



**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**

**“ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN LAS CASAS  
HACIENDAS COMO APORTE AL TURISMO RURAL DEL CANTÓN  
MEJÍA”**

**AUTORAS:**

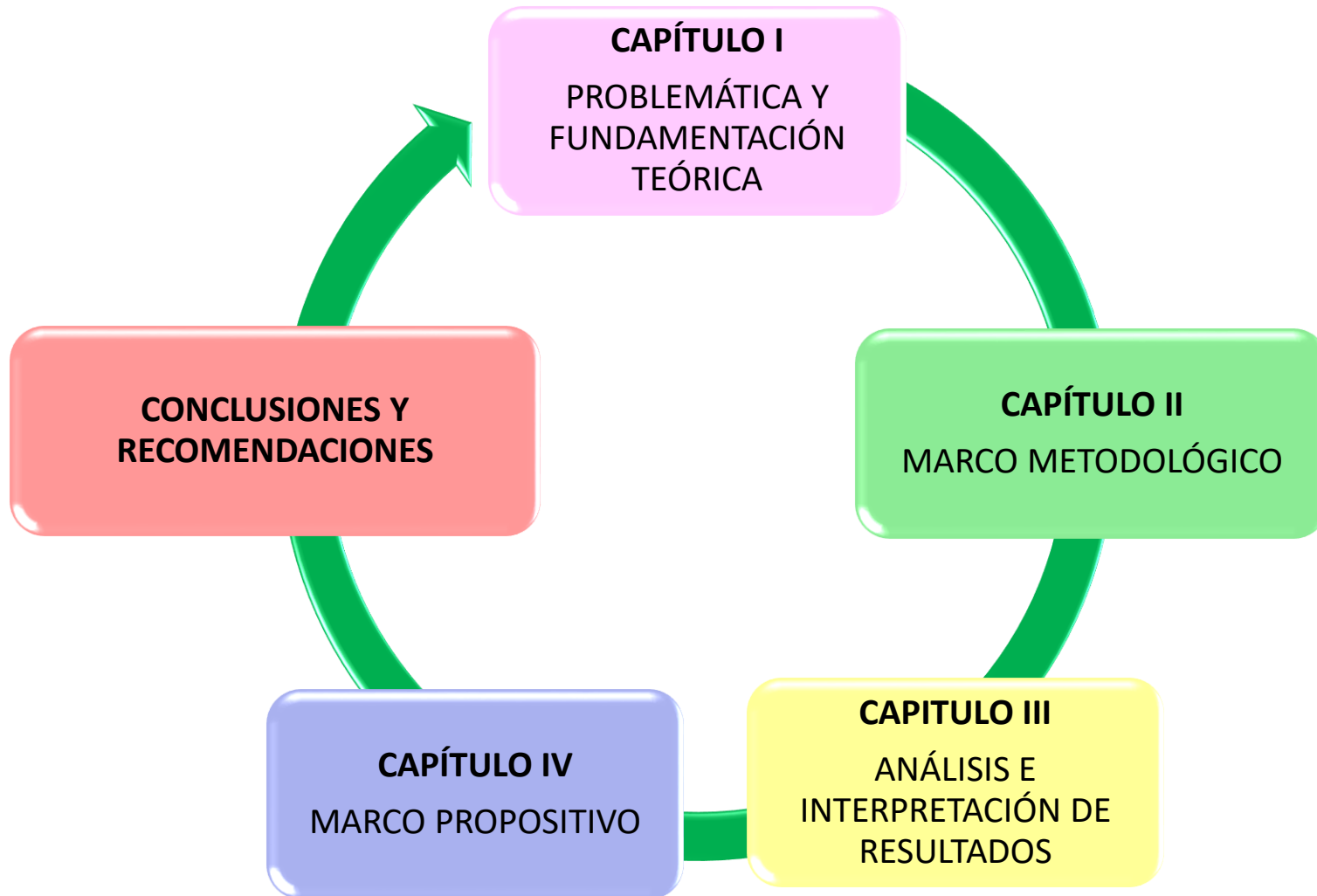
**CHIMBORAZO CALVOPÍÑA, JENIFFER LISSETH  
LEÓN PÉREZ, ANDREA ESTEFANÍA**

**DIRECTOR DE TESIS:**

**ING. ALBÁN YANEZ, CARLOS GEOVANY**



# ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN





# CAPÍTULO I

## PROBLEMÁTICA Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA



# FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Dificultad del manejo del idioma extranjero

Falta de capacitación al personal sobre atención al cliente

Mantienen el desarrollo de la actividad turística de manera empírica

Insatisfacción y mala imagen del establecimiento

¿Cómo influye el análisis de los servicios turísticos de las casas haciendas dentro del turismo rural del Cantón Mejía?



# JUSTIFICACIÓN

Por medio del desarrollo adecuado de los servicios turística en el cantón Mejía, se permitirá que las casas haciendas ubicadas en las localidades de los sectores rurales puedan fortalecer diferentes alternativas de negocio enfocadas al turismo con la ayuda de la capacidad empresarial que permitan mejorar su nivel de vida dando paso que sus pobladores tengan una mejor comunicación y contribuyan al desarrollo del turismo rural como una nueva fuente de ingresos económicos.





# OBJETIVO GENERAL

Analizar los servicios turísticos en las casas haciendas para el desarrollo del turismo rural del cantón Mejía

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Definir el marco teórico que fundamente las categorías teóricas de la investigación

Identificar la metodología adecuada que sustenta a la recopilación, análisis y evaluación de información

Diagnosticar la situación actual de los servicios turísticos en las casas haciendas en base a la sostenibilidad, sustentabilidad y calidad

Elaborar un plan de mejoras del servicio turístico como aporte en el turismo rural

# VARIABLE INDEPENDIENTE

## TURISMO

- El conjunto de actividades que realizan las personas durante sus desplazamientos y estancias en distintos lugares diferentes al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo menor a un año, con fines de negocio, ocio u otros motivos. (Cabarcos, 2006)

## TURISMO ALTERNATIVO

- Se define al turismo alternativo como el deseo de conocer y tener un contacto más estrecho con los pueblos y sus manifestaciones culturales, experimentar nuevas emociones o realizar alguna actividad fuera de lo común. Quesada Castro,(2010)

## TURISMO RURAL

- Se puede define como cualquier actividad turística o de esparcimiento que se desarrolle en el medio rural y áreas naturales, compatibles con el desarrollo sostenible lo que implica permanencia y aprovechamiento óptimo de los recursos, integración de la población local, preservación y mejora del entorno. (Martínez, 2000)

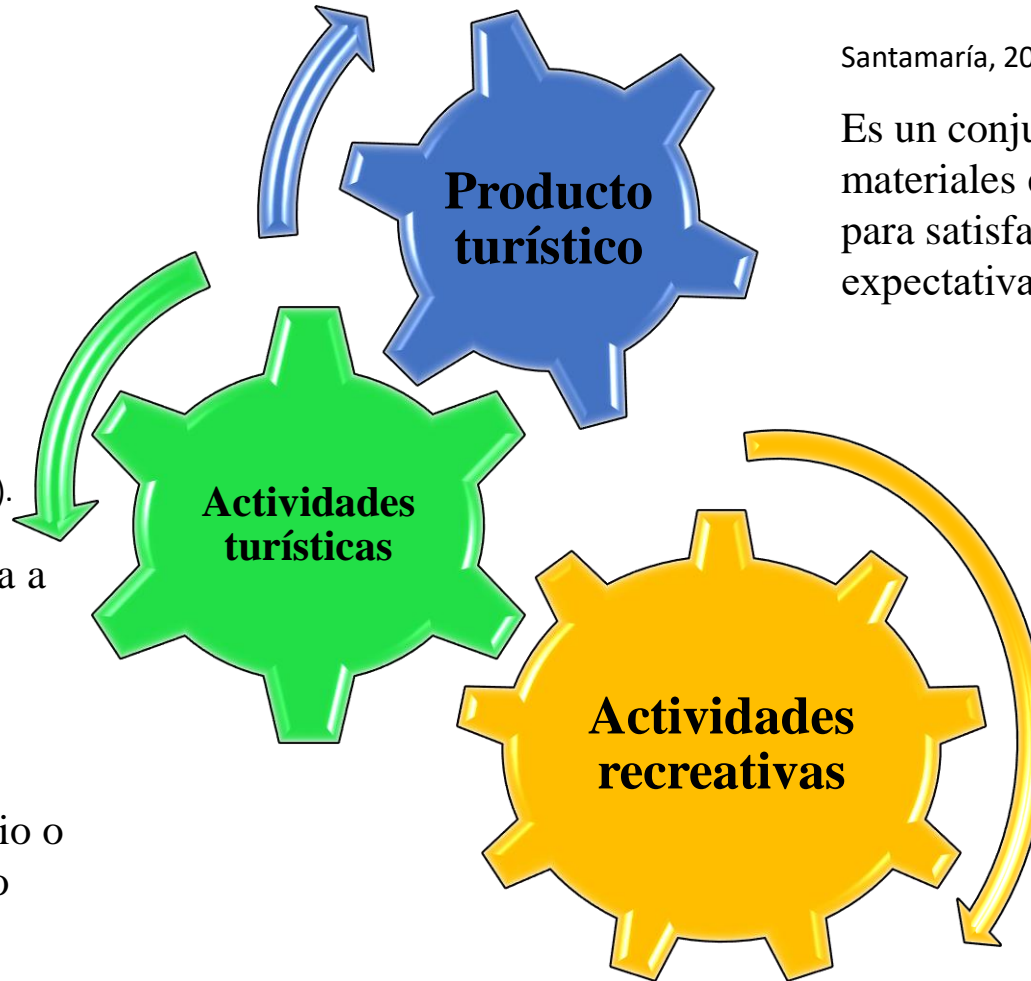


# VARIABLE DEPENDIENTE



(Consumoteca, 2017).

“Actividad turística es denominada a cualquier actividad destinada a proporcionar a los usuarios los servicios de alojamiento, intermediación, restauración, información, acompañamiento, ocio o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo”



Santamaría, 2009

Es un conjunto de elementos materiales e intangibles diseñadas para satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor”

Emiliani,( 2010)

Son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista



# FUNDAMENTACIÓN LEGAL

## CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

- **ART. 24.:** “Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre”.

## REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

- **Artículo 43:** Alojamiento Turístico
- **Art. 12:** Hacienda turística
- **Art. 14.-** Autorización para la construcción y adecuación de edificaciones destinadas a alojamiento turístico





# CAPÍTULO II

## MARCO METODOLÓGICO

# METODOLOGÍA

**ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

Cualitativo

Cuantitativo

**MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN**

De campo

Bibliográfica

Exploratoria

Descriptiva

**POBLACIÓN Y MUESTRA**

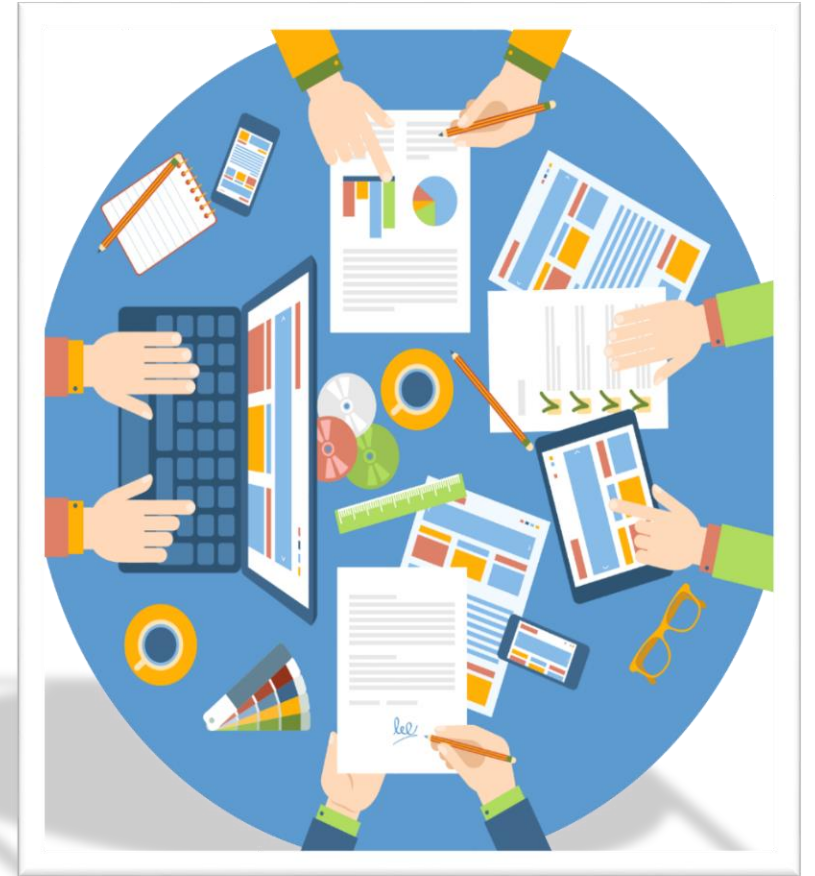
Población

Muestra

**FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**

Encuestas

Ficha de observación  
(indicadores)





# CAPÍTULO III

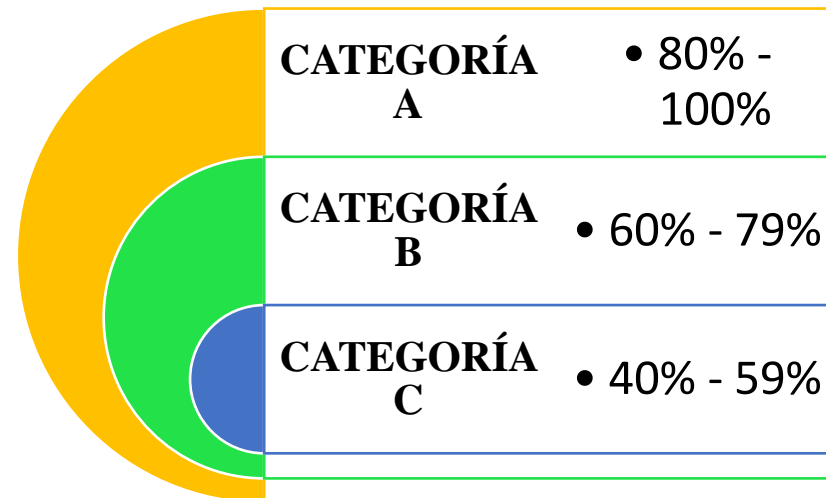
## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS





# PONDERACIÓN DE FICHAS DE EVALUACIÓN

Indicadores	Rango	Alto	Medio	Bajo
Indicadores de Sostenibilidad	30%	2.14 – 1.76	1.75 – 1.20	1.19 – 0.01
Indicadores de Calidad	30%	1.20 – 1.01	1 – 0.70	0.69 – 0.01
Certificación				
• Certificación Nacional	10%			
• Certificación Internacional	10%			
Indicadores de Sustentabilidad	20%	2.50 – 2.00	1.99 – 1.50	1.49 – 0.01







INDICADORES	CUMPLE					PORCENTAJE	
	SI	NO	A	M	B	30%	TOTAL
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte para llegar es propio o alquilado	90%		X			1.92	24,71%
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte público	20%				X	0.42	
Usan algún tipo de energía renovable. Especifique		X				0	
Minimiza el uso de productos altamente contaminantes	X			X		1.75	
Usa artefactos eléctricos ahorradores de energía	X		X			2.14	
Mantiene un programa de manejo de residuos y desechos con su debida señalética	X		X			2.14	
Existe programas de manejo según los principios de reducción, reutilización y reciclaje	X		X			2.14	
Existe programas de aguas residuales	X		X			2.14	
Existe programas de ahorro de agua y energía eléctrica	X			X		1.75	

24,71%





Existe programas de ahorro de agua y energía eléctrica	X			X		1.75
Existe programas de difusión de ahorro de agua y energía eléctrica brindada hacia los turistas	X		X			2.14
Porcentaje de turistas que respetan la biodiversidad existente en los predios de las casas haciendas	95%		X			2.14
Posee un programa del cuidado de la contaminación sonora, del aire y del suelo	X		X			2.14
Existe una política empresarial sobre la gestión ambiental y sostenibilidad	X			X		1.75
En los espacios verdes se practica las siembra de especies nativas y endémicas de la zona	X		X			2.14



<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>B</b>	<b>30%</b>	<b>TOTAL</b>
Cuanto tiempo funciona el establecimiento	20 años						
Cuántas habitaciones posee en su totalidad bodegas y habitaciones desocupadas	25 habitaciones						
Del total de habitaciones, cuántas son exclusivas para alojamiento	23 habitaciones						
Cuál es el promedio diaria de habitaciones ocupadas	70%						
En promedio cuántas personas se alojan en cada habitación	2 personas						
En promedio de niños por cada habitación	2 niños						
Total de huéspedes por día	30 huéspedes						
El precio de las habitaciones son fijos o varía según el número de huéspedes	Variable de acuerdo a las tarifas establecidas para el alojamiento						





Valor de los ingresos diarios del hotel	\$ 800 dólares
Porque los huéspedes elijen el hotel	Calidad y buen servicio
El número total de empleados de la casa hacienda	24 empleados
Cuantos empleados son contratados para brindar el servicio de alojamiento de habitaciones disponibles	19 empleados
Cuantos empleadas atienden cuando la habitación está ocupada	10 empleados
Cuáles son los tipos de contrato que tiene cada empleado	Contrato fijo contrato ocasional
Cuantos empleados son pasantes	1 pasante (2 veces al año)
Cuantos empleados son hijos	21 empleados
Cuantos empleados abandonan su puesto de trabajo	Ninguno





Cuántas horas trabajan los empleados	8 horas más horas extras		
Existe accidentes laborales dentro de la casa hacienda	1 por negligencia del trabajador		
Los empleados poseen capacitaciones constantes. Cuántas horas son empleadas para dicha actividad	30 horas al mes.		
Cuál es el servicio más usado de las casa haciendas por parte de los huéspedes	Alojamiento, Alimentación y Actividades Recreativas		
Cuál es la estrategia más usada dentro del establecimiento	Brindar servicio de calidad		
Que tan seguido visitan los huéspedes las casa haciendas	Diariamente		
Porcentaje de satisfacción del huésped	95%	X	1.1
Entiende las necesidades de los huéspedes y cumple las expectativas de los mismos	X	X	1.2
Contiene facilidad y rapidez de respuesta ante las diferentes preguntas	X	X	1
			28,80%







El personal muestra profesionalismo y cortesía frente al huésped	X	X		1.2
Mantiene satisfecho al huésped frente a los problemas	95%	X		1.1
Los huéspedes se encuentran de acuerdo con los precios establecidos dentro de las casas haciendas	X	X		1.2
Establece políticas y estrategias internas para mantener o aumentar la rentabilidad	X		X	1
Poseen competencias laborales del empleado	X	X		1.2
El clima laboral dentro del establecimiento es agradable	X	X		1.2
Recibe motivaciones recibe el empleado por parte de la empresa. Que tipo mencione: Bonos económicos	X	X		1.2
Existe un trabajo en equipo por parte de los empleados y como los calificaría	X		X	1





Mantiene un liderazgo participativo - democrático	X	X	1.2
La empresa cuenta con un reglamento de higiene y seguridad	X	X	1.2
Cuenta con equipos de seguridad para cada área de trabajo	X	X	1.2
Posee señalética adecuada dentro de las instalaciones del establecimiento	X	X	1.2
Posee rutas de evacuación visibles en caso de emergencia	X	X	1.2
Posee una filosofía empresarial (misión, visión, valores y políticas)	X	X	1





El establecimiento mantiene un correcto manejo de alimentos	X	X		1.2
Las áreas de limpieza y aseo personal son totalmente salubres	X	X		1.2
El personal viste uniforme y se encuentra identificado de acuerdo a la área que labora	X		X	1
Posee documentación en regla (permisos y registros)	X	X		1.2
Dentro del material publicitario no se encuentran distorsiones	X	X		1.2
Existe igualdad de genero	X	X		1.2
Cuentan con una persona con conocimientos de primeros auxilios	X	X		1.2
Existe vías o entradas para personas con discapacidad	X	X		1.2





<b>CERTIFICACIONES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>B</b>	<b>20%</b>	<b>TOTAL</b>
Posee Certificación Internacional							
LATA Achievement Awards 2019	X					10	
TourCert Label							
Posee Certificación Nacional							20%
Calidad Ecuador Quality	X					10	
Calidad Turística Q (Gobierno de Pichincha)							
<b>INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>B</b>	<b>20%</b>	<b>TOTAL</b>
Porcentaje de turistas que acreditan como excelente al establecimiento	90%		X			2	18%
Como establecimiento han aportado en el desarrollo de las zonas aledañas al establecimiento en el ámbito turístico	X			X		2.5	
Porcentaje de turistas que llegan a los establecimientos	70%			X		1.75	





Cumple con la Leyes establecidas en cuanto a los establecimientos hoteleros	X	X		2.5
Protege las tradiciones y cultural ancestrales que se desarrollen dentro del establecimiento	X	X		2.5
Existe satisfacción local con el establecimiento	X	X		2.5
Existe manejo adecuado de los productos no renovables y renovables	X		X	1.75
Existe control de uso de productos contaminables para el ambiente	X	X		2.5
<b>TOTAL DEL 100%</b>				<b>91.51%</b>







## CATEGORIZACIÓN DE LAS CASA HACIENDAS

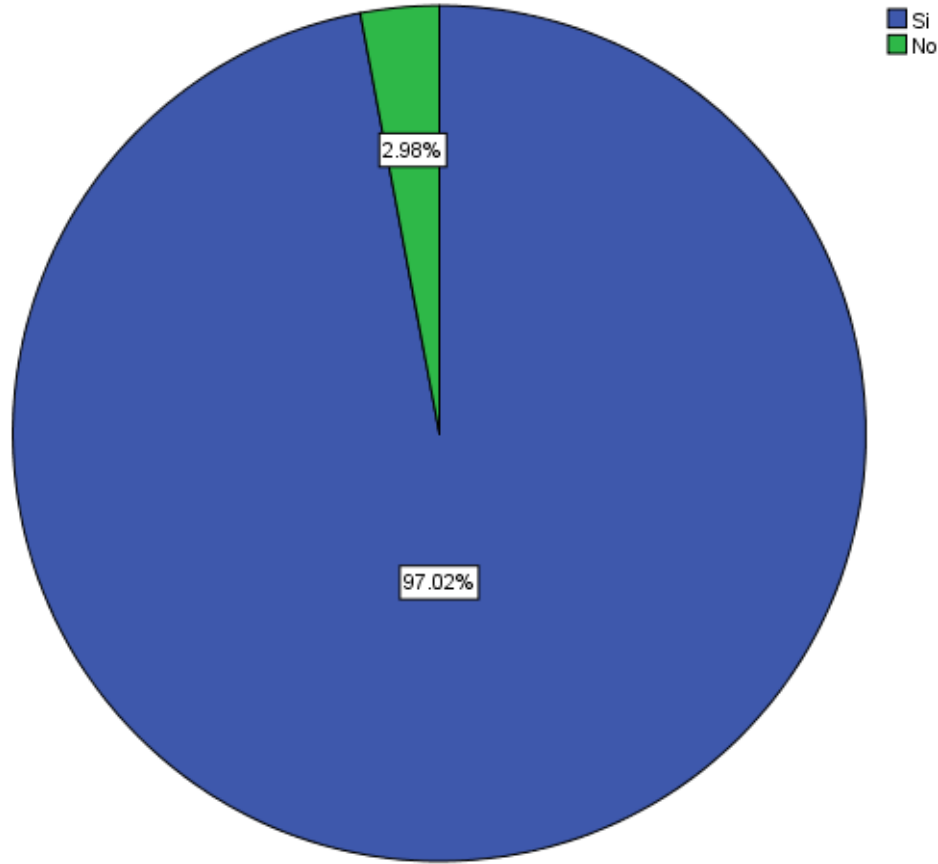
Categoría	% Alcance	% Obtenido	Casa Hacienda
A	100% - 80%	93.38%	Hacienda Sierra Alisos (Hostería Sierra Alisos)
		92.07%	Hacienda Los Mortiños
		91.51%	Hacienda el Porvenir ( Tierra del Volcán)
		89.62%	Hacienda La Alegría
		82.23%	Hacienda Yanahurco
		81.36%	Hacienda Santa Ana del Pedregal
		80.15%	Hacienda Ave María ( Hostería Secret Garden)
B	79% - 60%	78.07%	Hacienda Chuquirahua Lodge
		77.66%	Hacienda Bolívar (Hostería PapaGayo)
		72.23%	Hacienda La Estación (Hostería La Estación)
C	59% - 40%	59.96%	Hacienda Mauca Pedregal (Hostería Mauca Pedregal)
		50.43%	Hacienda San Cayetano (Hostería Puerta al Corazón)
		48.31%	Hacienda La Lolita (Hostería San Patricio)



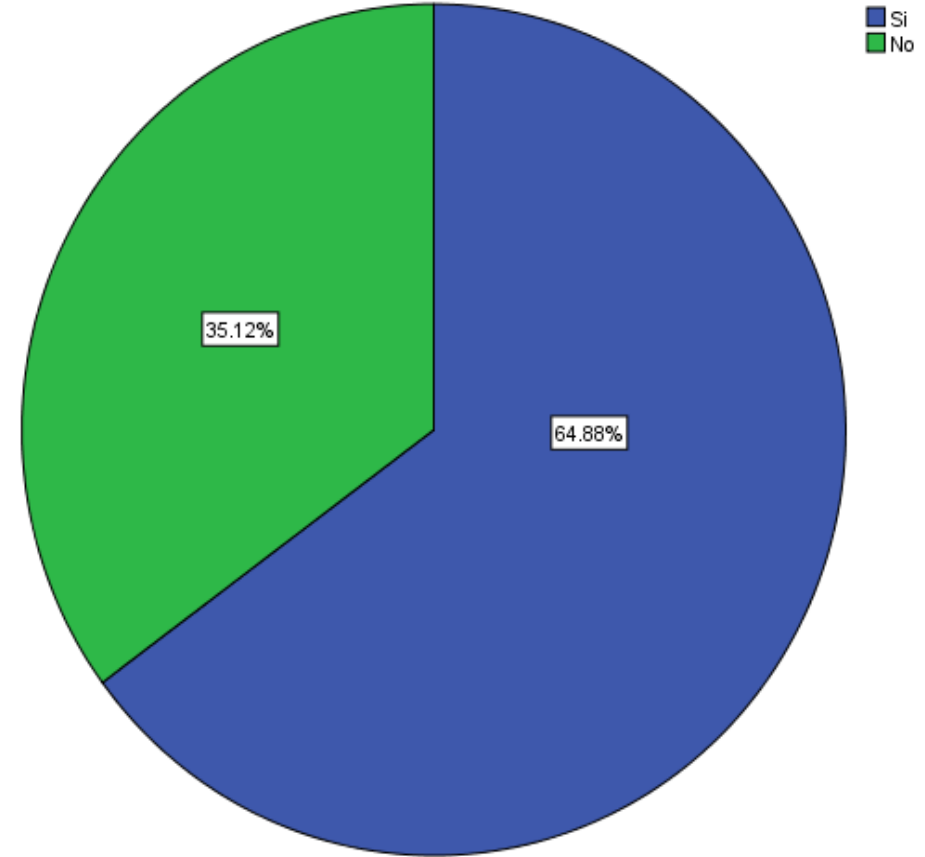


# Análisis aplicando la encuesta para medir la percepción de los servicios turísticos y su influencia en el turismo rural del cantón mejía

¿Cree usted que la actividad turística mejora la calidad de vida de los habitantes del sector?

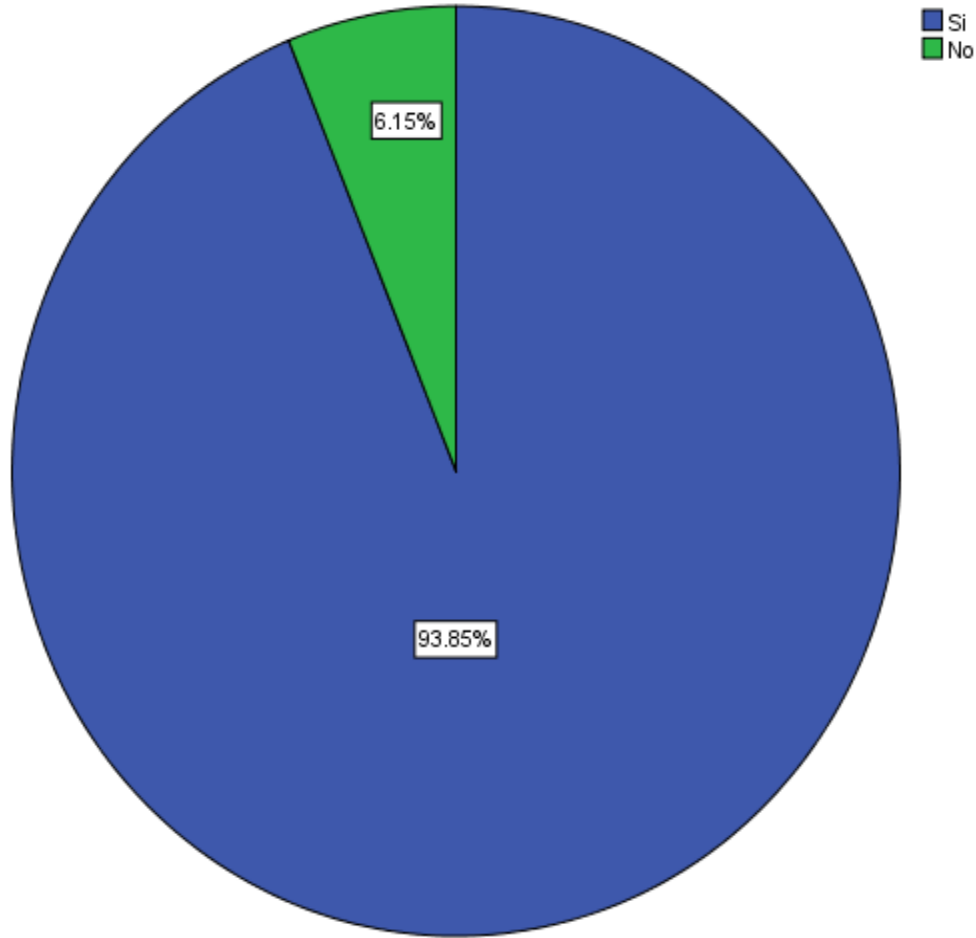


¿Cree usted que existe un aprovechamiento adecuado de los recursos turísticos que posee el sector?

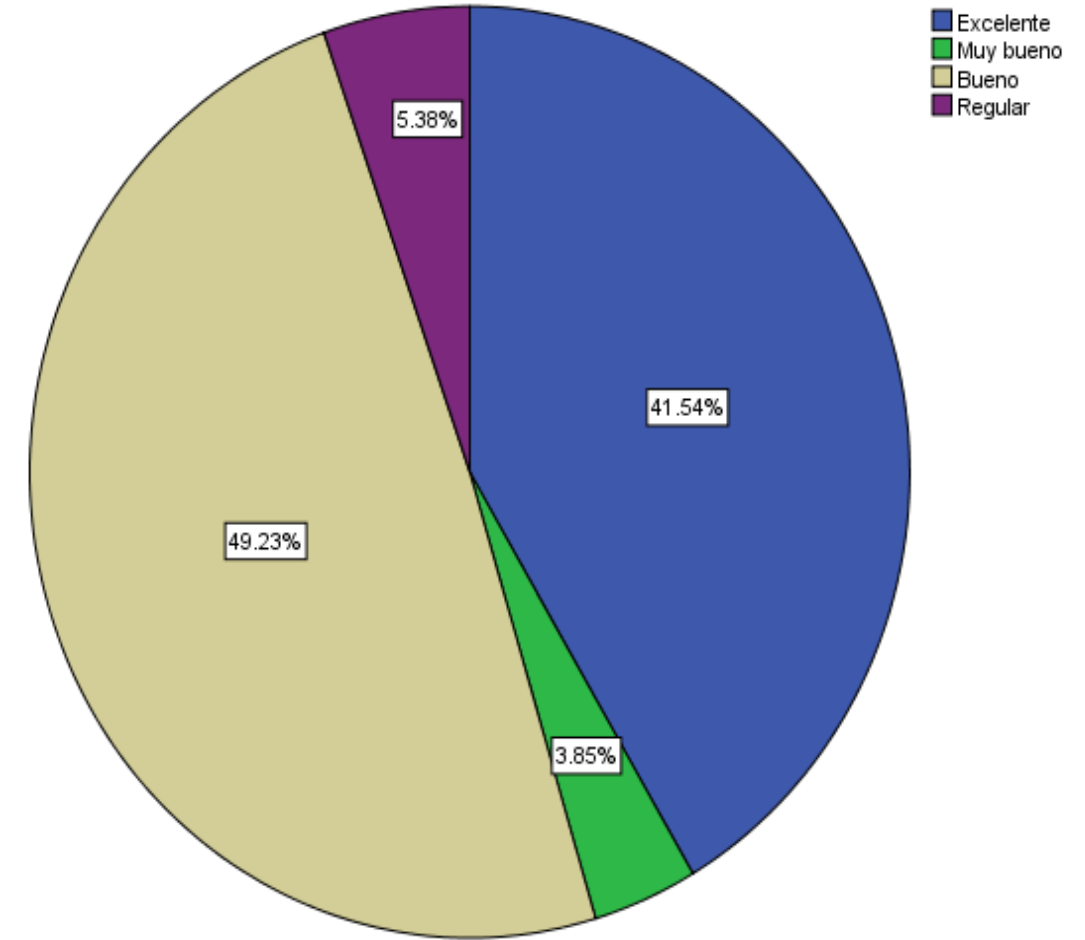




¿La calidad del servicio y de los productos ofertados dentro de las instalaciones de las casas haciendas son de su agrado?



¿Qué percepción tiene usted al momento de adquirir un servicio turístico en las casas haciendas?





Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	2.119 <sup>a</sup>	1	.146		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	1.098	1	.295		
Razón de verosimilitud	1.908	1	.167		
Prueba exacta de Fisher				.216	.147
Asociación lineal por lineal	2.102	1	.147		
N de casos válidos	130				
a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.22.					
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2					



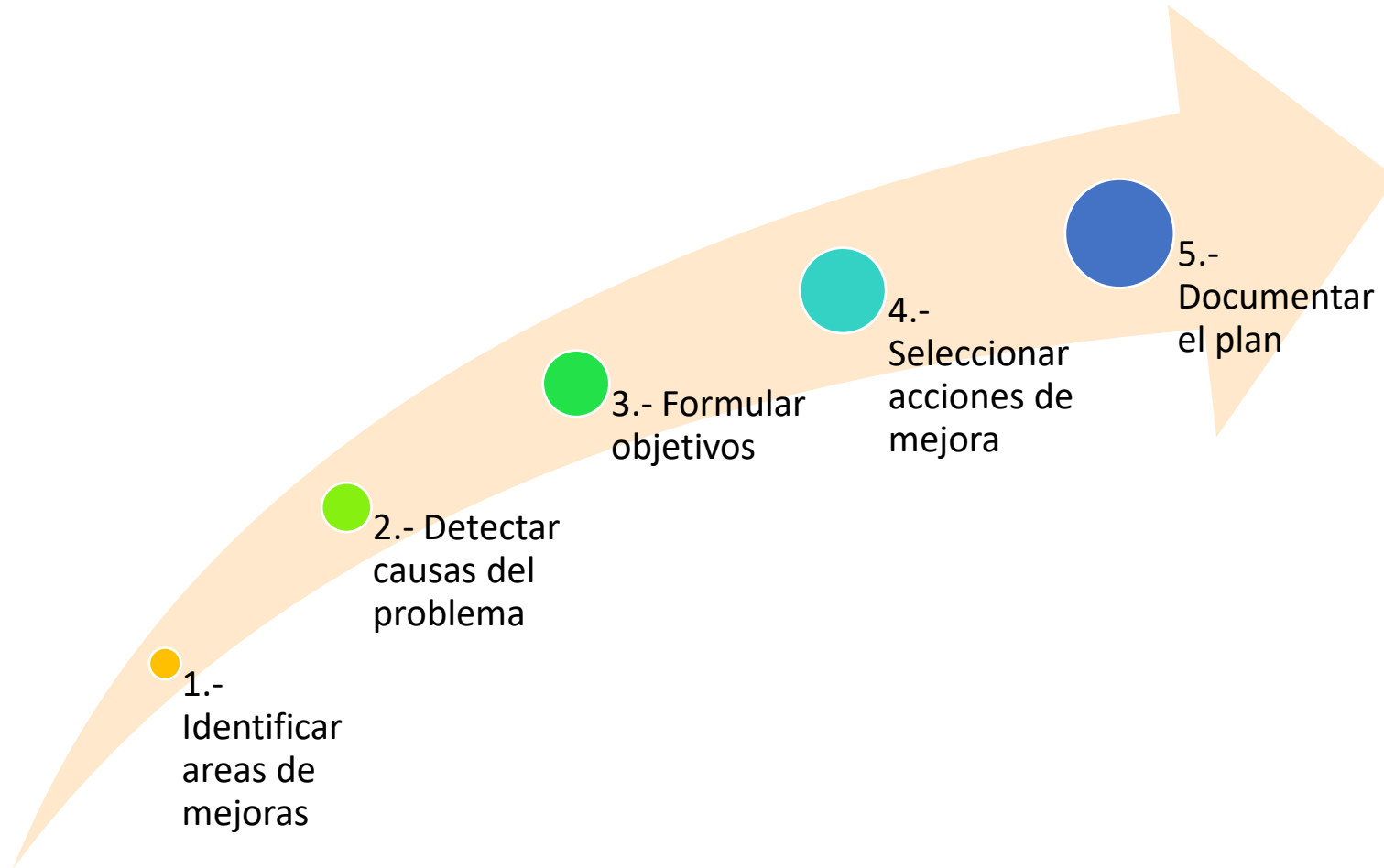


# CAPÍTULO IV

## MARCO PROPOSITIVO



# ESQUEMA METODOLÓGICO PARA PLAN DE MEJORAS





FORTALEZAS	DEBILIDADES	AREA DE MEJORA
<b>Ingresos financieros constantes.</b>	Baja en ventas que provoque falta de ingresos en las casas haciendas.	Área Financiera
<b>Ubicación favorable para el desarrollo de las actividades de las casas haciendas turísticas.</b>	Acceso vial en mal estado para ingresar a las casas haciendas turísticas	Área Gerencial
<b>El personal tiene experiencia técnica</b>	Pocos empleados para las responsabilidades	Área Administrativa
<b>Alta capacidad para interpretar la información</b>	Deficiencia en idiomas por parte de los empleados	Restaurante, Reservas y Recepción
<b>Posee infraestructura adecuada a las necesidades del cliente al momento del servicio es muy amplio el lugar.</b>	Ofrecen precios costosos en comparación a sus competidores	Área Administrativa
<b>Calidad y prestigio del establecimiento</b>	Falta de conocimientos técnicos y específicos referentes a la actividad que se desarrolla dentro de las casas haciendas turísticas.	Área de Regiduría de pisos Área restaurante Área de reservas y recepción
<b>Confirma que todos los factores del entorno son relacionados e influyen en la efectividad de las casas haciendas turísticas</b>	Escaso apoyo al desarrollo de zonas aledañas en el ámbito turístico.	Área Gerencial



## PLAN DE MEJORAS

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABLE DE TAREA	TIEMPO (INICIO - FINAL)				RECURSOS NECESARIOS	FINANCIACION	INDICADOR SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
			2020	2021	2022	2023				
Establecer convenios con medios transporte turístico y agencias de viajes existente en el cantón Mejía	- Seleccionar medios de transporte turístico a trabajar con los establecimientos. - Firma de contratos	Area Gerencial					Información humanos \$100,00	Contrato firmado	Gerente	
Estrechar relaciones con cooperativas de transporte del cantón Mejía en horarios establecidos	- Seleccionar las cooperativas de transporte a trabajar con los establecimientos. - Firma de contratos	Area Gerencial					Información humanos \$100,00	Contrato firmado	Gerente	
Establecer señalética vial de rutas de que arriben a las casas haciendas	- Definir la ruta establecida - Colocación de informativos en toda la casa hacienda	Area Administrativa					Información humanos, tecnológicos y financieros \$1.500,00	Verificación de la ruta	Administrador y jefes de área	







## CONCLUSIONES

- El cantón Mejía desarrolla turismo rural por medio de los servicios turísticos impartidos por las Casas Haciendas que debería ser ejecutado de manera adecuada con los que se dé a conocer su historia e identidad cultural hacia turistas nacionales y extranjeros que prefieren este tipo de turismo.
- Aplicando la investigación de campo se pudo constatar la deficiencia del desarrollo de los servicios turísticos por parte de las Casas Haciendas del cantón, provocando una mala imagen al turismo rural, afectando a zonas aledañas que sustentan a sus familias por medio de esta actividad. Con la ayuda de la investigación documental se da veracidad al análisis situacional realizado.
- El cantón Mejía de acuerdo al catastro turístico se establece con trece Casas Haciendas turística. Denominadas actualmente como Hosterías Turísticas haciendo mal uso de este término de acuerdo al reglamento de alojamiento turístico se las puede establecer como Haciendas Turísticas, provocando confusión por parte de la población en general. Actualmente el cantón Mejía cuenta con diez establecimiento que ofertan servicios turísticos de manera profesional haciendas en base a la sostenibilidad, sustentabilidad y calidad, a su vez se pudo constatar que tres Casas Haciendas ofertan los servicios turísticos de forma empírica provocando malestar por parte del turista, por lo tanto estas actividades generan una mala imagen al cantón afectando al turismo rural existente en la zona.
- La elaboración del plan de mejoras contribuirá a una correcta administración de los servicios turísticos por parte de los propietarios de las Casas Haciendas involucrando actores locales y a la población del cantón con el fin de incrementar visitas a las zonas turísticas del mismo.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar alianzas estratégicas con las Casas Haciendas y el GAD del cantón Mejía en pro del desarrollo de las zonas aledañas y mejoramiento vial.
- Reestructurar el catastro de establecimientos de alojamiento turísticos e identificar a cada una de las Casas Haciendas Turísticas correctamente con el fin de promocionar establecimientos que formen parte del turismo rural, mas no conocerse al mercado competitivo con el nombre de hosterías.
- Actualizas páginas web de información turística del cantón Mejía con la finalidad de solventar inquietudes por parte de los turistas que arriban al cantón, de esta manera potencializar los servicios turísticos existentes en las Casas Haciendas.
- Las Casas Haciendas deben capacitar al personal sobre tema de hospitalidad, con la que se pretende mejorar las expectativas y percepción del turista hacia el cantón.
- El necesario la aplicabilidad del plan de mejoras propuesto, con la finalidad de perfeccionar cada servicio turísticos ofertado por medio de las Casas Haciendas al turista nacional y extranjero



**ESPE**

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



ADMINISTRACIÓN  
**turística**  **hotelera**

*Muchas  
Gracias!*



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA