnico				Sr. Edison Armando Lema. Promotor Técnico				Gerente o Representante del Establecimiento									
						Nº. De Ficha:											

## Anexos N° 7 Modelo de Encuesta (Parte 1)



# 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

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

SI  NO

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

SI  NO

Cuál: \_\_\_\_\_

12. ¿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

13. ¿De acuerdo a los servicios prestados por la hacienda, jerarquice 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

## Anexos Nº 8 Modelo de Encuesta (Parte 2)

- 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.....

14. ¿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

15. ¿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.....

16. ¿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

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

- Excelente
- Bueno
- Malo

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

• SI  NO

Porque.....

### Anexos Nº 9 Aplicación de Fichas y Encuestas (Parte 1)

3- Identifique otras actividades de práctica, enseñanza y servicios que ofrece su hacienda

Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas
Compisimo:			
Senderismo:			
Paseo en caballo:	X		80%
Autis. Estelar:	X		80%
Kanopy:			
Pic-Nic:			

Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas
Canopying:			
Paseo en llama:			
Cuadrones:			
Juegos ancestrales:			
Pinturas cuadros:			
Shamanismo:			

Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas
Artesanías tallados:			
Artesanías tejidos:			
Pesca deportiva:			
Kayak:			
Rappel:			
Ciclismo de montaña:			

Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Otras:
Tiro al blanco y arco:				
Escalada:				
Zip-Line:				
Paintball:				
Cross:				
Terapia natural:				

**CAPÍTULO VII.- ACCESIBILIDAD Y COMPOSICIÓN URBANA.**

1.- Centros urbanos más cercanos.

	Vehículo	Bicicleta	A Pie	Otros	Afollado	Lastrado	Empedrado	Tierra
a) Nombre del poblado: <u>Sabacungo</u>	30m				X		X	
b) Nombre del poblado: <u>Machachi</u>	30m				X		X	

2.- Infraestructura básica urbana

Agua:  Energía:  Alcantarillado:

3.- Infraestructura básica del establecimiento

Agua:  Energía:  Alcantarillado:

Autenticación: Certifico que la capacidad y más datos constantes en ésta hoja son verídicos

Fecha levantamiento: 20/12/2014  
 día mes año

Sra. Diana Fernanda Alcarraz Promotor Técnico  
 Sr. Edison Armando Lema. Promotor Técnico  
 Gerente o Representante del Establecimiento: [Firma]  
**HACIENDA EL RANCHO VERDE**

3- Identifique otras actividades de práctica, enseñanza y servicios que ofrece su hacienda

Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas
Compisimo:			
Senderismo:	X		75%
Paseo en caballo:	X		
Autis. Estelar:			
Kanopy:			
Pic-Nic:			

Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas
Canopying:			
Paseo en llama:			
Cuadrones:			
Juegos ancestrales:			
Pinturas cuadros:			
Shamanismo:			

Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas
Artesanías tallados:	X		
Artesanías tejidos:	X		55%
Pesca deportiva:	X		
Kayak:			
Rappel:			
Ciclismo de montaña:	X		

Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Otras:
Tiro al blanco y arco:				
Escalada:				
Zip-Line:				
Paintball:				
Cross:				
Terapia natural:				

**CAPÍTULO VII.- ACCESIBILIDAD Y COMPOSICIÓN URBANA.**

1.- Centros urbanos más cercanos.

	Vehículo	Bicicleta	A Pie	Otros	Afollado	Lastrado	Empedrado	Tierra
a) Nombre del poblado: <u>Lasso</u>	15m				X			X
b) Nombre del poblado: <u>Sabacungo</u>	45'				X			X

2.- Infraestructura básica urbana

Agua:  Energía:  Alcantarillado:

3.- Infraestructura básica del establecimiento

Agua:  Energía:  Alcantarillado:

Autenticación: Certifico que la capacidad y más datos constantes en ésta hoja son verídicos

Fecha levantamiento: 20/12/2014  
 día mes año

Sra. Diana Fernanda Alcarraz Promotor Técnico  
 Sr. Edison Armando Lema. Promotor Técnico  
 Gerente o Representante del Establecimiento: [Firma]  
**HACIENDA EL RANCHO VERDE**

[Firma]  
 Asistente Promotor Técnico  
**SAN AGUSTÍN DE CALLO**  
**MASRCSA S.A.**

### Anexos Nº 10 Aplicación de Fichas y Encuestas (Parte2)

3.- Identifique otras actividades de práctica, enseñanza y servicios que ofrece su hacienda

Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Otras:
Comparto:				Coyonig:				Artesanías talladas:				Tiro al blanco y arco:				
Senderismo:	X			Paseo en lancha:				Artesanías tejidas:	X			Escalada:	X			
Paseo en caballo:	X			Cuadrones:				Pesca deportiva:				Zip-Line:				
Avís. Estelar:				Juegos ancestrales:				Kayak:				Paintball:				
Kanopy:				Pinturas cuadros:				Rappel:				Cross:				
Pic-Nic:				Shamanismo:				Ciclismo de montaña:				Terapia natural:				

**CAPÍTULO VII.- ACCESIBILIDAD Y COMPOSICIÓN URBANA.**

1.- Centros urbanos más cercanos.

	Vehículo	Bicicleta	A Píe	Otros	Distancia Km:	Tipo de vía (Km):	Asfaltado	Lastrado	Empedrado	Tierra
a) Nombre del poblado: Sigchos	3 m / 10'	10 m	medu / 11'		2					
b) Nombre del poblado: Chugchilaw.	45'	1.15h	3 horas		25					

2.- Infraestructura básica urbana

Agua: hacaucú Energía: X Alcantarillado: -

3.- Infraestructura básica del establecimiento

Agua: Propio Energía: Propio Alcantarillado: Propio

Autenticación:

Certifico que la capacidad y más datos constantes en ésta hoja son verídicos

Srta. Diana Fernanda Alcarraz Promotor Técnico

Sr. Edison Armando Lema. Promotor Técnico

Gerente o Representante del Establecimiento: X Lourdes Gm Lm

Fecha levantamiento: 07 01 2013

Nº. De Ficha:

3.- Identifique otras actividades de práctica, enseñanza y servicios que ofrece su hacienda

Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Actividades:	Oferta	Proy.	% Pref. Turistas	Otras:
Comparto:				Coyonig:				Artesanías talladas:	X		15'	Tiro al blanco y arco:				
Senderismo:	X		25'	Paseo en lancha:	X		5'	Artesanías tejidas:	X		15'	Escalada:				
Paseo en caballo:	X		40'	Cuadrones:				Pesca deportiva:				Zip-Line:				
Avís. Estelar:				Juegos ancestrales:				Kayak:				Paintball:				
Kanopy:				Pinturas cuadros:				Rappel:				Cross:				
Pic-Nic:				Shamanismo:				Ciclismo de montaña:				Terapia natural:				

**CAPÍTULO VII.- ACCESIBILIDAD Y COMPOSICIÓN URBANA.**

1.- Centros urbanos más cercanos.

	Vehículo	Bicicleta	A Píe	Otros	Distancia Km:	Tipo de vía (Km):	Asfaltado	Lastrado	Empedrado	Tierra
a) Nombre del poblado: Fawicuchi	5m	10m	20m		3K		X	X		X
b) Nombre del poblado: LOSSO	5m	10m	20m		4K		X	X		X

2.- Infraestructura básica urbana

Agua: - Energía: - Alcantarillado: -

3.- Infraestructura básica del establecimiento

Agua: - Energía: - Alcantarillado: -

Autenticación:

Certifico que la capacidad y más datos constantes en ésta hoja son verídicos

Srta. Diana Fernanda Alcarraz Promotor Técnico

Sr. Edison Armando Lema. Promotor Técnico

Gerente o Representante del Establecimiento: LA WINECA G. LIMA

Fecha levantamiento: 05 12 2012

Nº. De Ficha:

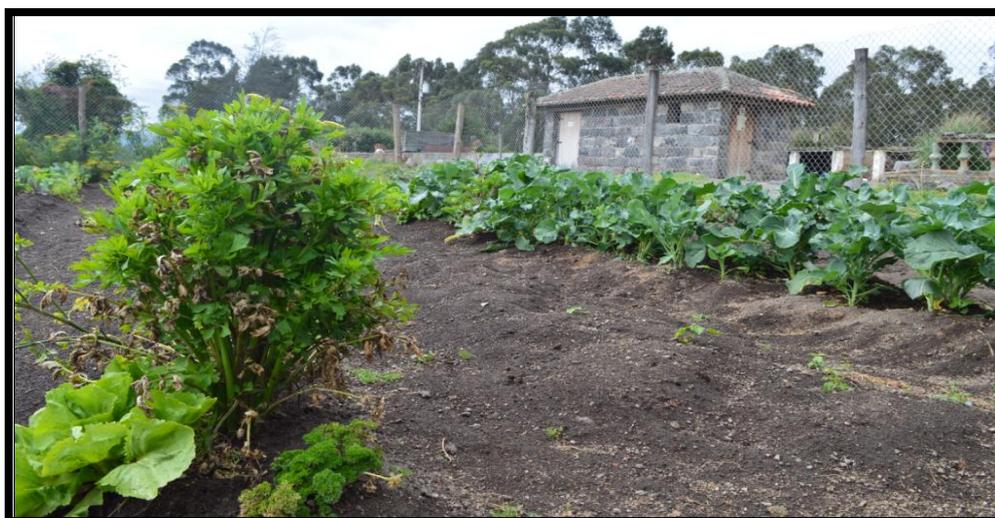
Anexos Nº 11 Haciendas



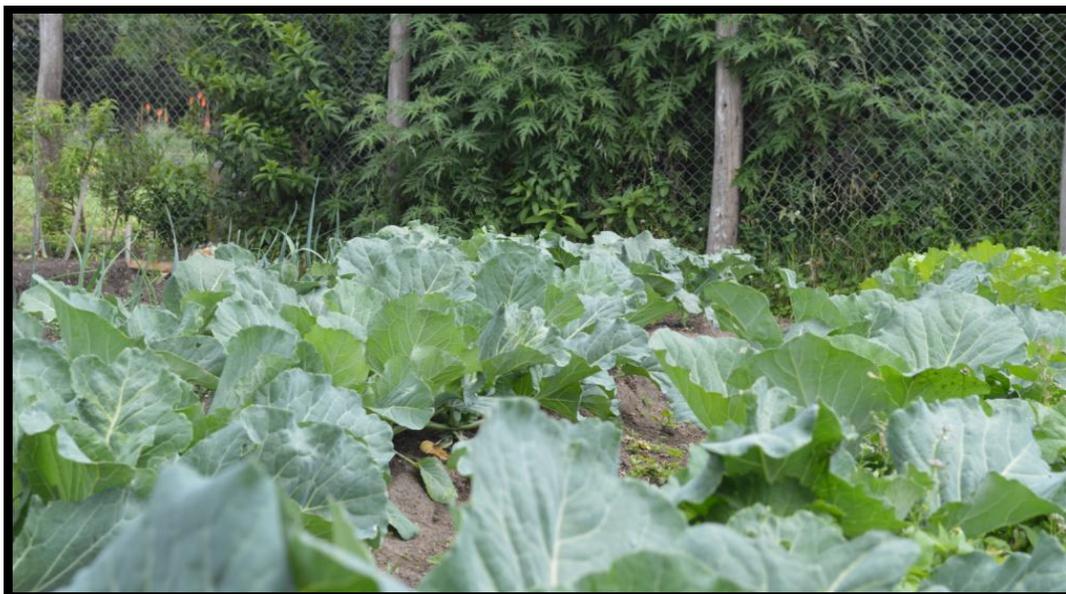




## Anexos Nº 12 Actividades Agrícolas





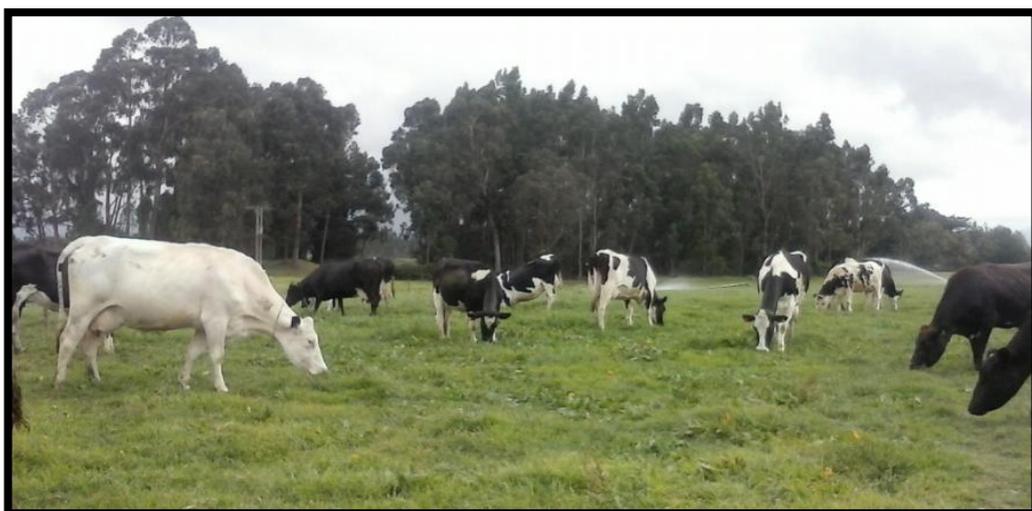


### Anexos Nº 13 Actividades Pecuarias









**Anexos Nº 14 Guía de estándares de calidad para las haciendas  
turísticas**



## **CERTIFICACIÓN**

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la Señores: Diana Fernanda Alcarráz Coro y Edison Armando Lema Puruncajas, bajo nuestra supervisión.

---

**ING. CARLOS ALBAN**  
**DIRECTOR DEL PROYECTO**

---

**ING. GEOVANNY ACOSTA**  
**CODIRECTOR DEL PROYECTO**

---

**ING. GEOVANNY ACOSTA**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

**DR. RODRIGO VACA CORRALES**  
**SECRETARIO ACADÉMICO**