



**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**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**TEMA: 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 ESTEFANIA**

**DIRECTOR: ALBÁN YÁNEZ, CARLOS GEOVANNY**

**LATACUNGA  
2019**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVA Y DEL  
COMERCIO**

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

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, “ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN LAS CASAS HACIENDAS COMO APOORTE AL TURISMO RURAL DEL CANTÓN MEJÍA” fue realizado por las señoritas **Chimborazo Calvopiña, Jeniffer Lisseth y León Pérez, Andrea Estefanía** el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumplen con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Latacunga, 20 de Enero del 2020.

Atentamente,

**Ing. Carlos Geovanny Albán Yáñez**

C.C. 0502413628



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO**

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

**AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras **Chimborazo Calvopiña, Jeniffer Lisseth y León Pérez, Andrea Estefanía** declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN LAS CASAS HACIENDAS COMO APORTE AL TURISMO RURAL DEL CANTÓN MEJÍA”** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Latacunga, 20 de Enero del 2020.

**Andrea Estefanía, León Pérez**

C.C.: 172630911-3

**Jeniffer Lisseth, Chimborazo Calvopiña**

C.C.: 0550053102



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

**AUTORIZACIÓN**

Nosotras **Chimborazo Calvopiña, Jeniffer Lisseth y León Pérez, Andrea Estefanía** autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN LAS CASAS HACIENDAS COMO APOORTE AL TURISMO RURAL DEL CANTÓN MEJÍA”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga, 20 de Enero del 2020.

**Andrea Estefanía, León Pérez**

**C.C.: 172630911-3**

**Jeniffer Lisseth, Chimborazo Calvopiña**

**C.C.: 0550053102**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar y culminar con uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres por su amor, por apoyarme en cada paso que he dado en mi carrera, por ser mi guía y fortaleza y no permitir que me rinda hasta cumplir mi objetivo.

A mis hermanos Francisco y Ricardo, por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral que me han brindado a lo largo de esta etapa de mi vida.

A mi hermana Thalía por acompañarme en cada paso que he dado y brindarme palabras de aliento.

A Norma y su familia por brindarme cariño y apoyo en esta etapa tan importante para mí.

A mi amiga Jeniffer por su paciencia y comprensión a lo largo del proyecto de titulación

Gracias infinitas a todos

**Andrea León**

## DEDICATORIA

El esfuerzo y la dedicación puesta durante la ejecución del presente trabajo de titulación no hubiesen sido posible sin apoyo y la ayuda incondicional de todas las personas que formaron parte de mi vida y mi formación académica. Se las dedico:

A Dios por iluminar mi camino, mantenerme con salud y vida para poder cumplir una de mis metas propuestas.

A mis padres: Jimena Calvopiña y Ángel Chimborazo por su apoyo, comprensión, paciencia y esperanza puesta en mí, para llevar a cabo este reto enseñándome que el camino al éxito no es fácil pero tampoco imposible y enseñarme que la familia es la fortaleza primordial que todo guerrero necesita para ganar la batalla.

A mis hermanos: Stalyn y David que sin las ocurrencias y la ayuda de ellos, esto no se haría realidad. Se las dedico por esas palabras de aliento y acompañamiento brindado a lo largo de mi vida en los momentos difíciles y las victorias obtenidas.

A mi novio: Andrés, gracias por enseñarme que un resbalón no es caída y que el persevera alcanza. Agradezco por su apoyo a pesar de no conocer muy bien de la carrera sus enseñanzas hicieron de mí una mejor persona y valiente para pisar duro en cada reto.

A mi compañera de tesis por compartir buenos y malos momentos junto a mí, gracias por ser una amiga incondicional que casi todos no pueden tener. Gracias a cada uno de ellos, amigos y todas aquellas personas que permitieron que hoy este haciendo realidad cada uno de mis sueños.

**Con amor Jeniffer Chimborazo**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar quiero agradecer a Dios por ser mi guía y fortaleza para lograr un camino lleno de éxito.

Quiero agradecer a mi pilar fundamental que es mi familia, en especial a mis padres Marco y Gladys, quienes con sus consejos fueron mi motivación, muchas gracias por su paciencia y sobre todo por su amor. De igual manera quiero agradecer a mi hermano Francisco por acompañarme en cada visita y brindarme su apoyo en el desarrollo de mi proyecto, a mis hermanos Ricardo y Thalía por su apoyo y palabras de aliento a lo largo de este tiempo.

Así, quiero expresar mi gratitud a todas las personas que me motivaron con sus palabras de aliento, sus consejos y todas sus ayudas para la realización de esta meta.

Mi eterno agradecimiento a mi tutor Ing. Carlos Albán, que gracias a su conocimiento y ayuda pude culminar con éxito.

Por ultimo quiero agradecer a mi amiga Jeniffer quien durante todo este tiempo logramos fortalecer más nuestra amistad y gracias a su colaboración alcanzamos nuestro objetivo.

**¡Muchas gracias por todo!**

**Andrea León**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero empezar agradeciendo a Dios por mantenerme con vida y guiarme para poder salir adelante en cada obstáculo que se me presente en el trascurso de camino hacia mi meta.

Agradezco infinitamente a mis padres sé que sin ellos esto no podría ser realidad, por esa fortaleza y apoyo incondicional para que yo pueda terminar este proyecto de titulación. Gracias por mostrarme que cada caída no es un fracaso sino una experiencia gana para seguir luchando con esfuerzo y dedicación.

A mis hermanos por las palabras de aliento, y el apoyo en el desarrollo del proyecto de titulación y por cada sonrisa y carcajada compartida que me motivaban a seguir adelante.

A mi compañero, amigo, confidente de aventuras, mi novio por bríndame su cariño, amor y comprensión y cada uno de los obstáculos presentados. Gracias por coger mi mano y caminar a la meta que los dos buscamos.

A mi amiga y compañera de titulación que hizo de esta investigación una aventura por cada experiencia compartida junto a ella y a su hermano Francisco que sin él no huera sido posible el desarrollo de este proyecto de titulación.

Gracias a mi familia, amigos y personas especiales que influyeron y creyeron en mi durante la trayectoria de mi vida universitaria.

**Jeniffer Chimborazo**

**¡Gracias totales!**



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### CARÁTULA

<b>CERTIFICACIÓN</b> .....	<b>i</b>
<b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD</b> .....	<b>ii</b>
<b>AUTORIZACIÓN</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMÁTICA Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.3. Justificación.....	6
1.4. Objetivos .....	7
1.4.1. Objetivo general .....	7
1.4.2. Objetivos específicos.....	7
1.5. Hipótesis.....	8
1.6. Antecedentes de la investigación .....	8
1.6.1. Haciendas turísticas en el ecuador .....	8
1.6.2. Diagnóstico turístico cantón Mejía.....	10
1.7. Fundamentación teórica .....	11
1.7.1. Variable independiente.....	11
a) Turismo.....	11
b) Turismo Alternativo.....	12
c) Turismo Rural .....	13
d) Características .....	14
e) Modalidades del turismo rural .....	16

f) Mercado turístico rural .....	17
g) Costes y beneficios del turismo rural.....	17
h) Componentes del turismo rural.....	18
i) El turismo como factor de desarrollo del medio rural .....	19
j) Importancia del turismo rural .....	20
k) Desarrollo de productos para el Turismo Rural .....	21
l) Impactos positivos y negativos del Turismo Rural.....	22
m) Actividades que ofrece el turismo rural .....	23
1.7.2. Variable dependiente.....	24
a) Producto turístico .....	24
b) Actividad turística.....	26
c) Servicios turísticos .....	27
d) Características diferenciadoras del Servicio Turístico.....	29
e) Tipos de Servicios turísticos .....	31
f) Autenticidad del Servicio Turístico.....	34
g) Calidad del Servicio Turístico .....	34
h) Satisfacción del cliente .....	35
1.8.    Fundamentación legal.....	37
1.8.1.    Reglamento de Alojamiento Turístico.....	37
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO METODOLOGICO</b>	
2.1. Metodología .....	53
2.2. Enfoque de la investigación .....	53
2.2.1. Enfoque Cualitativo y Cuantitativo (mixto).....	53
2.3. Modalidad básica de la investigación.....	54
2.3.1. Investigación de Campo .....	55
2.3.2. Investigación Bibliográfica Documental.....	55
2.3.4. Investigación Exploratoria .....	56
2.3.5. Investigación Descriptiva.....	57
2.4. Niveles o tipos de investigación.....	57
2.4.1. Método Inductivo - Deductivo .....	58
2.4.2. Método Hipotético - Deductivo.....	59

2.4.3. Método Analítico - Sintético .....	59
2.4.4. Método Descriptiva - Explicativa.....	59
2.5. Población y muestra .....	60
2.5.1. Población.....	60
2.5.2. Muestra.....	61
2.5.3. Muestreo probabilístico.....	63
2.6. Técnicas e instrumentos .....	65
2.7. Análisis e interpretación de resultados .....	65

### **CAPÍTULO III**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

3.1. Casa haciendas turísticas .....	68
3.1.1. Hacienda El Porvenir (Tierra de Volcanes) .....	68
3.1.2 Hacienda Bolívar (Hostería Papagayo).....	79
3.1.3 Hacienda La Estación (Hostería La Estación).....	89
3.1.4 Hacienda Chuquiragua Logde.....	101
3.1.5 Hacienda San Cayetano (Hostería Puerta al Corazón) .....	112
3.1.6 Hacienda Ave María (Hostería Secret Garden).....	124
3.1.7 Hacienda La Alegría.....	136
3.1.8 Hacienda los Mortiños .....	149
3.1.9 Hacienda Santa Ana del Pedregal .....	162
3.1.10 Hacienda Sierra Alisos (Hostería Sierra Alisos) .....	175
3.1.11 Hacienda Yanahurco .....	188
3.1.12 Hacienda Mauca Pedregal (Hostería Mauca Pedregal) .....	201
3.1.13 Hacienda La Lolita (Hostería San Patricio) .....	212
3.2. Análisis aplicando la encuesta para medir la percepción de los servicios turísticos y su influencia en el turismo rural del cantón mejía.....	226

### **CAPÍTULO IV**

#### **MARCO PROPOSITIVO**

<b>4.1. Datos informativos .....</b>	<b>261</b>
4.2. Antecedentes de la propuesta .....	262
4.3. Descripción de la propuesta.....	262
4.4. Justificación.....	263

4.5. Objetivos .....	263
4.5.1. Objetivos General.....	263
4.5.2. Objetivos específicos.....	264
4.6. Análisis del macro entorno.....	264
4.7. Análisis del micro entorno.....	264
4.8. Esquema de la metodología para el desarrollo del plan de mejoras .....	265
4.9. Identificar el área de mejora .....	266
4.10. Detectar principales causas del problema.....	268
4.11. Formulación del objetivo y selección de acciones de mejora.....	269
4.12. Planificación y seguimiento .....	273
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>280</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>281</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>282</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>285</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Modalidades de turismo rural.....	16
<b>Tabla 2.</b> Impactos positivos, negativos, ambientales.....	22
<b>Tabla 3.</b> Actividades que ofrece el turismo rural.....	23
<b>Tabla 4.</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	65
<b>Tabla 5.</b> Ponderación de Fichas de Evaluación .....	67
<b>Tabla 6.</b> Ficha de evaluación Hacienda El Porvenir.....	69
<b>Tabla 7.</b> Ficha de evaluación Hacienda Bolívar .....	80
<b>Tabla 8.</b> Ficha de evaluación Hacienda La Estación .....	90
<b>Tabla 9.</b> Ficha de evaluación Hacienda Chuquirahua .....	102
<b>Tabla 10.</b> Ficha de evaluación Hacienda San Cayetano .....	113
<b>Tabla 11.</b> Ficha de evaluación Hacienda Ave María.....	125
<b>Tabla 12.</b> Ficha de evaluación Hacienda La Alegría.....	137
<b>Tabla 13.</b> Ficha de evaluación Hacienda Los Mortiños .....	150
<b>Tabla 14.</b> Ficha de evaluación Hacienda Santa Ana del Pedregal.....	163
<b>Tabla 15.</b> Ficha de evaluación Hacienda Sierra .....	176
<b>Tabla 16.</b> Ficha de evaluación Hacienda Yanahurco .....	189
<b>Tabla 17.</b> Ficha de evaluación Hacienda Mauca Pedregal .....	202
<b>Tabla 18.</b> Ficha de evaluación Hacienda La Lolita (Hostería San Patricio).....	213
<b>Tabla 19.</b> Categorización de las Casa Haciendas .....	225
<b>Tabla 20.</b> Nacionalidad.....	226
<b>Tabla 21.</b> Género .....	227
<b>Tabla 22.</b> Edad.....	228
<b>Tabla 23.</b> Ingresos Económicos.....	229
<b>Tabla 24.</b> ¿Visita el Cantón Mejía por primera vez?.....	230
<b>Tabla 25.</b> ¿Ha visitado una casa hacienda en el cantón Mejía?.....	231
<b>Tabla 26.</b> Seleccione una de las casas haciendas que ha visitado en el cantón Mejía.....	232
<b>Tabla 27.</b> Con que frecuencia usted visita una casa hacienda ubicado en el cantón Mejía .....	234
<b>Tabla 28.</b> ¿Escoja qué servicio turístico cree usted que se ofrecen dentro de las Casas Haciendas?.....	235
<b>Tabla 29.</b> ¿Por qué motivo eligió como alojamiento una Casa Hacienda? .....	236
<b>Tabla 30.</b> ¿Por qué motivo eligió como alojamiento una Casa Hacienda? .....	237
<b>Tabla 31.</b> Infraestructura .....	238
<b>Tabla 32.</b> Decoración.....	239
<b>Tabla 33.</b> Limpieza.....	240
<b>Tabla 34.</b> Confort .....	241
<b>Tabla 35.</b> Seguridad.....	242
<b>Tabla 36.</b> Cuidado ambiental.....	243
<b>Tabla 37.</b> Calidad .....	244
<b>Tabla 38.</b> Servicios .....	245
<b>Tabla 39.</b> Precio.....	246

<b>Tabla 40.</b> ¿Qué percepción tiene usted al momento de adquirir un servicio turístico en las casas haciendas? .....	247
<b>Tabla 41.</b> ¿La calidad del servicio y de los productos ofertados dentro de las instalaciones de las casas haciendas son de su agrado?.....	248
<b>Tabla 42.</b> Considera usted que el menú que se oferta en las casas haciendas es.....	249
<b>Tabla 43.</b> Conoce usted acerca del Turismo Rural.....	250
<b>Tabla 44.</b> ¿Qué entiende por turismo rural? .....	251
<b>Tabla 45.</b> ¿Considera usted al turismo rural como una actividad económica que aporta al cantón Mejía? .....	252
<b>Tabla 46.</b> ¿Cree usted que existe un aprovechamiento adecuado de los recursos turísticos que posee el sector?.....	253
<b>Tabla 47.</b> ¿Cree usted que existe un aprovechamiento adecuado de los recursos turísticos que posee el sector?.....	254
<b>Tabla 48.</b> ¿Por qué medios conoció sobre las casas haciendas en el Cantón Mejía? .....	255
<b>Tabla 49.</b> Datos informativos del cantón Mejía .....	261
<b>Tabla 50.</b> Áreas de mejora.....	266
<b>Tabla 51.</b> Alianzas estratégicas de transporte.....	269
<b>Tabla 52.</b> Capacitaciones practicas - teóricas.....	269
<b>Tabla 53.</b> Filosofía empresarial .....	270
<b>Tabla 54.</b> Uso de uniformes por cada área de trabajo .....	270
<b>Tabla 55.</b> Escasa publicidad turística .....	271
<b>Tabla 56.</b> Apoyo de organismos gubernamentales.....	271
<b>Tabla 57.</b> Compromiso con zonas aledañas.....	272
<b>Tabla 58.</b> Planificación y seguimiento de acciones de mejora.....	273
<b>Tabla 59.</b> Plan de mejoras de las Casas Haciendas Turísticas del Cantón Mejía.....	276

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Esquema de los Componentes del Turismo Rural .....	19
<b>Figura 2:</b> Características de los servicios .....	29
<i>Figura 3. Mecanismo de evaluación</i> .....	66
<b>Figura 4.</b> Hacienda el Porvenir.....	68
<b>Figura 5.</b> Hostería PapaGayo .....	79
<b>Figura 6.</b> Hostería La Estación.....	90
<b>Figura 7.</b> Hostería Chuquirahua Lodge .....	101
<b>Figura 8.</b> Hostería Puerta al corazón .....	112
<b>Figura 9.</b> Hostería Secret Garden .....	125
<b>Figura 10.</b> Hacienda La Alegría .....	136
<b>Figura 11.</b> Hacienda los Mortiños .....	149
<b>Figura 12.</b> Hacienda Santa Ana del Pedregal .....	163
<b>Figura 13.</b> Hacienda Sierra Alisos.....	175
<b>Figura 14.</b> Hacienda Yanahurco.....	188
<b>Figura 15.</b> Hacienda Mauca Pedregal.....	201
<b>Figura 16.</b> Nacionalidad .....	226
<b>Figura 17.</b> Género.....	227
<b>Figura 18 .</b> Edad .....	228
<b>Figura 19.</b> Ingresos Económicos .....	229
<b>Figura 20.</b> ¿Visita el Cantón Mejía por primera vez? .....	230
<b>Figura 21.</b> Ha visitado una casa hacienda en el cantón Mejía.....	231
<b>Figura 22.</b> Casas haciendas que ha visitado en el cantón Mejía.....	233
<b>Figura 23.</b> Frecuencia.....	234
<b>Figura 24.</b> Servicios que se ofrecen dentro de las Casas Haciendas?.....	235
<b>Figura 25:</b> ¿Por qué motivos eligió como alojamiento una casa Hacienda? .....	236
<b>Figura 26.</b> Servicio al cliente.....	237
<b>Figura 27.</b> Infraestructura.....	238
<b>Figura 28.</b> Decoración .....	239
<b>Figura 29.</b> Limpieza .....	240
<b>Figura 30.</b> Confort.....	241
<b>Figura 31.</b> Seguridad .....	242
<b>Figura 32.</b> Cuidado ambiental .....	243
<b>Figura 33.</b> Calidad.....	244
<b>Figura 34.</b> Servicios.....	245
<b>Figura 35.</b> Precio .....	246
<b>Figura 36.</b> Percepción del servicio turístico en las casas haciendas .....	248
<b>Figura 37.</b> Calidad del servicio y de los productos ofertados.....	249
<b>Figura 38.</b> Menú ofertado en las casas haciendas .....	249
<b>Figura 39.</b> Turismo Rural .....	250
<b>Figura 40.</b> ¿Qué entiende por turismo rural?.....	251
<b>Figura 41.</b> Actividad económica que aporta al cantón Mejía.....	252

<b>Figura 42.</b> Mejora la calidad de vida de los habitantes del sector.....	253
<b>Figura 43.</b> Aprovechamiento adecuado de los recursos turísticos .....	254
<b>Figura 44.</b> ¿Por qué medios conoció sobre las casas haciendas en el Cantón Mejía?.....	255
<b>Figura 45.</b> Esquema metodológico para plan de mejoras.....	266
<b>Figura 46.</b> Diagrama Causa - Efecto .....	268



## **RESUMEN**

En la actualidad las Casas Haciendas ofertan diversos servicios turísticos como son alojamiento, alimentación, actividades recreativas entre otras las cuales permiten que el cantón Mejía se designe como un espacio propuesto al turismo. En el caso del cantón las Casas Haciendas han percibido una fuente de ingreso en el desarrollo del turismo ecuestre o agroturismo que lo diferencia a las demás fuentes de turismo existentes en el país. Los servicios turísticos desarrollados en dichos establecimientos no son adecuados debido a que gran parte de las Casas Haciendas empezaron prestando estos servicios de forma empírica, lo cual provoca malestar en cada uno de los huéspedes que se alojan en los establecimientos, a su vez logran desacreditar la calidad del servicio ofertado, perjudicando a la sostenibilidad del medio ambiente. En las cuales se procedió a realizar un diagnóstico turístico donde se pudo identificar la calidad de los servicios en las trece Casas Haciendas, además de la infraestructura con la que cuentan dichos alojamientos que permita el desarrollo del turismo rural. , por medio de la investigación documental y de campo que brindan veracidad al proyecto de investigación. Con el fin de establecer un plan de mejoras, que permita el correcto funcionamiento de cada área y el desarrollo adecuado de los servicios turísticos, esperando la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

## **PALABRA CLAVE**

- **TURISMO RURAL**
- **CANTÓN MEJÍA**
- **CASAS HACIENDAS**

## **ABSTRACT**

At present, the Casas Haciendas offer various tourist services such as accommodation, food, recreational activities among others which allow the canton Mejia to be designated as a space proposed for tourism. In the case of the canton, the Casas Haciendas have perceived a source of income in the development of equestrian tourism or agrotourism that differentiates it from the other affected tourism sources in the country. The tourist services developed in these devices are not adequate due to the great part of the Casas Haciendas began providing these services empirically, which causes males in each of the guests who stay in the accommodations, in turn manage to discredit the quality of the service offered, damaging the sustainability of the environment. In the questions that are asked, a tourist diagnosis will be made where the quality of the services in the last Haciendas Houses could be identified, in addition to the infrastructure that these accommodations have that will allow the development of rural tourism. , through documentary and field research that give veracity to the research project. In order to establish an improvement plan, which allows the proper functioning of each area and the proper development of tourism services, waiting for the satisfaction of the needs and expectations of the client.

## **KEYWORDS**

- **RURAL TOURISM**
- **CANTÓN MEJÍA**
- **HACIENDAS HOUSE**

## CAPÍTULO I

### PROBLEMÁTICA Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 1.1.Planteamiento del problema

El sector turístico ha ido evolucionando constantemente, el mismo que ha tomado fuerza en los últimos años, brindando un aporte a las actividades económicas, tradicionales y culturales de los diferentes lugares donde se encuentran acentuadas las casas haciendas, generando fuentes de empleo y de esta manera mejorando la calidad de vida de los pobladores de los sectores aledaños en busca de ofrecer calidez y eficacia a los turistas por medio de un servicio turístico ofertado por dichos establecimientos.

Dentro de la actividad turística se puede mencionar diferentes tipos de servicios como pueden ser de recreación, transporte, alimentación, comunicaciones entre otros que son importantes al momento de brindar un servicio de alojamiento u hospedaje siendo estos como un aporte esencial para el desarrollo de estos establecimientos, por lo que se puede mostrar que el servicio turístico es una parte fundamental en donde se engloba a los turistas que arriban a las casas haciendas como demanda insatisfecha existente en este tipo de establecimientos como se puede mencionar las casa haciendas a nivel nacional.

Continuando con lo anteriormente expuesto se puede destacar que las casas de hacienda son joyas arquitectónicas, un patrimonio histórico que se ha convertido a corto plazo en uno de los

productos turísticos más importantes del Ecuador, las mismas que han servido como alojamientos turísticos en relación a la demanda de turistas que se presenta en el país, con o sin prestaciones de otros servicios que complementan a su principal servicio.

Las haciendas de altura, que se encuentran ubicadas en la serranía ecuatoriana, gozan de una vista privilegiada sobre los valles y volcanes, entre los 2.600 y 4.200 msnm. Existen alrededor de cuarenta haciendas en el país. Entre las más renombradas se encuentran: Pinsaquí, Zuleta, Cusin (Imbabura), La Ciénega, San Agustín del Callo, (Cotopaxi); Guachalá, Chillo Jijón y El Porvenir (Pichincha), la unido en cuanto a una parte cultural o arquitectónica más el servicio turístico que brindan han permitido que el precio y la imagen sean acorde a la calidad representada con categorías de alojamiento que se les asigna, pero en este caso las casas haciendas.

Como una de las casas haciendas de renombre a nivel nacional se obtiene a la Hacienda Pinsaqui está situada en el centro de la provincia de Imbabura. Es famosa por haber acogido a lo largo de su historia a personajes como Simón Bolívar, quien a menudo pernoctaba en ella camino a Colombia. Aquí también se firmó, a finales del siglo XIX, el tratado por el que Ecuador y Colombia recuperaron su amistad tras años en conflicto. La hacienda, que fue construida en 1790 a modo de fábrica textil, mantiene su decoración tradicional. Actualmente cuenta con 27 habitaciones equipadas con chimeneas, algunas con jacuzzi, en donde menciona una turista, que pese a los comentarios buenos de los turistas que arriban al lugar se debe verificar que las casas haciendas cumplen con todas las satisfacciones de las necesidades representadas en los servicios turísticos ofertados.

Cada casa hacienda exhibe un estilo propio, donde se pueden degustar los platos típicos y recibir la atención de sus anfitriones, quienes transmitirán sus experiencias y la historia acumulada por generaciones. Son elementos identificativos llamados a convertirse en marca registrada del turismo en el país, en un esfuerzo por promover la cultura junto al esparcimiento. Tomando un punto concéntrico en donde se puede decir que el alojamiento en la actualidad es diverso por ende sus servicios ofertados deben ser especializados, variados con la finalidad de adaptarse con facilidad a las exigencias o necesidades de los turistas estos puedan ser nacionales o extranjeros y al presupuesto económico.

Pese a que esta alternativa turística ha generado fuentes de trabajo, se al visto evidenciada que los servicios turísticos no son bien vistos a los ojos de los consumidores debido a que estos no satisfacen en su totalidad las expectativas del turista ya que el personal que labora en dichos establecimientos no poseen conocimientos adecuados de atención al cliente o de servicio y todas las actividades realizadas son empíricas por el mismo motivo que las casas haciendas a pesar de tener historia y cultura no aprovechan sus recursos para tener una demanda de turistas que satisfagan las expectativas de estos establecimientos impidiendo que la zona donde se encuentren ubicadas puedan desarrollarse brindando eficiencia en cuanto a servicios complementarios que puede brindar la comunidad hacia los turistas propios y extraños que llegan al lugar, siempre y cuando se preserve la áreas naturales para futuras generaciones en donde se pueda incluir la tecnología para el desarrollo con el cuidado medio ambiental.

Dentro de la provincia de Pichincha se puede evidenciar que las casas haciendas como: hacienda Cusín, hacienda Chillo – Jijon, hacienda Guachala, hacienda Rumiloma a más de prestar

un servicio de alojamiento los complementan con servicios adicionales que en algunos establecimientos se ofertan empíricamente presentando diferentes dificultades al momento de realizarlas ya que es de una forma empírica como la ejecutan las mismas que dan paso a la insatisfacción de los turistas en cuanto la falta de atención al cliente, la dificultad en el manejo del idioma extranjero, ventilación e iluminación en las habitaciones de las casa haciendas y servicios de comunicación y comodidades que el turista requiere para su total descanso, estos servicios turísticos repercuten al momento de ofertar este tipo de servicios a los turistas.

De esta manera las casas haciendas se han visto afectada por la competencia que cumple las exigencias de los turistas sustentando su servicio con personal altamente capacitado de esta manera generan más ingresos en la parte hotelera devaluando a los servicios turísticos que poseen las casas haciendas como son ecoturismo y agroturismo con mayor facilidad y solo enfocándose en atraer clientes al por mayor sin pensar en la satisfacción del cliente en relación al servicio entregado por dichos establecimientos.

El cantón Mejía se puede evidenciar que 13 haciendas se encuentran dedicadas al desarrollo turístico con el propósito de hacer de este cantón uno de los lugares con actividades recreativas a desarrollarse, mostrando sus actividades cotidianas pero enfocadas a que los turistas que se alojan en sus establecimientos formen parte de la misma desarrollándose como actividades distractoras para propios y extraños que asisten al lugar.

La ubicación geográfica donde se encuentran dichos establecimientos facilita para que ecoturismo y el agroturismo puedan desarrollarse sin ningún inconveniente, generando sin

dificultades empleos para los pobladores de las comunidades aledañas de los establecimientos pero sin enfocarse en la satisfacción del turista debido a que servicios turísticos que ofertan no se son ejecutadas por un personal altamente capacitado conjuntamente con la escases de capacidad empresarial dado como resultado índices de clientes insatisfechos que pese a ser conocida como zona de aclimatación para realizar cumbres a diferentes montañas arriban al lugar por una necesidad más por una las servicios que los establecimientos pueden ofertar.

Dando paso a que estos establecimientos no contribuyan con un desarrollo local que puede obtener de la zona en donde se encuentran situados, impidiendo que estos lugares sean productivos para el cantón de esta manera evadiendo la equidad y desarrollo turístico de dichos sitios antes mencionados.

Se puede mencionar que el cantón Mejía es conocida como uno de los sitios agrícolas y ganaderos con varias haciendas que aparte de realizar sus actividades económicas han dado un paso al desarrollo turístico formando parte de la Asociación de Haciendas Turísticas del Ecuador.

Es así que la investigación se pretende analizar lo servicios turísticos que oferta cada una de las casas haciendas entre ellas las diferencias y similitudes para que se pueda llegar a una percepción de satisfacción total por parte del cliente, permitiendo de esta manera un adecuado turismo rural dentro de las zonas donde se encuentran acentuadas dichos establecimientos

## **1.2. Formulación del problema**

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

### **1.3. Justificación**

En la presente investigación se analizará dos puntos relevantes como es los servicios turísticos que hoy en día se han ido realizando empíricamente como son servicios de alojamiento, ciclismo, cabalgatas, tracking las mismas que al ser realizadas se ha evidenciado una demanda insatisfecha por no obtener conocimientos relacionados a la atención al cliente, turismo entre otras áreas que se desarrollan dentro de las casas haciendas

Pese a que las casa haciendas son preferidas debido a la historia y cultura que contiene cada una de ellas posee problemas en la oferta de sus servicios turísticos complementarios que imposibilitan el desarrollo del turismo rural dentro de la zona del Cantón Mejía

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.

Esto es posible, en la medida en que su calidad de vida mejore, lo que significa más y mejores oportunidades de desarrollo, pero a su vez, el desarrollo del turismo local debe contribuir a reforzar la cultura local, valores e identidad. Como parte de este reforzamiento, el turismo rural debe contribuir a la conservación y preservación de las casas haciendas, su historia y los sitios



naturales y arqueológicos que los rodea, pero al mismo tiempo crear experiencias grandes y de calidad para los turistas. Debe lograrse un equilibrio entre negocio, turismo y preservación. (Wanda, M. 2009).

El proyecto no solo mejorará la imagen y desarrollo social y económico de las casas haciendas mediante una actividad que cada vez se vuelve más importante para el país, y que proveerá de ingresos económicos sin la necesidad de dañar los recursos naturales, sino con el propósito de conservar los atractivos turísticos debido a que son importantes para diferentes destinos turísticos.

#### **1.4.Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

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

##### **1.4.2. 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.

### **1.5.Hipótesis**

El análisis de los servicios turísticos en las casas haciendas influye en el turismo rural del Cantón Mejía

### **1.6.Antecedentes de la investigación**

#### **1.6.1. Haciendas turísticas en el Ecuador**

Las casas haciendas son joyas arquitectónicas, un patrimonio histórico el cual se ha convertido a corto plazo en uno de los productos turísticos más importantes del Ecuador.

Con el tiempo estas propiedades se convirtieron en comunidades autosuficientes y se construyeron a gran escala, tomando influencias arquitectónicas de España y adornadas con la obra de artesanos locales; dando como resultado gloriosas casas históricas en espectaculares escenarios rurales, disfrutando de los suaves climas de la primavera ecuatorial. (Mocatta, 2013)

Las haciendas en la serranía ecuatoriana son una alternativa para los amantes de experiencias en contacto con la naturaleza, la cultura y la historia; gozan de una vista privilegiada sobre los valles y volcanes, existen alrededor de cuarenta haciendas, entre las más renombradas se encuentran: Pinsaquí, Zuleta, Cusin (Imbabura), La Ciénega, San Agustín del Callo (Cotopaxi); Guachalá, Chillo Jijon y El Porvenir (Pichincha).

En la avenida de los volcanes se asientan las denominadas haciendas de altura, sus terrenos abarcan páramos y volcanes, y junto a la ganadería y la producción lechera se perfilan como actividades en auge, el agroturismo y el turismo de aventura.

Cada casa hacienda luce un estilo propio, donde se pueden degustar platos típicos de la zona y convivir con los propietarios quienes narraran sus experiencias y la historia acumulada por generaciones.

Se indica así mismo que existen testimonios de hechos históricos ocurridos en las casas haciendas como fue la Conquista y las guerras de Independencia, así como fenómenos naturales como: terremotos y erupciones volcánicas. En su altiva longevidad los alojamientos son casas coloniales que datan entre los 300 y 400 años de antigüedad.

Actualmente, estas antiguas casas haciendas han sido reconstruidos para convertirse en importantes atractivos turísticos, muchos están dotados con actuales comodidades y servicios: spa, internet, calefacción, cajas de seguridad e incluso espacios de convenciones, entre otros. Pueden acceder a actividades tradicionales y al aire libre, como cabalgatas, ciclismo de montaña, andinismo, entre otros.

Las casas haciendas son consideradas como reliquias patrimoniales históricas a lo largo del Callejón Interandino; a lo largo de los años estos alojamientos acogen a turistas nacionales e internacionales.

### **1.6.2. Diagnóstico turístico cantón Mejía**

El Cantón Mejía perteneciente a la provincia de Pichincha, se encuentra rodeado de nueve elevaciones que acunan a una tierra fértil y fecunda, por tal motivo Mejía es denominado como “El Valle de los nueve Volcanes”. El Cantón cuenta con una superficie de 1.410,82 km<sup>2</sup>; la cual está distribuida en 8 parroquias rurales que son: Alóag, Aloasí, El Chaupi, Cutuglagua, Manuel Cornejo Astorga, Tambillo y Uyumbicho, y una parroquia urbana, Machachi que es la cabecera Cantonal, conocida como la cuna del chagra, hombre de páramo.

Mejía es un valle rodeado por volcanes de cumbres escarpadas y mantos blancos. Este territorio, habitado antiguamente por indígenas Panzaleos, está salpicado de escenas propias de la vida rural: variedad de coloridas sementeras, pastizales con ganado y campesinos que trabajan la tierra. A medida que los ríos descienden de las cumbres, la vegetación empieza a crecer en altura y frondosidad.

A su vez es considerado un lugar favorecido para el ecoturismo, ya que brinda la oportunidad de recorrer esta diversidad de paisajes, desde las faldas del volcán Cotopaxi hasta los bosques nublados subtropicales en la zona de Tandapi.

También se denomina como una zona agrícola y ganadera por excelencia, desde hace muchos años, cuenta con haciendas de gran trascendencia, algunas de ellas han dado un giro hacia la prestación de servicios, las cuales forman parte de la Asociación de Haciendas Turísticas del

Ecuador, y que además cuentan con Certificaciones de Buenas Practicas de Rainforest Alliance actualmente abren sus puertas a los turistas del mundo para vivir la experiencia de campo andino.

El Cantón Mejía posee una gran variedad haciendas turísticas, las cuales no poseen una gran afluencia de turistas debido al desconocimiento de los pobladores acerca de las haciendas existentes a los alrededores ocasionados por la falta de interés , lo cual provoca que no se desarrolle la actividad turística en las zonas rurales, es importante incentivar a la comunidad que visite la parroquia y a su vez lograr difundir a los turistas nacionales y extranjeros que les guste disfrutar de una experiencia con la naturaleza con actividades recreativas propias de las zonas rurales.

## **1.7.Fundamentación teórica**

### **1.7.1. Variable independiente**

#### **a) Turismo**

Según Jiménez Bulla & Jiménez Barbosa, (2013) “El turismo es todo desplazamiento voluntario y temporal determinado por causas ajenas al lucro, el conjunto de bienes, servicios y organización que determina y hacen posibles esos desplazamientos y las relaciones y hechos que entre estos y los viajeros tienen lugar”.

Por otra parte también se puede definir al turismo como 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)

A su vez Santana, (2005) define “El turismo como el mero desplazamiento ocioso de un componente importante de la población, trasciende a las naciones que lo originan, a las que lo reciben y a su propio proceso de desarrollo, implicando territorios, economías, identidades y culturas, acortando distancias y haciendo que el mundo se vuelva cada vez más pequeño, mientras que las disciplinas sociales tratan de abrir las mentes de sus usuarios, de romper las fronteras del aquí y ahora”.

En este sentido se debe entender al turismo como las actividades que se realizan fuera de su lugar habitual ya sea por ocio, o recreación, que consiste en viajar por placer, ya que permite tener nuevas experiencias y conocer nuevas culturas.

#### **b) Turismo Alternativo**

Según Quesada Castro,(2010) 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, lejos de la civilización, conocer y disfrutar la práctica de las labores del campo o simplemente aprovechar los beneficios de la naturaleza.

Por otra parte se puede definir al turismo alternativo como una nueva forma de hacer turismo, que permite al ser humano un reencuentro con la naturaleza, además de un reconocimiento al valor de la interacción con la cultura rural. (Flores & Hernandez, 2012)

De igual manera se define al turismo alternativo como una opción al turismo de masa, a partir de considerar opciones de actividades que tuvieran en cuenta, entre otros aspectos, la realización plena del ser humano, una contribución cada vez mayor a la educación, la igualdad de destino de los pueblos, la liberación del hombre y su respeto por su identidad y dignidad, la afirmación de la originalidad de las culturas y el respeto del patrimonio moral de los pueblos (Narvaez, 2014)

Finalmente el turismo alternativo se realiza en contacto con la naturaleza con el fin de realizar actividades recreativas, las cuales permitirán conocer nuevas culturas, y participar en la conservación de los recursos.

### **c) Turismo Rural**

El Turismo Rural se basa en establecer determinados nichos de mercado que le permitan flexibilizar su oferta, ya que buscan una rentabilidad a través de la gestión de la capacidad y optimización de los recursos existentes dentro de una concepción sostenible en el largo plazo mediante la integración de las comunidades locales. (Crosby, 2009, pág. 27)

Se puede definir al Turismo Rural como el uso planificado de los recursos para una zona rural que permitirá una mejora de los ingresos y calidad de vida, un incremento del bienestar general de la comunidad, del medio ambiente y del visitante.

A su vez se puede definir al turismo rural 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.

Se puede definir al turismo rural como una actividad que se basa en la colaboración de las comunidades en actividades relacionadas al aprovechamiento de los recursos naturales y culturales que poseen en dicha comunidad. La finalidad es la comunidad logre generar su propia economía a partir de la producción de servicios turísticos los que permitan generar ingresos lo cual permitirá mejorar la calidad de vida.

En este sentido, el turismo rural debe entenderse como la combinación de los recursos naturales, culturales y humanos existentes en el medio rural, los cuales en combinación con los servicios, constituyen la oferta turística, por lo tanto, el producto turístico está formado por los recursos turísticos (naturales, culturales); los servicios turísticos básicos (alojamiento, alimentación, etc.) y los servicios turísticos complementarios.

Cabe mencionar que existen algunas características que nos permiten identificar al turismo rural, entre las que destacan: una práctica consciente sobre el uso de los recursos naturales y culturales, el respeto al patrimonio del área, y la participación de las comunidades tratando de lograr un desarrollo sostenible. (Pérez, 2010)

#### **d) Características**

Según Chilibringa Proaño, (2017) El turismo rural se caracteriza por:

- ✓ Es innovador ya que es una actividad poco tradicional
- ✓ Es extenso porque no busca crear grandes aglomeraciones, ni estructuras receptoras que pudieran perturbar los equilibrios a menudo frágiles de las comunidades que lo acogen.



✓ Es cultural porque muestra los elementos que forman parte de la vida cotidiana de los agricultores y que debidamente valorizados representan un interés para el visitante.

✓ Es recreativo y deportivo porque según las características del terreno se pueden realizar diversas actividades.

✓ Es ecológico ya que el visitante le interesan los paisajes preservados, las especies de animales y vegetales protegidas en sus hábitats naturales. Este interés motiva acciones de valorización de los medios naturales.

El turismo rural busca no ser masivo para entregar a los turistas un contacto directo con la naturaleza bien preservada, tranquilidad y de descanso y la posibilidad de degustar alimentos frescos y naturales para así aprovechar al máximo los deportes rurales, excursiones y servicios recreativos en casas de campo.

Por otro lado Basantes & Tiglla, (2019) mencionan que el Turismo Rural se diferencia de otras formas del turismo actual por los siguientes aspectos:

1. Incentivan a los visitantes a interiorizar costumbres y formas de vida de las comunidades locales.
2. Contribuyen a revalorar las tradiciones locales.
3. El turista experimenta el alojamiento entre las construcciones del medio rural y natural que las contienen.
4. Monitorear la capacidad de carga para evitar sobrepasar los estándares que predomina el desarrollo en el turismo rural.

5. La tarifa es económica dentro de la modalidad de turismo comunitario.
6. El flujo de visitantes dependerá de la estacionalidad, pues esta debe ser marcada.

Es decir que el turismo rural busca incentivar a los turistas a tener experiencias únicas junto a comunidades y aprender sus costumbres y tradiciones, disfrutando de paisajes únicos.

#### e) Modalidades del turismo rural

De acuerdo con Pena Castro, (2010), las modalidades que abarca el Turismo en el espacio rural. Se habla de turismo alternativo, turismo blando, turismo verde, etc. Todos se caracterizan por estar ligados a los atractivos naturales y al paisaje y evitar espacios masificados por el contacto con la comunidad local y su cultura.

#### Tabla 1.

##### *Modalidades de turismo rural*

MODALIDAD	CARACTERÍSTICAS
<b>TURISMO DE NATURALEZA</b>	Tiene como principales motivaciones la realización de actividades recreativas y de esparcimiento, la interpretación o conocimiento de la naturaleza con diferente grado de profundidad y la práctica de actividades deportivas de diferente intensidad física y riesgo que usen expresamente el medio natural de forma específica.
<b>TURISMO DE AVENTURA</b>	Aquel que tiene por objeto la práctica de algún deporte al aire libre, que en algunos casos, puede implicar una cierta dosis de riesgo, entrando así en contacto con el también llamado turismo de aventura
<b>ECOTURISMO</b>	Se basa en la visita a espacios naturales protegidos, con especial interés por la flora y fauna autóctonos, la realización de actividades formativas y de interpretación del medio y en la utilización de establecimientos rurales con arquitectura local.
<b>TURISMO CIENTÍFICO</b>	Es una modalidad de turismo natural cuya motivación es el interés en la ciencia o la necesidad de realizar estudios e investigaciones científicas, académicas, agrícolas. A su vez este tipo de turismo pretende profundizar en el conocimiento de un aspecto específico del territorio visitado.
<b>AGROTURISMO</b>	Es otra modalidad o tipo de turismo que se da en el medio rural. En este caso los clientes se alojan en la vivienda de los agricultores o ganaderos, manteniendo un contacto

CONTINÚA



---

directo con su estilo de vida, su gastronomía, e incluso con las actividades agropecuarias que los residentes llevan a cabo a diario.

---

**TURISMO  
CULTURAL**

Desplazamiento de personas desde sus lugares habituales de residencia hasta los lugares de interés cultural con la intención de recoger información y experiencias nuevas que satisfagan sus necesidades culturales.

---

**Fuente:** (Pena Castro, 2010)

**f) Mercado turístico rural**

El turismo rural disfruta de constante crecimiento debido a variadas razones: el incremento de renta de la población; la mayor disponibilidad de tiempo libre y amplitud de los periodos vacacionales; el auge de la demanda turística general y de actividades recreativas y de ocio en el medio rural: la mejora de las infraestructuras; la consolidación de las culturas. (Cebrián Abellán, 2008)

A su vez estas nuevas tendencias favorecen incrementando los practicantes de actividades deportivas y recreativas en medios de calidad ambiental; considerado el turismo rural como un destino preferido por familias, amigos debido a que ofrece una tranquilidad, hospitalidad y nuevas experiencias, lo cual permite generar empleos estables y mejorar la calidad de vida de las comunidades.

**g) Costes y beneficios del turismo rural**

Según Cebrián Abellán, (2008) menciona que el turismo rural incorpora beneficios y costes socioeconómicos, culturales y ambientales.

### **Beneficios:**

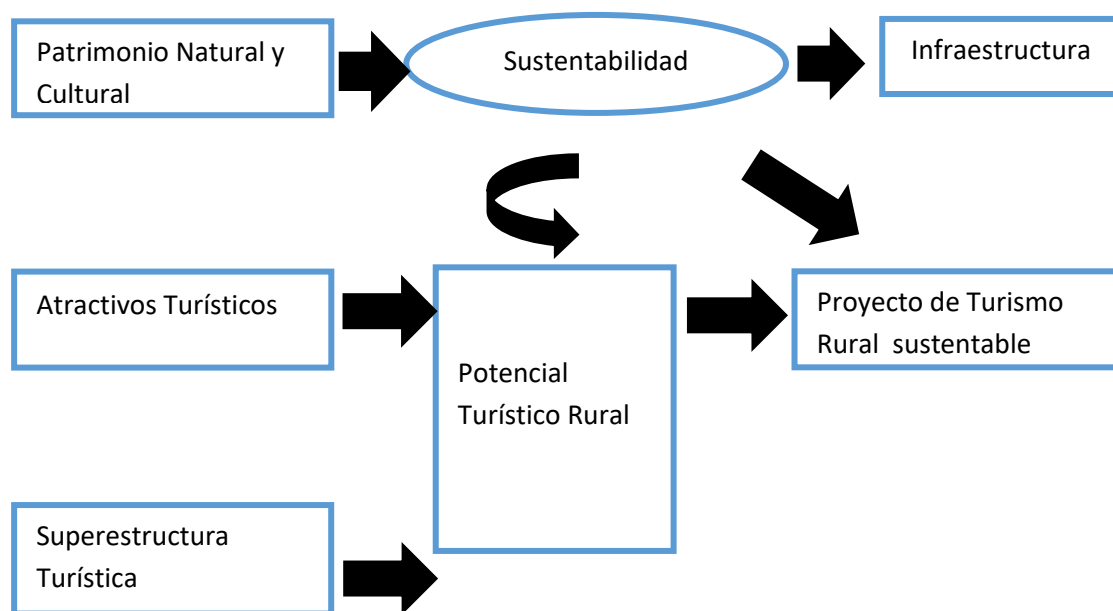
- **Socioeconómicos:** la diversificación de la economías rurales al potenciar el servicio turístico; permite generar nuevos servicios y mantenimiento de las infraestructuras; promover actividades innovadoras; el desarrollo de productos locales y artesanías; generar nuevas fuentes de trabajo.
- **Culturales:** la recuperación y revitalización de la cultura local; la consolidación de la identidad local; los intercambios culturales entre residentes locales y turistas.
- **Ambientales:** concienciación local sobre el patrimonio, que permite la revitalización de los recursos naturales; la protección de los espacios rurales; la sensibilización ambiental de los turistas; el mantenimiento de la actividad agrícola y de los paisajes agropecuarios; la reutilización de construcciones antiguas.

Los beneficios que ofrece el turismo rural son importantes ya que en la parte ambiental permite a la comunidad mantener su patrimonio natural en buen estado mediante la sensibilización y protección a los mismos, a su vez permite conservar la identidad de su pueblo, finalmente esta actividad les ayuda a generar fuentes de empleo para su propia comunidad mejorando la calidad de vida a través del turismo rural.

### **h) Componentes del turismo rural**

Peñalver, (2011) hacen referencia a las herramientas que apoyan en la realización del inventario turístico, para determinar la factibilidad del turismo rural. Se considera el patrimonio natural,

cultural y otros elementos complementarios como la infraestructura, planta turística y la superestructura.



**Figura 1.** Esquema de los Componentes del Turismo Rural

**Fuente:** (Pena Castro, 2010)

### **i) El turismo como factor de desarrollo del medio rural**

En los países europeos el turismo rural ha tenido un auge lo que le ha permitido renovar la demanda turística que estaba enfocada únicamente en destinos de sol y playa en países de Latinoamérica y el caribe, de modo que se comenzó a considerar las actividades relacionadas con el contacto con la naturaleza, donde el turista pueda palpar la vida cotidiana de los agricultores y campesinos, además que permiten la generación de nuevos emprendimientos, contribuyendo al desarrollo de su localidad y evitando así que aumente la migración de la población de las zonas

rurales hacia las principales urbes por la pobreza presente aun en estos sectores alejados del casco urbano.

A las áreas rurales se las han concebido, tradicionalmente, como territorios encargados de suministrar, a las zonas más desarrolladas y los territorios más poblados, productos agrícolas. Además, en las últimas décadas se les han atribuido la responsabilidad de preservar el equilibrio ambiental. En este sentido, cabe destacar la importancia que ha adquirido el desarrollo rural en la Política Agraria Comunitaria. En efecto, el llamado segundo pilar (desarrollo rural), junto a la regulación de los mercados y de sostenimiento de la competitividad agraria, ha hecho que la política agraria se conozca cada vez más con la denominación: Política Agraria y Desarrollo Rural. (MARI, 2002)

#### **j) Importancia del turismo rural**

Es importante considerar al turismo como una fuente de ingresos económicos para las poblaciones que habitan en espacios rurales, dejando así de referirse a las actividades agrícolas únicamente como suministros para las urbes, mirando hacia el futuro como una actividad turística que con el apoyo de todos los involucrados puede ayudar con el desarrollo económico de la población.

La búsqueda del progreso de los territorios más deprimidos, sobre todo en el ámbito agrario, ha llevado a sus habitantes a realizar grandes cambios que han provocado alteraciones socio-económicas, lo que ha permitido cambiar la percepción sobre la forma de concebir el desarrollo económico en estos espacios. Los problemas a los que se enfrentan las áreas rurales vienen derivados, en general, de la propia crisis del sistema productivo agrario, que ha dejado de servir de

apoyo central a los procesos de desarrollo industrial y urbano, ya que la economía rural ha ido abandonando su carácter mono sectorial, basado en la agricultura y la artesanía, para diversificarse cada vez más, lo que provoca que los procesos de globalización económica le afecten de forma significativa, sometiéndola a profundos y, cada vez más, acelerados procesos de cambio (Mozas, 2000)

El turismo rural al igual que otras modalidades de turismo no queda exento de la necesidad de implantar un paquete que cuente con los servicios necesarios para cumplir con las exigencias de los visitantes, entre los que podemos mencionar: alimentación, alojamiento, transporte y actividades de recreación, entre otras. Las mismas que permitan que el turista viva experiencias inolvidables, para lo cual se requiere crear actividades socioculturales, recreativas, donde el turista pueda elegir una entre varias opciones para ocupar su tiempo libre de una manera creativa y cultural.

### **k) Desarrollo de productos para el Turismo Rural**

Los recursos turísticos son la base en la cual se desarrolla la actividad del Turismo Rural. Se distinguen varios tipos de recursos: relacionados con la historia, relacionados con la cultura, recursos creados. Es necesario conocer su identificación, forma de accesibilidad y acondicionamiento, detallar las infraestructuras y servicios del lugar de destino, así como proceder a su evaluación cualitativa y viabilidad económica.

Un producto de Turismo Rural es una combinación de prestaciones y elementos tangibles e intangibles que ofrecen beneficios al cliente como respuesta a determinadas expectativas y motivaciones.

Es importante analizar los diferentes niveles del producto: beneficios básicos o núcleo del producto, desarrollo de ofertas tangibles, oferta del producto aumentado. En todos los casos se pretende una orientación a la satisfacción del visitante y un análisis detallado de las actividades complementarias que configuran los productos.

A su vez la calidad en el Turismo Rural se entiende como la superioridad del servicio que resulta de la comparación realizada por los clientes entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las empresas turísticas. Se medición se realiza mediante el estudio de las expectativas

### 1) Impactos positivos y negativos del Turismo Rural

**Tabla 2.**

*Impactos positivos, negativos, ambientales*

IMPACTOS	POSITIVOS	NEGATIVOS
<b>Ambientales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estímulo para la conservación y mejora del entorno.</li> <li>• Escenarios naturales poco intervenidos y de gran potencial.</li> <li>• Introducción y preservación</li> <li>• Medidas de planificación y gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Degradación del entorno o medio natural</li> <li>• Deterioro del suelo, hábitat flora y fauna.</li> <li>• Problemas incontrolados con aguas residuales y recogida de basura.</li> <li>• Incremento del riesgo de polución.</li> </ul>
<b>Socio- Culturales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimula en los residentes locales la revalorización de su patrimonio cultural, artesanía, gastronomía.</li> <li>• Favorece el intercambio cultural y social de la población local, producto del contacto cultural.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia de los ingresos, producto del turismo.</li> <li>• Conflicto y competencia entre los residentes por el uso de los recursos locales.</li> <li>• Transculturización y pérdida de identidad local.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye a la creación de empleos, incorporando a la mujer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incompatibilidad con otras actividades productivas.</li> </ul>

**CONTINÚA**





<b>Económicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduce la dependencia de dedicarse a una sola actividad productiva.</li> <li>• Nuevo mercado para comercializar productos artesanales y agrícolas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentración de población en lugares específicos.</li> <li>• Abandono de las actividades tradicionales por parte de la población local.</li> </ul>
-------------------	--	--

**Fuente:** (Pena Castro, 2010)

### m) Actividades que ofrece el turismo rural

Según Basantes & Tiglla, (2019) las actividades que se deben considerar para la planificación de turismo rural son:

**Tabla 3.**

*Actividades que ofrece el turismo rural*

CATEGORÍA	ACTIVIDAD	DEFINICIÓN
<b>TURISMO RURAL</b>	<b>Talleres artesanales</b>	Se basa en la participación con la comunidad para aprender y conocer sobre la fabricación de artesanías y técnicas autóctonas.
	<b>Etno-turismo</b>	Consiste en viajes relacionados con los pueblos indígenas para conocer su hábitat con el fin de conocer acerca de su cultura y tradición.
	<b>Eco arqueología</b>	Viajes a zonas arqueológicas para conocer la correlación del hombre y del medio ambiente de las épocas antiguas, bajo los restos fósiles arqueológicos más antiguos.
	<b>Preparación y uso de medicina tradicional</b>	Esta actividad permite conocer al turista sobre las más antiguas manifestaciones de las comunidades; el modo de preparación y el uso de plantas con el fin en la medicina tradicional.

**CONTINÚA**



<b>Talleres y disfrute gastronómico</b>	El turista puede aprender a preparar, degustar la variedad de platos típicos que realizan en las comunidades de los sectores rurales.
<b>Vivencias místicas</b>	Permite a los turistas vivir la experiencia de conocer la riqueza en sus creencias, leyendas, rituales propios de cada sector.

**Fuente:** (Basantes & Tiglla, 2019)

## 1.7.2. Variable dependiente

### a) Producto turístico

“Un producto turístico es un conjunto de elementos materiales e intangibles diseñadas para satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor”(Santamaría, 2009, p. 3).

Además “se puede definir que el producto turístico es un complejo de atributos tangibles o intangibles, incluso el embalaje, precio, prestigio del fabricante y del vendedor, que el comprador puede aceptar como algo que satisface sus deseos o necesidades”(Nicolau, 2011, p. 10).

Acotando a lo antes expuesto menciona Chaviano (2013) en su artículo de revista Integración y diseño de producto turístico. Aplicado a la región central del destino cuba al producto turístico como:

La mezcla de atractivos, con facilidades y accesibilidad, estrechamente vinculados a los recursos humanos y empresariales, donde el espacio de cooperación entre los actores implicados se

desarrolle bajo un carácter participativo, manteniendo un vínculo permanente entre los mismos, de forma tal que se logre una experiencia única al visitante( p. 77).

De esta manera se puede establecer que el producto turístico son bienes o servicios palpables o no visibles que son desarrollados con el apoyo del talento humano y diferentes agentes que apoyan a la satisfacción del cliente, el mismo buscando satisfacer necesidades en algunos de los casos y en otras solamente desea cumplir sus sueños y obtener expectativas de un lugar llamativo para el mismo.

Dentro del producto turístico se toma en cuenta tres aspectos indispensables que son los atractivos que en este caso podría tomarse atractivos de ámbito natural o de ámbito cultural los mismo que son la parte visible y llamativa de los turistas, que se complementan con las diferentes facilidades que brindan los sitios donde se encuentran acentuados estos atractivos como son los alojamientos estos pueden ser en hoteles, hosterías, entre otras, restaurantes que son elegidos acorde a las peticiones del cliente, recreación con sus diferentes actividades de relajación y ocio, tour operadoras o agencias de viajes quienes son los prestadores de servicios para que un tour o viaje se pueda llevar a cabo, transporte, infraestructura donde estarían las entidades financieras, seguridad, accesibilidad, servicio hospitalario y medios de transporte turístico.

Todos estos elementos mencionados anteriormente forman parte de un producto turístico, permitiendo de esta forma que la actividad turística se pueda desarrollar de una forma adecuada, efectiva y de calidad cubriendo las necesidades y expectativas que el turista requiere al momento de comprar o adquirir su paquete.

Pese que con el paso del tiempo el mundo turístico y tecnológico va avanzando con ellas las exigencias del turista las mismas que provocan al producto turístico a reforzar sus estrategias con el fin de mantener la satisfacción, confort y tranquilidad del turista en cuanto al servicio ofertado.

#### **b) Actividad turística**

Se menciona que una “actividad turística comprende el desplazamiento del lugar habitual de residencia, la pernoctación por un período superior a 24 horas y menor a un 20 año para el goce y disfrute de un destino turístico”(Rodríguez, 2012).

Según Escalona-Ulloa, Cortés, & Llanos (2012) menciona en su artículo oferta turística y perfil sociocultural de los empresarios turísticos del borde costero de la Araucanía, Chile a la actividad turística:

Como una actividad social en la cual es posible evidenciar de manera muy clara la combinación de factores objetivos y simbólicos como elementos constitutivos de la dinámica del mercado turístico que se desarrolla a partir de la interacción de personas turistas y empresarios(p. 308)

Se podría mejorar las diferentes conceptualizaciones mencionando que una “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”(Consumoteca, 2017).

Las actividades turísticas son consideradas como una unión de diferentes acciones relacionadas al turismo y al desarrollo de sus alrededores con el fin de ser ofertadas a diferentes

turistas durante su tiempo libre o de ocio con el fin de que ellos se encuentren relajados y cumpliendo diferentes expectativas y deseos trazadas en una vida futura.

Dichas actividades aparte de ser ofertada hacia al turista también se encuentran dentro de un producto turístico que es comercializado con la ayuda de servicios complementarios para el desarrollo del turismo y de la comunidad o zona donde se encuentra situado un atractivo turístico que imparta diferentes actividades recreativas.

Sabiendo que dentro de un producto turístico se va a obtener una diversidad de actividades turísticas delimitadas y diseñadas específicamente para la recreación y relajación del turista o cliente que hace uso de estas, de esta forma dando paso a obtener una óptica sistemática que permita el funcionamiento adecuado de estas actividades.

Según Hartmann, (2018) en su artículo científico de conceptos básicos en la actividad turística menciona que la actividad turística se encuentra compuesta por una cadena de valor turísticos la misma que le permite realizar diferentes análisis minuciosos de las actividades empresariales que se desarrollan alrededor del turismo con el objetivo de buscar diferentes ventajas que permitan apoyar a un posicionamiento del dentro del mercado competitivo, dándoles de esta forma un valor significativo y relevantes a diferencia de las demás actividades turísticas que se imparten por parte de la competencia.

### **c) Servicios turísticos**

Los servicios turísticos “son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos”(Emiliani, 2010).

De la misma manera, los servicios turísticos son “conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística”(Martínez, 2009).

Finalmente se puede reforzar que el servicio turístico es “el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor, directamente mandado a satisfacer la corriente turística, cual comprende personas con fines turísticos que se desplazan de un lugar a otro”(Antonietti, 2016)

Complementado que el servicio turístico se encuentra enfocado en una corriente turística como se menciona en los autores anteriormente citados en los cuales se ve la necesidad de realizar diferentes actividades tranquilas, en donde el turista se encuentre en contacto con la naturaleza por medio de los atractivos naturales y de la sociedad a través de los atractivos culturales, buscando experiencias y satisfacer acciones personales del mismo, por medio del disfrute de los bienes y actividades realizadas, todo este tipo de servicio se puede realizar con el aporte de las industrias y demás entidades dedicadas al turismo que buscan darle un significado monetario a su contribución que desarrollan, de esta manera cumplir con diferentes metas trazadas por cada compañía colaboradora.

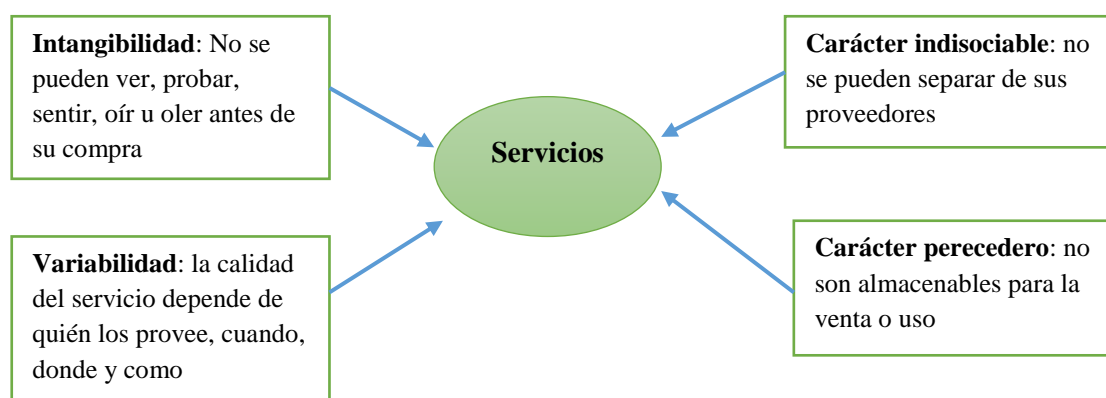
Este tipo de servicio se puede ver reflejada por medio de los establecimientos hoteleros (hosterías, resort, hoteles, entre otros), los establecimientos de alimentación (restaurante, establecimientos de comida rápida, entre otros), transporte (aéreo, terrestre y marítimo) y servicios complementarios (actividades recreativas, asistencia a turistas, guías, entre otras)

#### d) Características diferenciadoras del Servicio Turístico

Dentro del ámbito turístico el cliente interactúa a menudo con los diferentes servicios turísticos (alimentación, alojamiento, transporte, servicios complementarios) donde se interviene los bienes físicos y el contacto directo con los clientes (servicios), por los mismos motivos que la dirección de la industria turística capacita al personal con el fin de que estos puedan llenar las expectativas y satisfacer las necesidades requeridas de los turistas.

Debido a estas causas los diferentes servicios turísticos deben ser analizados de acuerdo a las características que posee.

Según Kotler, (2011) en su libro Marketing Turístico menciona dentro de los servicios debe analizarse cuatro características principales como pueden ser:



**Figura 2:** Características de los servicios

*Fuente:* (Kotler Philip, Marketing Turístico, 2011)

El conjunto de estas características complementa lo que es un servicio turístico en donde especifica el pro y el contra de este tipo de prestación como se puede mencionar:

Que los servicios son intangibles debido a que estas actividades no son evidenciadas antes de su compra y mucho menos palpables, se puede evidenciar de una forma directa dentro de los establecimientos, donde los clientes adquieren un servicios de alojamiento en la cual se observa la habitación, lugar en la que pernocta el huésped, aparte de esto no refleja el tipo de servicio que se va a desarrollar al interior de dicho establecimiento, en el cual las expectativas están latentes y la satisfacción del cliente es una acción impredecible del actuar del mismo, de igual manera este elemento se encuentra en establecimientos dedicados al ámbito turístico (restaurantes, transporte, tour operadores, entre otros) en el que observas el bien y el servicio es la incertidumbre de todo cliente.

El carácter indisociable se encuentra relacionada que, al momento de adquirir un producto turístico, pasa a formar parte del mismo en donde todo lo que se ejecute a su alrededor puede beneficiarle o afectarle según la percepción del cliente. Por ejemplo, si se realiza una reservación en un hotel cerca de un atractivo turístico, el carácter indisociable empieza a surgir efecto desde el momento que el cliente arriba al hotel en donde el vendedor (repcionista) y cliente (huésped) se encuentran en un mismo lugar y tiempo determinado, debido a esto “los directores del producto turístico gestionan tanto a sus empleados como a sus clientes” (Kotler, 2011) para que servicio turístico se desarrolle de manera adecuada en donde satisfaga al cliente y el empleado desarrolle sus actividades correctamente.



De igual manera la variabilidad da paso a una parte de la calidad que depende de quién, cuando y donde se brinden dichos servicios, es una forma común de reconocerlos en los establecimientos de restauración en la que el trato de los meseros de es variable no es el mismo a todos los comensales en todos los días de labor. Este aspecto debe ser analizado por la parte administrativa y directiva mostrando estrategias o movimientos en pro del desarrollo hacia el éxito de la empresa, estabilidad laborar e imagen corporativa ante la sociedad.

Finalmente y no menos importante se encuentra el carácter perecedero, mostrando que los servicios turísticos no se puede almacenarlos debido a que son ejecutados al momento de adquirir dicho servicio, dentro de este elemento los directivos se ven en la necesidad de proporcionar estrategias que permitan fidelizara clientes dándole vida al proceso de la industria turística en las temporadas bajas de cada sitio, dentro de esta se menciona a los hoteles, donde los administradores buscan oportunidades o estrategias aplicables en un tiempo futuro en dichas temporadas, para mantener un ingreso económico estable, dentro de una de estas estrategias se encuentran las promociones o descuentos que cada establecimiento oferta por tiempos determinados.

#### **e) Tipos de Servicios turísticos**

Son consideradas actividades brindadas hacia el turista con la finalidad de satisfacer diferentes necesidades, expectativas y perspectivas del cliente, entre estos servicios se puede mencionar:

- **Alojamiento**

Según Quesada Castro,(2010) en su libro denominado elementos del turismo, teoría, clasificación y actividad menciona, a los alojamientos como establecimientos que ofertan un servicio de pernoctación, puede o no ofertar servicios complementarios dentro de la misma. Este tipo de servicio se divide en dos tipos:

- Las hoteleras se diferencian por encontrarse en lugares céntricos, con una diversidad de servicios entre estos se encuentran los hoteles con categorías determinadas (1 a 5 estrellas).
- Las empresas extra hoteleras ofertan de igual manera servicio de hospedaje de acuerdo con la tipología que presenta entre estas se puede encontrar pensiones, albergues, campings, apartoteles, entre otras.

Considerada como una de las motivaciones primordiales para que el turista pueda viajar a conocer diferentes atractivos turísticos de esta forma dando paso al desarrollo de la actividad económica con otras derivaciones del turismo con el apoyo necesario de una buena infraestructura que permita la accesibilidad a varios sitios elegidos ( p. 191).

- **Alimentación**

La interacción de los restaurantes para la satisfacción de una necesidad básica y “gustos alimentarios”(Quesada Castro, 2010, p. 194) requeridos por parte de los consumidores y a cambio de esta prestación de servicio se recibe un rédito monetario establecido. En la actualidad se ha ido

innovando diferentes particularidades de servicios y tipos de cocina que han ocasionado que los comensales muestren interés y preferencias por cada uno de ellos.

Los establecimientos que prestan este tipo de servicio se pueden nombrar a restaurantes (1 a 5 tenedores), cafeterías, comedores privados, entre otros.

- **Atracciones o esparcimiento**

Consideradas como las actividades complementarias turísticas entre estas se tiene los centros de recreación turística, parques temáticos que brindan actividades (deportivas, culturales, naturales, etc.) que “tiene como objetivo divertir, distraer y hacer sentir bien”(Quesada Castro, 2010, p. 197) a sus consumidores a cambio de un costo establecido permitiendo de esta manera que el cliente pueda disfrutar de tu tiempo de ocio y recreación de una manera exclusiva a gusto y preferencia del consumidor.

- **Transporte**

Considerados a los medios de transportación que posee el turista para trasladarse de un lugar a otros, entre estas se puede definir al transporte aéreo (aviones, helicópteros), terrestre (bus, automóvil, ferrocarril) y marítimo (barcos, cruceros, lanchas, canoas).

- **Servicios complementarios**

“Son todos los servicios requeridos o empleados por los turistas que no dependen del sector turismo”(González Molina, 2016, p. 63), con el fin de complementar a las diferentes actividades

turísticas que beneficien al cliente en un lugar o zona turística entre estos se puede mencionar a las agencias de viajes, tour operadoras, establecimientos de recreación, áreas de información turística, servicios de comunicaciones, entre otros.

#### **f) Autenticidad del Servicio Turístico**

Dentro del desarrollo de los servicios turísticos la autenticidad es una de las formas de estrategias de marketing por la que se puede ganar posicionamiento y estabilidad, esta se encuentra reconocida por la imagen que se imparte al momento de desarrollar una actividad, en la cual se puede “evocar imágenes de gente honesta, trabajando la tierra honestamente para producir productos honestos hecho por ellos mismos”(Marinus, 2011) que represente por medio de servicios o cualquiera tipo de actividad que promueve una historia pasada que contenga el establecimiento turístico conjugándole con la realidad actual.

También la autenticidad se puede encontrar en “la experiencia turística está íntimamente relacionado con el estudio de la motivación y, fundamentalmente, con el de la satisfacción”(Ladevi, 2010), que genera a los establecimientos dedicados al turismo a ganar credibilidad referente a su competencia, ganando nuevos clientes y fidelizando los que ya se encuentra dentro de su registro.

#### **g) Calidad del Servicio Turístico**

La calidad de los servicios turísticos es indispensables al momento de satisfacer al turista, en la que se “requieren de la participación interactiva entre el consumidor y las personas que ofrecemos el producto y finalmente que la calidad en la prestación compensa esta

intangibilidad”(Revuelta, 2010) en la que permite reflejar la excelencia de cada servicios para observar un cliente satisfecho que son una de las principales metas dentro de la industria turística. Esta calidad se encuentra reflejada en su gran mayoría en la capacidad humana que cada empleado desarrollo para atender a un posible cliente, donde el empleado influye dentro de las expectativas del consumidor.

La calidad de los servicios turísticos es visualizada como símbolos de valores representativos para la sociedad (respeto) para la satisfacción plena por parte de la misma, mostrando un riesgo evidente en que le pueda agradar a la sociedad o simplemente no les ponga importancia a las actividades fuera de los gustos.

#### **h) Satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente “es el nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto con sus expectativas”(Kotler, 2001).

Conocida como una de las estrategias importante para que el nombre la marca, producto o servicio pueda mantenerse dentro de la memoria del consumidor con la finalidad de simplemente fidelizar al cliente (Thompson, 2005).

El análisis de la satisfacción del cliente se ve reflejada en comportamiento del turista en la post-compra debido a que a que todas actividades elegidas por el turista ya fueron ejecutadas

mostrando el cumplimiento de las expectativas planteadas en el turista, de esta manera cuidando la imagen corporativa de las empresas dedicadas a este tipo de actividad.

Existen elementos al momento de analizar una satisfacción al cliente como se puede evidenciar:

- **Expectativas del cliente**

“Son función de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones (comunicación boca- oído), imagen corporativa/local y las necesidades del cliente”(Oliva, 2005).

Es una visión a futuro de un global de actividades que el turista pretende observar a lo largo de la estadía en el alojamiento, de esta manera poniendo en juego la imagen corporativa que es importante día a día como estrategias para posicionarse frente a un mercado competitivo.

- **Percepción del cliente**

Definidas como “las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido” (Oliva, 2005).

En la actualidad las percepciones de los turistas son puntos céntricos dentro de la industria del turismo en donde las ilusiones y las experiencias juegan mucho en el ámbito de la hospitalidad, esto permite que el turista de recibir una percepción satisfactoria de paso a fidelizarse en un solo lugar donde pueda realizar actividades turísticas de su total agrado.

- **Asimilación del cliente**

Según Fingerman, (2015) menciona a la asimilación a la forma de actuar de una persona frente a un organismo o actividad presentada en el preciso momento en donde son reflejados por el actuar de los estímulos.

La manera de actuar del turista define al establecimiento, debido a que si asimilan las actividades realizadas dentro de dichos establecimientos hoteleros se podrá fidelizar al cliente, de esta manera dando paso a que el cliente se vea en la necesidad de recomendar a sus contactos el servicio adquirido en el establecimiento en donde satisfacción sus expectativas y lo asimilo de buena manera el servicio otorgado, causando que dicho establecimiento se fortalezca frente a su competencia.

- **Estímulo del turista**

Menciona que el estímulo del turista menciona factores químicos, o solo mecánicos que son sorprendentes al momento de la ejecución del proceso, este tipo de estímulo hace que el ser humano se sienta a gusto dentro del establecimiento.

Existen diferentes tipos que muestran o reaccionan frente a un estímulo percibido del empleado hacia el turista permitiendo de esta manera presentar mejoras en cuento al servicio y mostrar integración que se desarrolla en el convivir cotidiano.

## **1.8. Fundamentación legal**

### **1.8.1. Reglamento de Alojamiento Turístico**

Constitución de la República del Ecuador señala en su artículo 227 que: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. Es así que para una correcta administración se deberá velar por el cumplimiento de estos principios;

Que, el turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del Buen Vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social;

**Artículo 5** de la Ley de Turismo establece como actividad turística al servicio de alojamiento;

**Artículo 15** de la Ley, establece: "El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana (...);

**Artículo 43** del Reglamento a la Ley de Turismo determina que: "se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje";

Que, el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad. (Reglamento de alojamiento turístico , 2016)



## **Sección I**

### **Ámbito general**

**Art. 1.- Objeto.-** El objeto del presente Reglamento es regular la actividad turística de alojamiento.

**Art. 2.- Ámbito de aplicación.-** El presente Reglamento será aplicado a nivel nacional.

**Art. 3.- Definiciones.-** Para la aplicación del presente Reglamento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones:

### **Reglamento de alojamiento turístico**

1. Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico: El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.

2. Amenities: Artículos de limpieza y cuidado personal, entregados como cortesía al huésped, en las habitaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.

3. Área de uso común: Es la superficie construida de un establecimiento de alojamiento turístico que provee de servicios generales al inmueble, tales como vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, entre otros.

5. Botiquín de primeros auxilios: Lugar o compartimento que contiene suministros médicos básicos, necesarios e indispensables para brindar los primeros auxilios o tratar dolencias comunes a una persona. Deberá contener al menos lo siguiente: algodón hidrófilo, tijeras, linterna, tela

adhesiva antialérgica, agua oxigenada, guantes de látex, desinfectante, sobres de gasa estéril, gasa en rollo, suero fisiológico, sales hidratantes, termómetro, vendas elásticas, manual de primeros auxilios.

7. Catastro de alojamiento: Es el registro administrativo de los establecimientos de alojamiento registrados ante la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo.

8. Categoría: Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría.

9. Categoría única: Se considera una excepción a los requisitos de categorización en la cual no se aplica el número de estrellas. Esta categoría se utilizará para refugio, casa de huéspedes y campamento turístico.

10. Cuarto de baño y aseo: Áreas destinadas al aseo personal o para satisfacer una determinada necesidad biológica.

11. Cuarto de baño y aseo compartido: Cuarto de baño, en espacio independiente a las habitaciones, destinado a servir los requerimientos hasta de 6 plazas. Este tipo de baño puede ser unisex.

12. Cuarto de baño y aseo en áreas comunes: Cuarto de baño que se encuentra ubicado en áreas para uso común y/o múltiple de huéspedes. Este tipo de baño puede ser unisex, dependiendo de la capacidad del establecimiento.

13. Cuarto de baño y aseo privado: Cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada habitación.

14. Establecimiento de alojamiento turístico: Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en el presente Reglamento.

15. Establecimiento de alojamiento turístico con distintivo superior: Es el establecimiento que además de cumplir con los requisitos obligatorios y de categorización para registrarse como establecimiento de alojamiento turístico, cumple con requisitos distintivos adicionales que permiten obtener la condición de "Superior".

19. Hospedaje: Servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida.

20. Huésped: Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida.

21. Jornada hotelera: Período de tiempo determinado según las políticas del establecimiento, en el que se define el horario de ingreso (check in) y salida (check out) de los huéspedes.

22. Plaza: Espacio de hospedaje por persona con el que cuenta un establecimiento de alojamiento turístico.

23. Requisitos obligatorios: Son los requisitos mínimos que deben cumplir de forma obligatoria los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional, sea cual fuere su clasificación o

categoría, con excepción de los determinados como categoría única. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos, no podrá registrarse y se sancionará conforme a la normativa vigente.

24. Requisitos de categorización: Son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas en el presente Reglamento. Estos requisitos son de cumplimiento obligatorio para obtener una categoría de alojamiento y/o mantenerla.

25. Requisitos distintivos: Son los requisitos voluntarios que permiten elevar los estándares de calidad de un establecimiento de alojamiento turístico, y le facultan acceder a la distinción de "Superior", en caso que deseen adquirir la misma. Estos requisitos serán cuantificados a través de un sistema de puntuación y serán de libre elección para el establecimiento.

26. Servicios complementarios: Son los servicios que se prestan de manera adicional a los servicios de hospedaje que brinda el establecimiento de alojamiento turístico, pueden ser gratuitos u onerosos y se describirán en el presente Reglamento, tales como restaurantes, bares, gimnasio, servicios de lavado y planchado, entre otros.

27. Tarifa rack o mostrador: Tarifa máxima por pernoctación que determina el establecimiento de alojamiento turístico por el servicio de alojamiento. Este deberá considerar el valor por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada, incluido impuestos. Anualmente esta tarifa deberá ser registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo, conforme lo dispuesto en este Reglamento.

28. Tiempo compartido o "time sharing": Es la modalidad mediante la cual el propietario o los copropietarios de un inmueble, someten el mismo a un régimen contractual mediante el cual se adquieren derechos de uso sobre el inmueble, por parte de distintas personas, en distintos períodos del año, con fines vacacionales.

### 29. Tipos de camas:

a) Cama de una plaza: Cama cuya dimensión es de al menos 80x190 cm.

b) Cama de una plaza y media (twin): Cama cuya dimensión es de al menos 105x190 cm. Las dimensiones de este tipo de cama deberán ser consideradas para camas adicionales.

c) Cama de dos plazas (full): Cama cuya dimensión es de al menos 135x190 cm.

d) Cama de dos y media plazas (queen): Cama cuya dimensión es de al menos 156x200 cm.

e) Cama de tres plazas (king): Cama cuya dimensión es de al menos 200x200 cm.

### 30. Tipos de habitación:

a) Habitación individual o habitación simple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de una sola persona.

b) Habitación doble: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de dos personas.

c) Habitación triple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de tres personas.

d) Habitación cuádruple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cuatro personas. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico de cinco estrellas.

e) Habitación múltiple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cinco o más personas. Este tipo de habitación no aplica para establecimientos de cinco estrellas.

f) Habitación junior suite: Habitación destinada al alojamiento turístico compuesto por un ambiente adicional que se encuentre en funcionamiento.

g) Habitación suite: Unidad habitacional destinada al alojamiento turístico compuesta de una o más áreas, al menos un baño privado y un ambiente separado que incluya sala de estar, área de trabajo, entre otros.

31. Todo incluido o “all inclusive”: Es la modalidad de servicio que brinda un establecimiento de alojamiento turístico, donde ofrece alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y otros servicios, dándole al turista una estadía completa sin que deba incurrir en pagos adicionales a los establecidos en el contrato.

Art. 4.- Ejercicio de la actividad.- Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley.

### **Derechos y obligaciones de los huéspedes y establecimientos de alojamiento turístico**

Art. 5.- Derechos y obligaciones de los huéspedes.- Los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;

b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;

c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;

- d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
- f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;
- g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;
- h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;
- i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;
- j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
- k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

**Art. 6.-** Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.- Los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;

- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;
- f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;
- g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;
- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.
- n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;
- o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;
- p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;
- q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;
- r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;
- s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;



t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;

u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;

v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

**Art. 9.-** Cambio de clasificación o categoría.- Todo establecimiento que manifieste su voluntad de cambiar su clasificación o categoría, deberá realizar el proceso correspondiente determinado en la herramienta digital de la Autoridad Nacional de Turismo.

Sin perjuicio de lo previsto en el inciso anterior, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado según el caso, no exigirán la presentación de documentación alguna, que ya hubiere sido acreditada en el momento pertinente.

**Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura.-** Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

c) Hostería HT

d) Hacienda Turística HA

e) Lodge

c) Hostería - Hacienda Turística - Lodge:

c.1. Hostería.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte

independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c.2. Hacienda turística.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c.3. Lodge.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Nota: Numerales c.1, c.2 y c.3 reformados por literales c) y d) del artículo 1 y literal c) del artículo 3, de Acuerdo Ministerial No. 1, publicado en Registro Oficial 664 de 7 de Enero del 2016

**Art. 13.-** Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.- Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico Categorías asignadas

Hostería - Hacienda Turística 3 estrellas a 5 estrellas

**Art. 14.-** Autorización para la construcción y adecuación de edificaciones destinadas a alojamiento turístico.- El Gobierno Autónomo Descentralizado competente será la entidad que en su jurisdicción aprobará los planos definitivos y autorizará la construcción y/o adecuación de edificaciones destinadas al alojamiento turístico, en concordancia con los planes de ordenamiento territorial y zonificación local.

Las modificaciones y/o adecuaciones que pudieren afectar o alterar la clasificación y/o categorización del establecimiento de alojamiento turístico ya registrado, deberán ser notificadas a la Autoridad Nacional de Turismo por medio de su herramienta digital, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la modificación, para su actualización. En caso de no dar cumplimiento a la disposición de este inciso, se aplicarán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo y demás normativa vigente.

#### **Disposiciones generales:**

**Primera.-** Los establecimientos de alojamiento turístico serán de libre acceso al público, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión. No obstante estos establecimientos se reservarán el derecho de no admitir a los que incumplan las normas básicas de convivencia.

**Segunda.-** Los establecimientos de alojamiento turístico no podrán desarrollar actividades de intermediación u operación turística directamente, solo a través de agencias de viajes u operadoras turísticas legalmente registradas, quedando habilitado únicamente el servicio de traslado del huésped desde el establecimiento a puertos o aeropuertos y viceversa, de acuerdo a la normativa vigente.

**Cuarta.-** Los establecimientos de alojamiento turístico que brinden los servicios de alimentos y bebidas, y modalidades de aventura dentro de sus instalaciones deberán regirse al Reglamento específico para cada actividad.

**c.2. Hacienda turística.-** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

**Art. 14.-** Autorización para la construcción y adecuación de edificaciones destinadas a alojamiento turístico.- El Gobierno Autónomo Descentralizado competente será la entidad que en su jurisdicción aprobará los planos definitivos y autorizará la construcción y/o adecuación de edificaciones destinadas al alojamiento turístico, en concordancia con los planes de ordenamiento territorial y zonificación local.

Las modificaciones y/o adecuaciones que pudieren afectar o alterar la clasificación y/o categorización del establecimiento de alojamiento turístico ya registrado, deberán ser notificadas a la Autoridad Nacional de Turismo por medio de su herramienta digital, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la modificación, para su actualización. En caso de no dar cumplimiento a la disposición de este inciso, se aplicarán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo y demás normativa vigente.

## **Capítulo V**

### **Sección I**

#### **De la comercialización**

**Art. 18.-** Políticas de comercialización.- Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con políticas que permitan una correcta comercialización de los mismos. Estas políticas se deberán manejar de la siguiente manera:

1. Contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de uso común.
2. Desarrollar una política de pago y cancelación de reservas.
3. Establecer un sistema propio o contratado de manejo de reservas. Es facultad del establecimiento establecer un sistema de pago en línea. (No aplica para casa de huéspedes y refugio).
4. Usar obligatoriamente el logo de la Autoridad Nacional de Turismo en herramientas digitales, conforme lo establecido en el manual de aplicación de uso de logotipo. El uso del logo deberá estar

vinculado a través de un enlace, en el portal electrónico del establecimiento, que se remita directamente a la página en la que conste información sobre el registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a quienes se les haya transferido las competencias.

**Art. 19.- Prohibición sobre comercialización.-** Se prohíbe a los establecimientos de alojamiento turístico ofertar, a través de cualquier medio de información, servicios o infraestructura que no correspondan a su establecimiento, a su clasificación o categorización. Es decir, la clasificación o categorías no podrán ser utilizadas para engañar o inducir a confusión al público respecto de la calidad del servicio brindado.

En caso de que se compruebe este hecho, se aplicarán las sanciones determinadas en la normativa nacional de turismo, sin perjuicio de las sanciones que se establecen en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **2.1. Metodología**

La Metodología es la ciencia que nos enseña a dirigir determinado proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso (Cortés Cortés, Iglesias León, & Universidad Autónoma del Carmen (Campeche), 2005, p. 8).

La presente investigación se ve referenciado en un diseño metodológico transversal, por cuanto el estudio se encuentra centrando en analizar los servicios turísticos como aporte al turismo rural local del cantón Mejía, además de ello permitirá recolectar toda la información relevante para realizar un análisis minucioso que permita dar un mayor alcance a la investigación, utilizando el diseño transversal de tipo analítico.

#### **2.2. Enfoque de la investigación**

##### **2.2.1. Enfoque Cualitativo y Cuantitativo (mixto)**

Según (Cortés Cortés et al., 2005, p. 11) indica:

El enfoque mixto: el investigador utiliza las técnicas de cada uno por separado, se hacen entrevistas, se realizan encuestas para saber las opiniones de cada cual sobre el tema en cuestión, se trazan lineamientos sobre las políticas a seguir según las personas que intervengan , etc., además esas encuestas pueden ser valoradas en escalas medibles y se hacen valoraciones numéricas de las mismas, se obtienen rangos de valores de las

respuestas, se observan las tendencias obtenidas, las frecuencias, se hacen histogramas, se formulan hipótesis que se corroboran posteriormente.

Requiere de un manejo completo de los dos enfoques y una mentalidad abierta. Agrega complejidad al diseño de estudio. La investigación oscila entre los esquemas de pensamiento inductivo y deductivo, además de que por parte del investigador necesita un enorme dinamismo en el proceso (Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, Méndez Valencia, & Mendoza Torres, 2014, p. 21).

Para la presente investigación se utilizará el diseño cuantitativo y cualitativo, en donde la investigación mixta hace uso del método paradigmático y el sistema de la filosofía, es un método como incluyente y plural con el fin de usar las fortalezas de los tipos de indagación y de esta manera minimizar las debilidades plateadas (Rodríguez Gómez & Valldeoriola Roquet, 2009). Por cuanto el estudio está centrando en analizar el estado actual los diferentes servicios turísticos que oferta cada una de las casas haciendas del cantón Mejía, por medio de datos, entrevistas, análisis de campo y observación que permita dar un mayor alcance a la investigación de comprobación de hipótesis y promover de información verídica a la investigación por medio de diversos autores citados que den fe de cada procedimiento aplicado dentro de esta.

### **2.3. Modalidad básica de la investigación**

La presente investigación tiene 4 modalidades que permiten el desarrollo de esta, cómo se las puede mostrar a continuación:



### **2.3.1. Investigación de Campo**

Para el autor (Arias, 2012) dentro de su libro metodología de la investigación afirma que:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

Según Ramírez (2010), la investigación de campo puede ser extensiva, cuando se realiza en muestras y en poblaciones enteras (censos); e intensiva cuando se concentra en casos particulares, sin la posibilidad de generalizar los resultados (Arias, 2012).

En la investigación se aplica este tipo de método debido a que permitirá recolectar datos propios de cada Casa Hacienda que se encuentran ubicados en el Cantón Mejía que permitirá obtener la información que sustente la presente investigación para ello, es necesario mantener un contacto continuo con dichos establecimientos y los turistas que se alojan en los mismos, y usar su sabiduría sobre el sector como vital fuente de información.

### **2.3.2. Investigación Bibliográfica Documental**

Según (Arias, 2012) menciona que la investigación documental es:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros

investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

En el proyecto de investigación se utiliza este tipo de método debido a la utilidad de las contribuciones científicas que han desarrollado otros autores en años anteriores de acuerdo a temas similares al tema de investigación por lo que es necesario recurrir a fuentes primarias y secundarias, en las fuentes primarias se aplicará la técnica de la observación y visitas de campo ya que este proyecto se enfoca en los servicios turísticos y su aporte al turismo rural es así que también se utilizará en las fuentes secundarias la revisión de libros, revistas, artículos científicos, y páginas web que puedan sustentar la investigación propuesta.

#### **2.3.4. Investigación Exploratoria**

Según Cortés Cortés et al., (2005) menciona:

Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Si la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas o ampliar las existentes. Los estudios exploratorios sirven para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos 8 (p.20).

De acuerdo al proyecto de investigación se la define como exploratoria debido a que se debe indagar en varias casas haciendas turísticas para obtener información que se requiere y de

acuerdo a esta poder desarrollar el proyecto y cumplir con todas las metas trazadas dentro de la investigación.

### **2.3.5. Investigación Descriptiva**

El autor Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, Méndez Valencia, & Mendoza Torres, (2014) sugiere que:

La investigación descriptiva por lo general fundamenta las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y son altamente estructurados, además miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

En el proyecto de investigación se establecerá la descripción de la situación actual del funcionamiento de los servicios turísticos que ofertan la cual es la generadora de la problemática de la investigación y de acuerdo a esta dar paso al desarrollo del plan de manejo que será generado en beneficio de dichos establecimientos que requieran mejoras en cuanto a los servicios que ofertan para obtener varias una certificación como establecimiento turístico.

No se la puede considerar como una investigación de carácter experimental porque es una investigación de carácter social y no pasa por un laboratorio para su comprobación y no se puede precisar la afectación de variable independiente sobre dependiente sin antes aplicar la propuesta, es decir, la investigación no es sujeto de experimentos

## **2.4. Niveles o tipos de investigación**

### **2.4.1. Método Inductivo - Deductivo**

De acuerdo al autor (Gomez Bastar, 2012) menciona que:

El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten.

Además que el método deductivo es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por el mismo motivo que al unirles se genera un método nuevo y más amplio

Según Bernal Torres, Salavarieta, Sánchez Amaya, & Salazar, (2006) en su libro metodología de la investigación menciona:

Método inductivo-deductivo: Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general) (Bernal, 2010, p. 60).

Debido a que la investigación necesita ser analizada desde los servicios turísticos que se imparten en cada una de las casas haciendas para evaluar el aporte al turismo rural estos dos componentes dan paso a la aplicación de este método con el soporte del opinar de los turistas frente a dichos establecimientos de alojamiento turístico analizados.

### **2.4.2. Método Hipotético - Deductivo**

Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (Bernal, 2010, p. 60).

En este tipo de método se basa en la hipótesis planteada al inicio del proyecto de investigación, la cual deberá ser comprobada con los resultados arrojados al final de la misma.

### **2.4.3. Método Analítico - Sintético**

Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis) (Bernal, 2010, p. 60).

Debido a este tipo de método da paso al análisis de los indicadores de los servicios turísticos que ofrecen las casas haciendas con el fin de obtener un porcentaje que abalice generar el plan de mejora hacia dichos establecimientos con el fin de mejorar sus servicios

### **2.4.4. Método Descriptiva - Explicativa**

Según Jiménez Paneque R, (1998) en su libro Metodología de la Investigación hace mención:

Los estudios descriptivos se sitúan sobre una base de conocimientos más sólida que los exploratorios. El problema muchas veces es de naturaleza práctica, y su solución transita por el conocimiento de las causas, pero las hipótesis causales sólo pueden partir de la descripción completa y profunda del problema en cuestión.

Los estudios explicativos parten de problemas bien identificados en los cuales es necesario el conocimiento de relaciones causa- efecto. En este tipo de estudios es imprescindible la formulación de hipótesis que, de una u otra forma, pretenden explicar las causas del problema o cuestiones íntimamente relacionadas con éstas.

En dicha investigación se describe de modo sistemático las características de la población lo que permitirá analizar cómo influye la población en el turismo rural y explicativa porque se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto obteniendo resultados y conclusiones que constituyen el nivel más profundo de conocimientos del proyecto de investigación

## **2.5. Población y muestra**

Para un mejor entendimiento acerca del tema de población y muestra, elementos esenciales para dicha investigación, por lo que se define las siguientes palabras:

### **2.5.1. Población**

Según (Jiménez Paneque R, 1998) menciona que la población es aquella sobre la cual se pretende que recaigan los resultados o conclusiones de la investigación.

Según López, (2004) asegura que la población:

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros" (PINEDA et al 1994:108).

Después del análisis de los conceptos de varios autores se puede definir que la población el conjunto de actores con iguales características entre sí, los mismos que serán sometidos a diversos estudios según las variables de la investigación.

La población que se tomara se encuentra en el cantón Mejía localizado en la provincia de Pichincha cuenta 13 haciendas turísticas según el Catastro Turístico distribuidos en sus zonas rurales como urbanas.

Además, se ha tomado como población las estadísticas de turistas del Parque Nacional Cotopaxi recopiladas de Ministerio del Ambiente en el año (2018) que representan a **233181** turistas (turistas nacionales 175311 y turistas extranjeros 57870) al igual que dentro de la Reserva Ecológica Los Ilinizas representan **119795** turistas (los cuales 97614 son turistas nacionales y 22181 turistas extranjeros) los mismos que aportaran datos relativos para la investigación dando un total de **352976**.

### **2.5.2. Muestra**

Según López, (2004) determina que la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. La muestra es una parte representativa de la población.

Según (Toledo, 2016) define a la muestra:

Como una parte de la población. La muestra puede ser definida como un SUBGRUPO DE LA POBLACIÓN o universo. Para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población.

Luego de analizar los conceptos se le define a la muestra como un sub-conjunto que es extraído de la población, estas serán útiles para obtener información relevante acerca de la investigación por medio de la aplicación de varios instrumentos de recolección de datos que emita información confiable para la misma.

Se toma toda la población de las casas haciendas turísticas debido a que se ira evaluado según los instrumentos planteados para obtener una muestra determinada. Entre estas haciendas turísticas existen cuatro establecimientos que se encuentran en primera categoría que cuentas con certificación Quality, Distintivo Q, y certificaciones internacionales, además que poseen actividades turísticas, ganaderas y agrícolas como una fuente de ingresos económicos, entre las que se puede mencionar:

- Hacienda Sierra Alisos (Hostería Sierra Alisos)
- Hacienda la Alegría
- Hacienda los Mortiños (Albergue Restaurant)
- Hacienda el Porvenir (Tierra del Volcán)

A continuación se presentan a las demás casa haciendas turísticas que ofertan servicios turísticos en el cantón Mejía que se detalla a continuación:

- Hacienda Bolívar (Hostería Papagayo)
- Hacienda Santa Ana del Pedregal
- Hacienda (Chuquirahua Lodge)



- Hacienda Mauca Pedregal (Hostería Mauca Pedregal)
- Hacienda La Estación (Hostería Granja Estación)
- Hacienda Ave María (Secret Garden)
- Hacienda Yanahurco
- Hacienda San Cayetano
- Hacienda San Patricio

### **2.5.3. Muestreo probabilístico**

Según López, (2004) menciona que el muestreo probabilístico:

Es uno de los más sencillos de aplicar, se caracteriza porque cada unidad que compone la población tiene la misma posibilidad de ser seleccionado. Este método también se lo conoce como sorteo, rifa o la tómbola. Para proceder con la selección de los componentes de la muestra se siguen los siguientes pasos.

“Condición que refiere que cada elemento del universo debe tener la misma probabilidad de ser elegido en la muestra y que dicha probabilidad puede ser medida” (Toledo, 2016).

Para tomar la muestra para dicha investigación se ha tomado como población las estadísticas de turistas del Parque Nacional Cotopaxi y de la Reserva Ecológica Los Ilinizas recopiladas de Ministerio del Ambiente en el año (2018) dando un total de 352976 turistas entre nacionales y extranjeros.

**Población 352976 turistas**

- **Margen de error:** 7%
- **Nivel de confianza:** 93%
- **Variabilidad:** 50%
- **Muestra** 168 personas

**Fórmula de cálculo de la muestra**

$$n = \frac{Nz^2 s^2}{e^2 (N-1) + Z^2 S^2}$$

$$n = \frac{352976(1,82)^2 (0,5)^2}{(0,07)^2 (352976-1) + (1,82)^2 (0,5)^2}$$

$$n = \frac{352976(3,3124)(0,25)}{(0,0049)(352975) + (3,3124)(0,25)}$$

$$n = \frac{292299,42}{1729,57 + (0,8281)}$$

$$n = \frac{292299,42}{1730,4056}$$

$$n = 168.91$$

$$n = 168 \text{ turistas}$$

Después de aplicar la fórmula respectiva se obtuvo un resultados de 168 turistas que deberán ser encuestados para sustentar la presente investigación.

## 2.6. Técnicas e instrumentos

De acuerdo a los que expresa el autor (Arias, 2012) libro metodología de la investigación menciona:

Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información, y como instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

### Tabla 4.

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

TECNICA	INTRUMENTO
Observación	Ficha de observación de indicadores de cada establecimiento
Encuesta	Cuestionario dirigido hacia los turistas

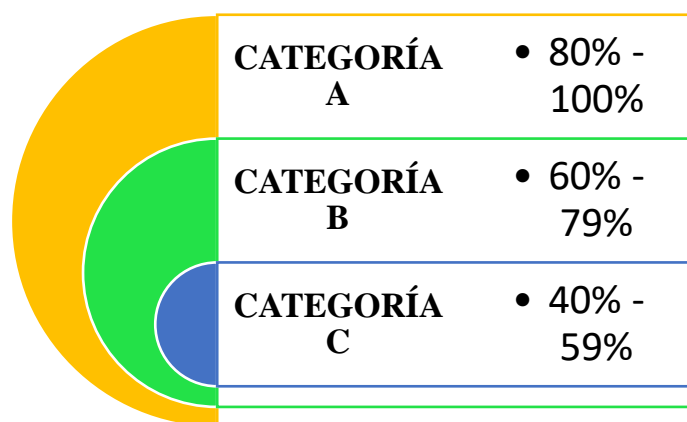
## 2.7. Análisis e interpretación de resultados

Después de recopilar los datos de acuerdo a cada instrumento de investigación de campo en las casas haciendas turísticas y los turistas que arriban al Cantón Mejía se procederá a analizar los datos recopilados que se plasmará en diferentes aplicaciones como se puede mencionar:

- SPSS: sistema de uso analítico en datos estadísticos, permite ordenar y manipular de maneja rápida los resultados de las encuestas y resultados arrojados de la investigación con el fin de obtener información verídica y ordenada.
- Excel: permite que se obtenga una distribución correcta en cuanto la realización actividades contables, funciones financieras para ejecutar diferentes hojas de cálculo.

Dichos datos arrojados serán considerados como fuentes de información primaria, con las que se ejecutara el respectivo análisis, tabla y grafico del estado actual de cada establecimiento.

Dando paso al análisis de cada uno de ellos y de acuerdo a los resultados arrojados serán ubicados de acuerdo a un mecanismo de evolución en las que aplican tres diversas categorías en que siendo A la Mejor, B la intermedia y C la menos buena que será tomado de la guía de evaluación para la inspección de los establecimientos (GT26, 2018). Dicho puntaje es establecido por el cumplimiento del Ministerio de Turismo.



**Figura 3.** Mecanismo de evaluación

**Fuente:** (GT26, 2018)

Obteniendo información unificada y ordenada para dar paso a la ejecución de la propuesta de la investigación.

Los rangos en los que se encuentran establecidos las ponderaciones de las fichas de evolución son:

**Tabla 5.***Ponderación de Fichas de Evaluación*

<b>Indicadores</b>	<b>Rango</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
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
<b>Certificación</b>				
• Certificación Nacional	10%			
• Certificación Internacional	10%			
Indicadores de Sustentabilidad	20%	2.50 – 2.00	1.99 – 1.50	1.49 – 0.01

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Casa haciendas turísticas

##### 3.1.1. Hacienda El Porvenir (Tierra de Volcanes)

Dicha casa hacienda considerada como un lugar ideal para la convivencia dentro de un estilo de vida andino y experiencia de aventuras en la que se puede disfrutar los paisajes andinos de flora y fauna. Construida con materia local, manteniendo el estilo de los andes que lo diferencia de un establecimiento de alojamiento común. Se encuentra situada en la zona del pedregal debido a la historia que se desarrolló en la que menciona la llegada de los jesuitas donde dedicaban a la cría de ovejas y posteriormente de ganado bravo (Tierra del Volcan, s.f.).

**Dirección:** El Pedregal, cantón Mejía provincia de Pichincha

**Propietario:** Familia Pérez Gangotena

**Horarios:** Check in: 15h00pm – Check out: 12h00pm



*Figura 4.* Hacienda el Porvenir

**Tabla 6. p***Ficha de evaluación Hacienda El Porvenir*

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD	CUMPLE					PORCENTAJE	
	SI	NO	A	M	B	30%	TOTAL
Porcentaje de turistas que usan u medio de transporte para llegar es propio o alquilado	90%		X				1.92
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
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
							24,71%

CONTINÚA



En los espacios verdes se practica las siembra de especies nativas y endémicas de la zona	X		X	ex		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						
El número de personas que realizan el check out o desocupan las habitaciones diariamente	15 personas o menos						
Número de personas que hacen reservas al día	10 a 15 personas						
El medio que más usan para realizar reservaciones	Teléfono , emails, OTAs, redes sociales, blogs, AA.VV						
Cuántas personas no llegan a la reserva realizada	2% de personas						
Cuál es el motivo por el cual se aloja el huésped	Turismo de Aventura (Volcán Cotopaxi)						
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						

CONTINÚA





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			
Cuantas 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. Cuantas 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%

CONTINÚA



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

CONTINÚA



El establecimiento mantiene un correcto manejo de alimentos	X		X				1.2	20%
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 género	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								20%
LATA Achievement Awards 2019 TourCert Label	X						10	
Posee Certificación Nacional								20%
Calidad Ecuador Quality Calidad Turística Q (Gobierno de Pichincha)	X						10	
<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	
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	18%

CONTINÚA



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>

## Análisis

Dentro de los indicadores evaluados en la Hacienda el Provenir se puede denotar de acuerdo al ámbito de sostenibilidad por medio del porcentaje arrojado de 24,71% del cumplimiento; del mismo modo dentro de los indicadores de calidad se evidencia del 28,8% de su cumplimiento; con certificaciones aceptadas en el ámbito nacional e internacional con un 20% y sustentabilidad se establece el 18% obteniendo como resultado final del 91,51% de un 100% de evaluación.

Teniendo como resultado el porcentaje de calidad que muestra que la empresa se encuentra adecuada administración de 20 años que hace que sus servicios de alojamiento, alimentación y actividades recreativas sean de calidad al momento de la adquisición del turista nacional e internacional. Por otro lado para mantener su calidad y el buen servicio ofertado ellos hacen uso de 24 empleados designadas en diferentes áreas con el que se desarrolla el funcionamiento adecuado este establecimiento, precautelando el bienestar y seguridad tanto de huéspedes como de

sus empleados según lo establece la Ley, dicho establecimiento posee políticas y lineamientos en la que establecen metas a cumplir que permite mantener un equilibrio adecuado dentro de sus ingresos y egresos económica.

De acuerdo a su porcentaje final se debe mejorar constantemente en convenios con diferentes empresas de medio de transporte turístico con el fin de generar una nueva fuente de empleo y apoyo a la comunidad conjuntamente con el manejo de productos contaminantes y programas de ahorro de energía que no se desarrollan adecuadamente.

La certificación que ellos poseen los hace, uno de los pioneros dentro del mercado competitivo y con la cual muestra veracidad dentro de la publicidad y seguridad de un servicio ofertado en la que se menciona: **TourCert Label** como uno de sus certificaciones importantes.

De acuerdo a los indicadores de Calidad se puede acotar que existe:

- Habitaciones disponibles = **23 (100%)**
- Habitaciones ocupadas = **16 (69%)**

### **Coefficiente de ocupación**

- **% ocupación total** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Disponibles}} = \frac{16}{23} = 0.69 * 100 = 69\%$

Se constata que dentro de la Casa hacienda se encuentra de las 23 habitaciones disponibles para alojamiento, 16 habitaciones se encuentra ocupados en promedio que representa el 69% que

representa algunas falencias dentro de dicho establecimiento que imposibilita que se complete la ocupación de habitaciones en un 100%, manteniendo una desventaja frente a la competencia.

### **Coefficiente de doble ocupación**

- **N° de clientes totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de cliente}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{32}{16} = 2$  personas

$$\text{N° de hab. ocup} \quad 16$$

Dentro de este ítem muestra el número promedio de turistas por habitación es de dos personas debido a que este establecimiento turístico se encarga de ofertar alojamiento y servicios complementarios como senderismos, cabalgatas, entre otras actividades de montaña y relajación.

- **N° de niños totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de niños}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{2}{16} = 0.12$  personas

$$\text{N° de hab. ocup} \quad 16$$

Como es evidente el resultado es inferior a 1 es decir no se encuentran niños hospedados debido a las actividades que realizan los turistas y por las cuales se alojan en dichos establecimientos, de esta manera permite establecer una estrategia que permita satisfacer al cliente en caso que exista el alojamiento de niños en el lugar.

### **I. Vinculados a los Ingresos del Establecimiento**

- **Ing. Total por hab. Ocupada** =  $\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N° de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{800}{16} = 50$

$$\text{N° de hab. Vendidas en un periodo} \quad 16$$

Hace mención acerca de los ingresos que percibe dicho establecimiento por la estadía de sus clientes, a partir de las habitaciones ocupada para alojamiento dando como resultado un ingreso por habitación de 50 dólares en promedio, sin sumar ingresos de otras actividades.

- **Duración de la estadía media** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estancias vendidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de entradas}} = \frac{15}{13} = 1$

En cuanto al tiempo que se encuentra alojados se muestra un promedio de un día una noche, que requieren para el desarrollo de sus actividades recreativas.

- **Ing. Total por hab. disponible** =  $\frac{\text{Total de ingresos del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles}} = \frac{800}{23} = 35$

Cabe mencionar que el ingreso por habitación se debe establecer desde los 35 dólares para obtener una rentabilidad pero la Casa Hacienda El Porvenir menciona que establecen un rango de 35 dólares como se menciona en los indicadores, son precios variables de acuerdo al tipo de habitación que elija el cliente.

### **Indicadores relacionados con los recursos humanos del establecimiento**

- N° de empleados: **24**
- N° de empleados por hab: **9** los mismos que se encuentran a disposición con contratación fija, permitiendo brindar un servicio adecuado.
- N° de empleados por hab. ocupada: **10** dicho personal ejecuta sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una adecuada imagen y expectativa de dicho establecimiento.

## Otros indicadores

- Empleados por tipo de contratación: **21** por contrato Fijo y **3** por Contrato Ocasional
- Pasantes: **1** o **2** al año
- Porcentaje de empleados fijos: **91%**
- Porcentaje rotación de empleados: **1** cada cuatro años que ingresa y sale del establecimiento
- Absentismo de empleados: **2** en promedio de cuatro años que abandonan su puesto de trabajo
- Accidente Laborales: **No** existen ningún tipo de accidente laboran dentro del periodo de trabajo
- N° de horas de capacitación: **30** horas mensuales distribuidas en horarios dando posibilidades a mejorar contantemente los servicios que brinda un trabajador hacia su cliente que se encuentra alojado.

Finalmente se menciona a un modelo de gestión denominado Ritchie y Crouch el mismo que de acuerdo a los resultados da paso a un establecimiento medioambiental, cultural que lo caracteriza debido a la ubicación geográfica en que se encuentra situada, económica debido a los ingresos estables que mantiene para la conservación de las instalación y desarrollo del servicio y social por las diferentes actividades que ejecutan incorporando al desarrollo del turismo rural del cantón Mejía.



### 3.1.2 Hacienda Bolívar (Hostería Papagayo)

Hostería PapaGayo Cotopaxi abrió sus puertas en marzo del 2002 y ha sido testigo silencioso de innumerables acontecimientos desde que dio acogida a las familias de los grandes libertadores de América, Antonio José de Sucre y Simón Bolívar. Hace aproximadamente 200 años fue en este espacio, donde hoy se asienta la Hostería PapaGayo, el comienzo del combate que dio inicio a la libertad de millones de personas en el continente americano.

Hasta 1829 la Hostería PapaGayo, como la conocemos hoy en día, perteneció a la esposa del gran mariscal de Ayacucho, Antonio José de Sucre, la Marquesa de Solanda y Villarocha, donde incluso en ese mismo año la familia celebró la Semana Santa. En 1933, Don Miguel Ángel Benalcázar, el bisnieto de "El Libertador" Simón Bolívar, compró parte de estas tierras y las llamó "Hacienda Bolivia" en nombre del prócer de la Independencia.

**Dirección:** Panamericana Sur Km. 26 a tan solo 1 km pasando la Estación de Peaje Machachi a unos 45 minutos al sur de la ciudad de Quito.

**Horarios:** Check in: 15h00pm – Check out: 12h00pm



*Figura 5. Hostería PapaGayo*

**Tabla 7.***Ficha de evaluación Hacienda Bolívar*

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD	CUMPLE					PORCENTAJE	
	SI	NO	A	M	B	30%	TOTAL
Porcentaje de turistas que usan u medio de transporte para llegar es propio o alquilado	60%			X			1.28
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			1.75
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	60%			X			1.28
Posee un programa del cuidado de la contaminación sonora, del aire y del suelo	X		X				2.14

22.82%

CONTINÚA



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	17 años							
Cuántas habitaciones posee en su totalidad bodegas y habitaciones desocupadas	20 habitaciones							
Del total de habitaciones, cuántas son exclusivas para alojamiento	13 habitaciones							
Cuál es el promedio diaria de habitaciones ocupadas	50%							
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	12 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							
El número de personas que realizan el check out o desocupan las habitaciones diariamente	12 personas							
Número de personas que hacen reservas al día	6 personas							
El medio que más usan para realizar reservaciones	Booking, AA.VV							
Cuántas personas no llegan a la reserva realizada	1 personas							
Cuál es el motivo por el cual se aloja el huésped	Descanso total							
Valor de los ingresos diarios del hotel	\$ 600 dólares							

CONTINÚA



Porque los huéspedes elijen el hotel	Cercanía de las montañas			
El número total de empleados de la casa hacienda	7 empleados			
Cuantos empleados son contratados para brindar el servicio de alojamiento de habitaciones disponibles	5 empleados			
Cuantos empleadas atienden cuando la habitación está ocupada	2 empleados			
Cuáles son los tipos de contrato que tiene cada empleado	Contrato fijo			
Cuantos empleados son pasantes	2 pasante (2 veces al año)			
Cuantos empleados son fijos	7 empleados			
Cuantos empleados abandonan su puesto de trabajo	Ninguno			
Cuantas horas trabajan los empleados	8 horas, más horas extras			
Existe accidentes laborales dentro de la casa hacienda	No			
Los empleados poseen capacitaciones constantes. Cuantas horas son empleadas para dicha actividad	No mantienen capacitaciones, son a criterios y gasto del empleado			
Cuál es el servicio más usado de las casa haciendas por parte de los huéspedes	Alojamiento, Alimentación			
Cuál es la estrategia más usada dentro del establecimiento	Publicidad y propaganda			
Que tan seguido visitan los huéspedes las casa haciendas	Diariamente			
Porcentaje de satisfacción del huésped	70%	X	0.84	27,14 %

CONTINÚA



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
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: 10% recarga económica	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
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 género	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				0	
<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		X					0	
Posee Certificación Nacional								10%
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	88%		X				2.2	17.70%

CONTINÚA



Como establecimiento han aportado en el desarrollo de las zonas aledañas al establecimiento en el ámbito turístico	X		X	1.5
Porcentaje de turistas que llegan a los establecimientos	90%		X	2.25
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>77.66%</b>

## Análisis

De acuerdo a los indicadores aplicados en la Hostería PapaGayo se evidencia de acuerdo al ámbito sostenible una cifra del 22.82%, dentro de los indicadores de calidad se obtuvo un porcentaje de 27.14%, conjuntamente con las certificaciones obtenida que solo representan el 10% debido a que son nacionales como la Calidad Ecuador Quality y Calidad Turística Q (Gobierno de Pichincha) que es conocida mayormente en el ámbito nacional y no mucho internacional, en cuanto a los indicadores de sustentabilidad es representado en el 17.7%, que acorde a los parámetros que cada uno establece uno de los porcentajes notorios es de los indicadores de sustentabilidad.

Mantienen una correcta administración en cuanto a lo que se refiere indicadores de calidad ya que de acuerdo a los 17 años funcionamiento y con los servicios de alojamiento y alimentación han permitido que dicha casa hacienda se mantenga estable representada en ingresos diarios de \$ 600 dólares que hacen que el servicio sea personalizando por medio del confort y la estadía del huésped durante los días de alojamiento.

Las desventajas de dicho establecimiento es que maneja un personal polivalente, con bajos conocimientos técnicos que permiten la exhibición de fallas en su desempeño afectando la imagen del mismo. Por otro lado se puede observar que no poseen una buena organización empresarial que la hace débil frente a su competencia.

De acuerdo a los indicadores de Calidad se puede acotar que existe:

- Habitaciones disponibles = **13 (100%)**
- Habitaciones ocupadas = **(53%)**

### **Coefficiente de ocupación**

- **% ocupación total** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Disponibles}} = \frac{7}{13} = 0.54 * 100 = 54\%$

Se constata que dentro de la Casa hacienda se encuentra de las 13 habitaciones disponibles para alojamiento, 7 habitaciones se encuentra ocupados en promedio que representa el 50% que representa algunas falencias dentro de dicho establecimiento que imposibilita que se complete la ocupación de habitaciones en un 100%, manteniendo una desventaja frente a la competencia.



### **Coefficiente de doble ocupación**

- **N° de clientes totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de cliente}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{12}{7} = 1.71 = 2$  personas

Dentro de este ítem muestra el numero promedio de turistas por habitación es de dos personas debido a que este establecimiento turístico se encarga de ofertar alojamiento, alimentación y servicios complementarios como senderismos, cabalgatas, entre otras actividades de montaña y relajación.

- **N° de niños totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de niños}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{2}{7} = 0.28$  personas

Como es evidente el resultado es inferior a 1 es decir no se encuentran niños hospedados debido a las actividades que realizan los turistas y por las cuales se alojan en dichos establecimientos, de esta manera permite establecer una estrategia que permita satisfacer al cliente en caso que exista el alojamiento de niños en el lugar.

### **I. Vinculados a los Ingresos del Establecimiento**

- **Ing. Total por hab. Ocupada** =  $\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N° de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{600}{7} = 85.71$

Hace mención acerca de los ingresos que percibe dicho establecimiento por la estadía de sus clientes, a partir de las habitaciones ocupada para alojamiento dando como resultado un ingreso por habitación de 85.71 dólares en promedio, sin sumar ingresos de otras actividades.

- **Duración de la estadía media** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estancias vendidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de entradas}} = \frac{6}{12} = 0.5$

En cuanto al tiempo que se encuentra alojados se muestra un promedio de medio día, que requieren para el desarrollo de sus actividades recreativas.

- **Ing. Total por hab. disponible** =  $\frac{\text{Total de ingr. del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles}} = \frac{600}{13} = 46.15$

Cabe mencionar que el ingreso por habitación se debe establecer desde los 46 dólares para obtener una rentabilidad pero la Casa Hacienda Bolívar (Hostería PapaGayo) menciona que establecen un rango de 46 dólares como se menciona en los indicadores, son precios variables de acuerdo al tipo de habitación que elija el cliente.

### **Indicadores relacionados con los recursos humanos del establecimiento**

- N° de empleados: **7**
- N° de empleados por hab: **5** los mismos que se encuentran a disposición con contratación fija, permitiendo brindar un servicio adecuado.
- N° de empleados por hab. ocupada: **2** dicho personal ejecuta sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una adecuada imagen y expectativa de dicho establecimiento.

### **Otros indicadores**

- Empleados por tipo de contratación: **7** por contrato Fijo y **0** por Contrato Ocasional
- Pasantes: **1** o **2** al año

- Porcentaje de empleados fijos: **100%**
- Porcentaje rotación de empleados: **1** cada cuatro años que ingresa y sale del establecimiento
- Absentismo de empleados: **Ninguno**
- Accidente Laborales: **No** existen ningún tipo de accidente laboran dentro del periodo de trabajo
- N° de horas de capacitación: **capacitación realizada por los propios empleados**

Siendo una de las casa haciendas visitadas por turistas nacionales y extranjeros, no manejan un adecuado desarrollo de los indicadores de sostenibilidad debido a que la imagen de cuidado del medio ambiente que presenta la historia de las casas haciendas no están bien reflejadas debe mejorar para llegar a una sostenibilidad y sustentabilidad local como aporte al turismo del cantón Mejía, sin perjudicar a la sociedad que lo rodea.

### **3.1.3 Hacienda La Estación (Hostería La Estación)**

Conocida como una residencia centenaria a cargo y administración de la familia revelo la cual ha visto la necesidad de ofertar servicios turísticos al turista receptivo que arriba a dicha ciudad, conocida por propios y extraños una casa museo con un estilo clásico colonial en la cual se desarrollan los diversos servicios como alojamiento, alimentación y servicios complementarios que permite la convivencia familiar oferta una granja que permite la diversión y destreza miento de grandes y chicos (Gamanoticias, 2011)

**Ubicación:** cerca a la estación del tren

**Horarios de atención:** Lunes a Domingo



*Figura 6.* Hostería La Estación

**Tabla 8.**

*Ficha de evaluación Hacienda La Estación*

INDICADORES	CUMPLE					PORCENTAJE	
	SI	NO	A	M	B	30%	TOTAL
INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD							
Porcentaje de turistas que usan u medio de transporte para llegar es propio o alquilado	80%			X			18.36%
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	

CONTINÚA



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				0
Existe programas de ahorro de agua y energía eléctrica			X				0
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				2.03
Posee un programa del cuidado de la contaminación sonora, del aire y del suelo			X				0
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	25 años						
Cuántas habitaciones posee en su totalidad bodegas y habitaciones desocupadas	20 habitaciones						

CONTINÚA



Del total de habitaciones, cuantas son exclusivas para alojamiento	15 habitaciones
Cuál es el promedio diaria de habitaciones ocupadas	13% (2 habitaciones)
En promedio cuantas personas se alojan en cada habitación	2 personas
En promedio de niños por cada habitación	Ningún niño
Total de huéspedes por día	5 huéspedes
El precio de las habitaciones son fijos o varía según el número de huéspedes	Posee un precio variable para todo el establecimiento
El número de personas que realizan el check out o desocupan las habitaciones diariamente	5 personas
Número de personas que hacen reservas al día	6 personas
El medio que más usan para realizar reservaciones	Vía telefónica y redes sociales
Cuantas personas no llegan a la reserva realizada	Ninguna
Cuál es el motivo por el cual se aloja el huésped	Esparcimiento
Valor de los ingresos diarios del hotel	\$ 150 dólares
Porque los huéspedes elijen el hotel	Calidad en el servicio
El número total de empleados de la casa hacienda	4 empleados
Cuantos empleados son contratados para brindar el servicio de alojamiento de habitaciones disponibles	2 empleados

CONTINÚA



Cuántas empleadas atienden cuando la habitación está ocupada	2 empleados		
Cuáles son los tipos de contrato que tiene cada empleado	Contrato fijo y eventual		
Cuántos empleados son pasantes	Ninguno		
Cuántos empleados son fijos	7 empleados		
Cuántos 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	No		
Los empleados poseen capacitaciones constantes. Cuántas horas son empleadas para dicha actividad	Si, poseen capacitaciones se lo realiza 5 horas mensuales		
Cuál es el servicio más usado de las casa haciendas por parte de los huéspedes	Actividades Recreativas, Alojamiento		
Cuál es la estrategia más usada dentro del establecimiento	Publicidad y propaganda por medio de promociones		
Que tan seguido visitan los huéspedes las casa haciendas	Semanalmente		
Porcentaje de satisfacción del huésped	80%	X	0.96
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
El personal muestra profesionalismo y cortesía frente al huésped	X	X	1.2

26,24%

CONTINÚA



Mantiene satisfecho al huésped frente a los problemas	90%	X		1.08
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: Ninguna		X		0
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
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		



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 género	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						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		X					0	
Posee Certificación Nacional								10%
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	95%		X				2.38	17.63%

CONTINÚA



Como establecimiento han aportado en el desarrollo de las zonas aledañas al establecimiento en el ámbito turístico	X	X	1.5
Porcentaje de turistas que llegan a los establecimientos	80%	X	2
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>72.23%</b>

## **Análisis**

De acuerdo a los indicadores evaluados se observa: indicadores de sostenibilidad en un porcentaje del 18,36% sobre un total del 30% que no es tan satisfactorio ni mal, se encuentra dentro de un rango medio debido a las dificultades en desarrollar sus actividades, entre una de ellas se menciona programas de ahorro de agua y luz eléctrica, la misma que permitirá obtener una mejor ejecución por parte del comensal, al igual que no incentivan al uso de energía renovable debido a una investigación mejor estructurada.

De igual manera se menciona que se establece un porcentaje del 26,24% en el cual son adecuadas la administración referente a la calidad del producto y del servicio ofertado durante 25 años de funcionamiento de dicho establecimiento, con el uso de 15 habitaciones ofertadas y con un promedio de 13 habitaciones ocupadas se establece un ingreso de \$150 dólares diarios que permiten mantenerse estable mensualmente y anualmente, dichos ingresos permiten que los empleados que este caso son polivalentes mantengan un sueldo acorde a la ley.

Una de las grandes desventajas es la falta de horas capacitaciones constantes que se oferte por parte de la empresa, por medio de esta mejorar su rendimiento y calidad brindada hacia el turista esperando con esta la satisfacción total por parte de los comensales. Además de falta de motivaciones por parte del empleador hacia el empleado, esta gran desventaja hace que el trabajador solo realice sus actividades por monotonía mas no por ganarse incentivos significativos que provoquen el rendimiento máximo por parte del empleado.

Profundizando en cuando a indicadores de calidad se desarrolla los siguientes ítems:

- Habitaciones disponibles = **15 (100%)**
- Habitaciones ocupadas = **2 (13%)**

### **Coefficiente de ocupación**

- **% ocupación total** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Disponibles}} = \frac{2}{15} = 0.13 * 100 = 13.33\%$

Se constata que dentro de la Casa hacienda se encuentra de las 15 habitaciones disponibles para alojamiento, 2 habitaciones se encuentra ocupados en promedio que representa el 13.33% que representa falencias significativas dentro de dicho establecimiento que imposibilita que se

complete la ocupación de habitaciones en un 100%, manteniendo una desventaja frente a la competencia.

### **Coeficiente de doble ocupación**

- **N° de clientes totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de cliente}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{5}{2} = 2.5 = 2$  personas

$$\frac{\text{N° total de cliente}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{5}{2} = 2.5 = 2$$

Dentro de este ítem muestra el numero promedio de turistas por habitación es de dos personas debido a que este establecimiento turístico se encarga de ofertar alojamiento, alimentación y servicios complementarios como cabalgatas, guía de museo, granja entre otras actividades de montaña y relajación.

- **N° de niños totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de niños}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{0}{2} = 0$  personas

$$\frac{\text{N° total de niños}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{0}{2} = 0$$

Como es evidente el resultado es 0 con la que hace referencia que no se encuentran niños hospedados debido a las actividades que realizan los turistas y por las cuales se alojan en dichos establecimientos, de esta manera permite establecer una estrategia que permita satisfacer al cliente en caso que exista el alojamiento de niños en el lugar y solo se establezca como actividades de paso.

### **I. Vinculados a los Ingresos del Establecimiento**

- **Ing. Total por hab. Ocupada** =  $\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N° de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{150}{2} = 75$

$$\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N° de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{150}{2} = 75$$

Hace mención acerca de los ingresos que percibe dicho establecimiento por la estadía de sus clientes, a partir de las habitaciones ocupada para alojamiento dando como resultado un ingreso por habitación de 75 dólares en promedio, sin sumar ingresos de otras actividades, para que se encuentre estable y no permita la caída en recesión de la estabilidad económica del establecimiento.

- **Duración de la estadía media** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estancias vendidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de entradas}} = \frac{5}{6} = 0.83$

En cuanto al tiempo que se encuentra alojados se muestra un promedio de aproximadamente un día, que requieren para el desarrollo de sus actividades recreativas esperando satisfacción por parte del huésped.

- **Ing. Total por hab. disponible** =  $\frac{\text{Total de ingr. del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles}} = \frac{150}{15} = 10$

Cabe mencionar que el ingreso por habitación se debe establecer desde los 10 dólares para obtener una rentabilidad pero la Casa Hacienda la Estación (Hostería la Estación) menciona que establecen un rango un poco inferior a la establecido con el fin de obtener una rentabilidad estable como se menciona en los indicadores, son precios variables de acuerdo al tipo de habitación que elija el cliente.

### **Indicadores relacionados con los recursos humanos del establecimiento**

- N° de empleados: 4
- N° de empleados por hab: **5** los mismos que se encuentran a disposición con contratación fija, permitiendo brindar un servicio adecuado.

- N° de empleados por hab. ocupada: **2** dicho personal ejecuta sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una adecuada imagen y expectativa de dicho establecimiento.

### Otros indicadores

- Empleados por tipo de contratación: **5** por contrato Fijo y Contrato Ocasional
- Pasantes: **Ninguno**
- Porcentaje de empleados fijos: **100%**
- Porcentaje rotación de empleados: **Ninguno**
- Absentismo de empleados: **1** en promedio de cuatro años que abandonan su puesto de trabajo
- Accidente Laborales: **No** existen ningún tipo de accidente laboran dentro del periodo de trabajo
- N° de horas de capacitación: **5 horas mensuales**

En cuanto a los indicadores de sustentabilidad posee un porcentaje considerado alto con un 17.6% de un total de 20% en la que muestra que es aceptada por el turista nacional, además de preservar la cultura y las tradiciones de dicha zona que le muestra historia a cada establecimiento considerado como casa hacienda, sin dejar de mejorar cada día más en cuanto a cuidado del medio ambiente, y correcto manejo de productos renovables como no renovables.

Dichos indicadores se encuentran respaldados por medio de certificaciones nacionales e internaciones, pero en el caso del establecimiento posee solo Calidad Ecuador Quality y Calidad Turística Q (Gobierno de Pichincha) que son consideradas como certificaciones nacionales denotando que a nivel internacional no posee una buena promoción y sus indicadores de calidad, sustentabilidad y sostenibilidad hay que mejorarlos.

### 3.1.4 Hacienda Chuquiragua Logde

De acuerdo a la página web oficial de la Prefectura de Pichincha (2018) menciona el objetivo principal, de todos quienes forman parte de la hostería “Chuquiragua Lodge” es poder ofrecer a nuestros visitantes, la mejor acomodación de la zona ara un descanso tranquilo y reparador, contamos además con una ubicación privilegiada para aquellos viajeros interesados en visitar y apreciar de cerca los hermosos macizos de la “Avenida de los Volcanes”, todo enmarcado en nuestro excelente servicio, gastronomía y actividades.

**Dirección:** Chaupi, Mejía

**Horarios de atención:** Todos los días



*Figura 7.* Hostería Chuquirahua Lodge

**Tabla 9.***Ficha de evaluación Hacienda Chuquirahua*

INDICADORES	CUMPLE					PORCENTAJE	
	SI	NO	A	M	B	30%	TOTAL
INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD							
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte para llegar es propio o alquilado	80%					1.71	
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte público	20%					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					2.14	
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	90%		X			1.93	
							23.90%

**CONTINÚA**



Posee un programa del cuidado de la contaminación sonora, del aire y del suelo	X			X			1.75	
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	4 años							
Cuántas habitaciones posee en su totalidad bodegas y habitaciones desocupadas	14 habitaciones							
Del total de habitaciones, cuántas son exclusivas para alojamiento	12 habitaciones							
Cuál es el promedio diaria de habitaciones ocupadas	58% (7 habitaciones)							
En promedio cuántas personas se alojan en cada habitación	2 personas							
En promedio de niños por cada habitación	Ningún niño							
Total de huéspedes por día	15 huéspedes							
El precio de las habitaciones son fijos o varía según el número de huéspedes	Posee un precio variable para todo el establecimiento							
El número de personas que realizan el check out o desocupan las habitaciones diariamente	15 personas							
Número de personas que hacen reservas al día	24 personas							
El medio que más usan para realizar reservaciones	Vía telefónica, redes sociales, Tripadvisor, Booking							
Cuántas personas no llegan a la reserva realizada	1							

CONTINÚA



Cuál es el motivo por el cual se aloja el huésped	Descanso
Valor de los ingresos diarios del hotel	\$ 850 dólares
Porque los huéspedes elijen el hotel	Cerca de las montañas
El número total de empleados de la casa hacienda	4 empleados
Cuantos empleados son contratados para brindar el servicio de alojamiento de habitaciones disponibles	1 empleados
Cuantos empleadas atienden cuando la habitación está ocupada	2 empleados
Cuáles son los tipos de contrato que tiene cada empleado	Contrato fijo y eventual
Cuantos empleados son pasantes	Ninguno
Cuantos empleados son fijos	7 empleados
Cuantos empleados abandonan su puesto de trabajo	Ninguno
Cuantas horas trabajan los empleados	8 horas, más horas extras
Existe accidentes laborales dentro de la casa hacienda	No
Los empleados poseen capacitaciones constantes. Cuantas horas son empleadas para dicha actividad	Si, poseen capacitaciones se lo realiza 10 horas cada seis meses se le apertura un curso gratuito
Cuál es el servicio más usado de las casa haciendas por parte de los huéspedes	Actividades Recreativas, Alojamiento y Alimentación
Cuál es la estrategia más usada dentro del establecimiento	El cliente es la parte esencial de toda venta

CONTINÚA



Que tan seguido visitan los huéspedes las casa Semanalmente haciendas				
Porcentaje de satisfacción del huésped	80%		X	0.96
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
El personal muestra profesionalismo y cortesía frente al huésped	X		X	1.2
Mantiene satisfecho al huésped frente a los problemas	90%		X	1.08
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: Económica	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
				27,04%

CONTINÚA



Cuenta con equipos de seguridad para cada área de trabajo	X			X			1	
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					0	
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 género	X		X				1.2	
Cuentan con una persona con conocimientos de primeros auxilios	X			X			1	
Existe vías o entradas para personas con discapacidad	X			X			1	
<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		X					0	
Posee Certificación Nacional Calidad Ecuador Quality	X						10	
Calidad Turística Q (Gobierno de Pichincha)								10%

CONTINÚA



INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD	SI	NO	A	M	B	20%	TOTAL
Porcentaje de turistas que acreditan como excelente al establecimiento	80%		X			2	
Como establecimiento han aportado en el desarrollo de las zonas aledañas al establecimiento en el ámbito turístico	X				X	1.5	
Porcentaje de turistas que llegan a los establecimientos	80%		X			2	
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			2.38	
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>78.07%</b>

17.13%

## Análisis

En cuanto a la Hostería Chuquirahua los indicadores de sostenibilidad arrojan un porcentaje del 23.90% de un total de un total de 30%/100%, dando como principales afectantes que degradan su puntaje es: contar con bajos controles de contaminantes del ecosistema así, como no mantener un correcto estándar de programas de ahorro de agua y energía eléctrica, seguidamente de mejorar sus programas de contaminación para que se lleve a cabo en un porcentaje total, aportando de esta

manera un porcentaje mínimo pero alentador de la globalización, y de esta manera ejecutar adecuadas políticas empresariales de gestión ambiental y sostenibilidad que permitan un equilibrio entre el establecimiento y el entorno que lo rodea incentivando a esto el uso del recurso mas no la explotación del mismo.

Dicho establecimiento por otra parte en cuanto a calidad se establece con un porcentaje del 27,04% el mismo que es aceptable ya que el confort y la satisfacción del cliente se encuentran reflejadas en el servicio de los empleados al momento del desarrollo de las actividades, a pesar de encontrarse en funcionamiento 4 años, con la oferta de 12 habitaciones exclusivas para su alojamiento.

El manejo de procesos de cada puesto de trabajo con tan solo 4 personas no permiten a un porcentaje al 100%, pero si mantienen una estabilidad económica que permite que el establecimiento brinde un servicio de calidad hacia al huésped fidelizándolo y ocasionan otra forma de publicidad boca a boca, ejecutando su estrategia que menciona en donde el cliente es la parte primordial de toda venta y de la casa hacienda.

Fortaleciéndose dentro del mercado competitivo por medio de una certificación se puede mencionar que no se encuentran en un nivel alto, debido a que solo poseen una certificación nacional que la acredita excelencia en sus servicios y hacen que la planificación turística se cumpla en un porcentaje significativo.

Además se establecerse por medio de los siguientes indicadores:

- Habitaciones disponibles = **12(100%)**
- Habitaciones ocupadas = **7 (58%)**

### **Coeficiente de ocupación**

- **% ocupación total** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Disponibles}} = \frac{7}{12} = 0.58 * 100 = 58\%$

Se constata que dentro de la Casa hacienda se encuentra 12 habitaciones disponibles para alojamiento, 7 habitaciones se encuentra ocupados en promedio que representa el 58% estableciendo que dicha casas hacienda se encuentra estable pero no en desarrollo productivo imposibilitando la ocupación completa de las habitaciones en un 100%, manteniendo una desventaja frente a la competencia impidiendo una ganancias económicas estables.

### **Coeficiente de doble ocupación**

- **N° de clientes totales por hab.** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de cliente}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. ocup}} = \frac{15}{7} = 2.14 = 2 \text{ personas}$

Dentro de este ítem muestra el número promedio de turistas por habitación es de dos personas debido a que este establecimiento turístico se encarga de ofertar alojamiento, alimentación y servicios complementarios como: spa, entre otras actividades de montaña y relajación.

- **N° de niños totales por hab.** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de niños}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. ocup}} = \frac{1}{7} = 0,14 \text{ personas}$

Como es evidente el resultado es 0,14 con la que hace referencia que existe una baja probabilidad de encontrarse niños hospedados debido a las actividades que realizan los turistas y por las cuales se alojan en dichos establecimientos, de esta manera permite establecer una estrategia que permita satisfacer al cliente en caso que exista el alojamiento de niños en el lugar y solo se establezca como actividades de paso.

## I. Vinculados a los Ingresos del Establecimiento

- **Ing. Total por hab. Ocupada** =  $\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{850}{24} = 35.41$

Haciendo mención sobre los ingresos que percibe dicho establecimiento por la estadía de sus clientes, a partir de las habitaciones ocupada para alojamiento dando como resultado un ingreso por habitación de 35.41 dólares en promedio, sin sumar ingresos de otras actividades, para que se encuentre estable y no permita la caída en recesión de la estabilidad económica del establecimiento.

- **Duración de la estadía media** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estancias vendidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de entradas}} = \frac{24}{15} = 1.6$

En cuanto al tiempo que se encuentra alojados se muestra un promedio de aproximadamente un día y medio, que requieren para el desarrollo de sus actividades recreativas esperando satisfacción por parte del huésped.

- **Ing. Total por hab. disponible** =  $\frac{\text{Total de ingr. del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles}} = \frac{850}{12} = 70.83$

Cabe mencionar que el ingreso por habitación se debe establecer desde los 70 dólares para obtener una rentabilidad pero la Casa Hacienda Chuquirahua (Hostería Chuquirahua) mencionó que establecen un rango un superior a lo establecido con el fin de obtener una rentabilidad estable como se menciona en los indicadores, son precios variables de acuerdo al tipo de habitación que elija el cliente explicando de esta manera que el ingreso de ser de 70 dólares en lo más mínimo de ventas.

## Indicadores relacionados con los recursos humanos del establecimiento



- N° de empleados: **5**
- N° de empleados por hab: **4** los mismos que se encuentran a disposición con contratación fija, permitiendo brindar un servicio adecuado.
- N° de empleados por hab. ocupada: **2** dicho personal ejecuta sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una adecuada imagen y expectativa de dicho establecimiento.

#### **Otros indicadores**

- Empleados por tipo de contratación: **5** por contrato Fijo
- Pasantes: **Ninguno**
- Porcentaje de empleados fijos: **100%**
- Porcentaje rotación de empleados: **70%**
- Absentismo de empleados: **Ninguno**
- Accidente Laborales: **No** existen ningún tipo de accidente laboran dentro del periodo de trabajo
- N° de horas de capacitación: **12 horas mensuales**

Finalmente en cuanto a los indicadores de sustentabilidad se observa el 17.13% la cual un 80% que acrediten de excelente en cuento a alojamiento, alimentación, servicio entre otros aspectos, además de observar que posee un aporte bajo de desarrollo turístico en zonas aledañas a su

ubicación y manejo de recursos renovables y no renovables, dando como opción una reestructuración del turístico y estableciendo mejoras para un rendimiento adecuado.

### **3.1.5 Hacienda San Cayetano (Hostería Puerta al Corazón)**

Según (Ávila Salem & Cueva Sánchez, 2015) en su tesis de pregrado menciona a la Hacienda Agri San Cayetano, se vienen desarrollando actividades turísticas, combinadas con actividades agrícolas y pecuarias, gestionadas por personas del lugar, es aquí donde se desarrolla actividades ecuestres, (cabalgatas chacareras y equino terapia anti estrés) con el objetivo de brindar a los viajeros visitantes una alternativa turística diferente .

**Dirección:** Aloasí – Mejía

**Horarios:** Lunes a Domingo



*Figura 8.* Hostería Puerta al corazón

**Tabla 10.***Ficha de evaluación Hacienda San Cayetano*

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD	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
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte público		X					0
Usan algún tipo de energía renovable. Especifique		X					0
Minimiza el uso de productos altamente contaminantes	X				X		1
Usa artefactos eléctricos ahorradores de energía	X			X			1.75
Mantiene un programa de manejo de residuos y desechos con su debida señalética	X			X			1.75
Existe programas de manejo según los principios de reducción, reutilización y reciclaje	X				X		1
Existe programas de aguas residuales		X					0
Existe programas de ahorro de agua y energía eléctrica		X					0
Existe programas de difusión de ahorro de agua y energía eléctrica brindada hacia los turistas	X				X		1

11.49%

CONTINÚA



Porcentaje de turistas que respetan la biodiversidad existente en los predios de las casas haciendas	50%					X			1.07
Posee un programa del cuidado de la contaminación sonora, del aire y del suelo		X							0
Existe una política empresarial sobre la gestión ambiental y sostenibilidad	X					X			1
En los espacios verdes se practica las siembra de especies nativas y endémicas de la zona		X				X			1
<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	5 años								
Cuántas habitaciones posee en su totalidad bodegas y habitaciones desocupadas	8 habitaciones								
Del total de habitaciones, cuántas son exclusivas para alojamiento	3 habitaciones								
Cuál es el promedio diaria de habitaciones ocupadas	33% (1 habitaciones cada mes o 3 meses)								
En promedio cuántas personas se alojan en cada habitación	3 personas								
En promedio de niños por cada habitación	1 niño								
Total de huéspedes por día	Ningún huésped								

CONTINÚA 

El precio de las habitaciones son fijos o varía según el número de huéspedes Posee un precio fijo para todo el establecimiento

El número de personas que realizan el check out o desocupan las habitaciones diariamente 1 personas

Número de personas que hacen reservas al día 1 persona cada mes

El medio que más usan para realizar reservaciones Vía telefónica, redes sociales

Cuántas personas no llegan a la reserva realizada Ninguna

Cuál es el motivo por el cual se aloja el huésped Actividades de agroturismo

Valor de los ingresos diarios del hotel \$ 250 mes (\$8.33 dólares diarios)

Porque los huéspedes elijen el hotel Actividades de agroturismo

El número total de empleados de la casa hacienda 8 empleados

Cuántos empleados son contratados para brindar el servicio de alojamiento de habitaciones disponibles 2 empleados

Cuántos empleadas atienden cuando la habitación está ocupada 1 empleados

Cuáles son los tipos de contrato que tiene cada empleado Contrato fijo

Cuántos empleados son pasantes 1 – 2 indistintamente

CONTINÚA



Cuantos empleados son fijos	8 empleados		
Cuantos empleados abandonan su puesto de trabajo	2 empleados		
Cuantas horas trabajan los empleados	8 horas, más horas extras		
Existe accidentes laborales dentro de la casa hacienda	No		
Los empleados poseen capacitaciones constantes. Cuantas horas son empleadas para dicha actividad	Si, poseen capacitaciones cuando existen cursos gratuitos o 8h mensuales cada 3 meses		
Cuál es el servicio más usado de las casa haciendas por parte de los huéspedes	Actividades Recreativas, Alimentación		
Cuál es la estrategia más usada dentro del establecimiento	Brindar actividades agro turísticas de la hacienda hacia los turistas		
Que tan seguido visitan los huéspedes las casa haciendas	Fines de semana		
Porcentaje de satisfacción del huésped	80%	X	0.96
Entiende las necesidades de los huéspedes y cumple las expectativas de los mismos	X	X	1
Contiene facilidad y rapidez de respuesta ante las diferentes preguntas	X	X	1
El personal muestra profesionalismo y cortesía frente al huésped	X	X	1
			25,56%

CONTINÚA



Mantiene satisfecho al huésped frente a los problemas	70%		X	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
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: Económica	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
Cuenta con equipos de seguridad para cada área de trabajo	X		X	1
Posee señalética adecuada dentro de las instalaciones del establecimiento	X		X	1.2

CONTINÚA



Posee rutas de evacuación visibles en caso de emergencia	X		X					1.2	
Posee una filosofía empresarial (misión, visión, valores y políticas)			X					0	
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		0.7	
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	
Existe vías o entradas para personas con discapacidad	X					X		0.7	
<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		X						0	
Posee Certificación Nacional			X						
Calidad Ecuador Quality								0	0%

CONTINÚA







## **Análisis**

En cuanto a los porcentajes arrojados dentro de los indicadores evaluados de sostenibilidad se puede observar un alcance del 11.49% sobre el 30% representando un porcentaje bajo de la mitad, observando como resultado que necesitan un manejo adecuado de maquinarias, contaminantes e implementación de planes turísticos que mejores la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente, además de implementar un programa de reciclaje, ahorro y difusión de agua y luz eléctrica, manejo de aguas residuales, de contaminación ambiental ya que son indispensables en este tipo de establecimientos ya que el medio en el que ellos se desempeñan en un are natural con variedad de flora y fauna. Las políticas empresariales y ambientales permiten el cuidado de las zonas de trabajo y aledañas en el que se realiza diferentes actividades recreativas por parte de la casa hacienda.

De igual manera se establece un porcentaje de 25.56% en los indicadores de calidad, manteniéndose en un rango estable, evidenciando que en cuanto a lo que se refiere servicio se desarrollándose adecuadamente con pocas mejoras dentro del mismo para mantener una perfección dentro de estos indicadores. En cuanto a calidad se debe mejorar la atención al huésped, políticas, filosofía empresarial que permitan estabilizarse dentro del mercado competitivo frente a su competencia, continuamente con las mejoras pertinentes mantener reglamentos de higiene y seguridad salvaguarden el bienestar de empleados y turistas que visitan dicha casa hacienda.

Con el fin de dar una imagen adecuada al establecimiento es recomendable hacer uso de identificativos y uniformes de acuerdo a cada área establecida en la que de desenvuelve cada empleado y a su vez establecer accesos para personas con discapacidad.

Por medio de los indicadores se establece la ocupación en cuanto al alojamiento, estos son:

- Habitaciones disponibles = **3 (100%)**
- Habitaciones ocupadas = **1 (33%)**

### **Coefficiente de ocupación**

- **% ocupación total** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Disponibles}} = \frac{1}{3} = 0.33 * 100 = 33\%$

Se constata que dentro de la Casa hacienda se encuentra 3 habitaciones disponibles para alojamiento, 1 habitación se encuentra ocupada en promedio que representa el 33% estableciendo que dicha casa hacienda no se encuentra estable por lo que no presenta un desarrollo productivo, imposibilitando la ocupación completa de las habitaciones en un 100%, manteniendo una desventaja frente a la competencia e impidiendo ganancias económicas estables.

### **Coefficiente de doble ocupación**

- **N° de clientes totales por hab.** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de cliente}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. ocup}} = \frac{3}{1} = 3 = 3 \text{ personas}$

Dentro de este ítem muestra el número promedio de turistas por habitación es de tres personas debido a que este establecimiento turístico se encarga de ofertar actividades recreativas y alimentación dentro de estas actividades se oferta: cabalgatas, equino terapia y diversas actividades agro turísticas.

- **N° de niños totales por hab.** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de niños}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. ocup}} = \frac{1}{1} = 1 \text{ niño}$

Como es evidente el resultado es 1 con la que hace referencia que existe una alta probabilidad de encontrarse niños hospedados debido a las actividades que oferta la casa hacienda, de esta manera permite establecer una estrategia mejorar el servicio dando paso a una satisfacción total al cliente y no solo se establezca como actividades de paso.

### I. Vinculados a los Ingresos del Establecimiento

- **Ing. Total por hab. Ocupada** =  $\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{250}{1} = 250$

Haciendo mención sobre los ingresos que percibe dicho establecimiento por la estadía de sus clientes, a partir de las habitaciones ocupada para alojamiento dando como resultado un ingreso por habitación de 250 dólares en promedio, sin sumar ingresos de otras actividades, dicha actividad no se encuentra estable debido a que el ingreso percibido se refiere a cada mes o cada 3 meses, dando paso a otras actividades recreativas para mantener su estabilidad.

- **Duración de la estadía media** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estancias vendidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de entradas}} = \frac{1}{1} = 1$

En cuanto al tiempo que se encuentra alojados se muestra un promedio de aproximadamente un día, que requieren para el desarrollo de sus actividades recreativas esperando satisfacción por parte del huésped.

- **Ing. Total por hab. disponible** =  $\frac{\text{Total de ingr. del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles}} = \frac{250}{3} = 83.33$

Cabe mencionar que el ingreso por habitación se debe establecer desde los 83 dólares para obtener una rentabilidad pero la Casa Hacienda San Cayetano (Hostería Puerta al Corazón) mencionó que obtienen ingresos por medio de las actividades recreativas que ellos ofertan, antes que por medio de alojamiento de turistas para mantener una rentabilidad estable como se menciona en los indicadores

### **Indicadores relacionados con los recursos humanos del establecimiento**

- N° de empleados: **8**
- N° de empleados por hab: **2** los mismos que se encuentran a disposición con contratación fija, permitiendo brindar un servicio adecuado.
- N° de empleados por hab. ocupada: **1** dicho personal ejecuta sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una adecuada imagen y expectativa de dicho establecimiento.

### **Otros indicadores**

- Empleados por tipo de contratación: **8** por contrato Fijo
- Pasantes: **1 – 2 pasantes durante el años**
- Porcentaje de empleados fijos: **100%**
- Porcentaje rotación de empleados: **70%**
- Absentismo de empleados: **2 empleados**

- Accidente Laborales: **No** existen ningún tipo de accidente laboran dentro del periodo de trabajo
- N° de horas de capacitación: **8 horas cada 3 meses**

Finalmente a pesar de no contar con ninguna certificación de Calidad o sostenibilidad, dentro de los indicadores de sustentabilidad representado en el 13.38% de un total de 20%, los pocos turistas que visitan dicha casa hacienda lo acreditan como excelente, aportando en niveles bajos al desarrollo de zonas aledañas en cuanto al ámbito turístico que no es favorable para el cantón, ni para el establecimiento. En cuanto a su posición competitiva el establecimiento posee un modelo económico en donde solo se encarga de desarrollar más actividades recreativas que le generen ingresos económicos por parte de la misma a cambio de brindar satisfacción al turista, más mejorar la sostenibilidad del establecimiento.

### **3.1.6 Hacienda Ave María (Hostería Secret Garden)**

Según (Sinclair) menciona que el albergue Secret Garden fue uno de mis albergues favoritos en América del Sur. Pero es más que un simple albergue, es una experiencia. Con sede en la región volcánica de Ecuador, el albergue Secret Garden Cotopaxi está rodeado de colinas, pastos verdes y un horizonte dominado por el majestuoso volcán Cotopaxi. Sin WIFI y acceso limitado al mundo exterior, el albergue Secret Garden, Cotopaxi, ha clavado la revolución de la desintoxicación digital. El albergue Secret Garden es imprescindible en su itinerario en Ecuador y la gran noticia es que es súper asequible y fácil de organizar.



**Figura 9.** Hostería Secret Garden

**Tabla 11.**

*Ficha de evaluación Hacienda Ave María*

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD	CUMPLE					PORCENTAJE		
	SI	NO	A	M	B	30%	TOTAL	
Porcentaje de turistas que usan u medio de transporte para llegar es propio o alquilado	100%		X				2.14	
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte público		X					0	
Usan algún tipo de energía renovable. Especifique		X					0	
Minimiza el uso de productos altamente contaminantes	X		X				2.14	
Usa artefactos eléctricos ahorradores de energía	X			X			1.75	
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	
							24.51%	

CONTINÚA



Existe programas de aguas residuales	X		X					2.14
Existe programas de ahorro de agua y energía eléctrica	X		X					2.14
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	100%		X					2.14
Posee un programa del cuidado de la contaminación sonora, del aire y del suelo	X				X			1.75
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	17 años							
Cuántas habitaciones posee en su totalidad bodegas y habitaciones desocupadas	15 habitaciones							
Del total de habitaciones, cuántas son exclusivas para alojamiento	13 habitaciones							
Cuál es el promedio diaria de habitaciones ocupadas	100% (13 habitaciones)							
En promedio cuántas personas se alojan en cada habitación	8 personas							

CONTINÚA





En promedio de niños por cada habitación	2 niño
Total de huéspedes por día	45 huésped
El precio de las habitaciones son fijos o varía según el número de huéspedes	Posee un precio variable para todo el establecimiento
El número de personas que realizan el check out o desocupan las habitaciones diariamente	45 personas cada 3 días
Número de personas que hacen reservas al día	40 persona
El medio que más usan para realizar reservas	Vía telefónica, redes sociales, AA.VV. Blogs
Cuántas personas no llegan a la reserva realizada	Ninguna
Cuál es el motivo por el cual se aloja el huésped	Vistas de montañas
Valor de los ingresos diarios del hotel	\$ 800 mes
Porque los huéspedes elijen el hotel	Lejos de la civilización, paz y tranquilidad
El número total de empleados de la casa hacienda	7 empleados
Cuántos empleados son contratados para brindar el servicio de alojamiento de habitaciones disponibles	4 empleados
Cuántos empleadas atienden cuando la habitación está ocupada	3 empleados



Cuáles son los tipos de contrato que tiene cada empleado	Contrato fijo		
Cuantos empleados son pasantes	5 indistintamente		
Cuantos empleados son hijos	7 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	No		
Los empleados poseen capacitaciones constantes. Cuántas horas son empleadas para dicha actividad	Si, 8h mensuales cada mes		
Cuál es el servicio más usado de las casa haciendas por parte de los huéspedes	Actividades Recreativas, Alimentación, Alojamiento y Transporte		
Cuál es la estrategia más usada dentro del establecimiento	Brindar el mejor servicio durante su estadía		
Que tan seguido visitan los huéspedes las casa haciendas	Diariamente		
Porcentaje de satisfacción del huésped	90%	X	1.08
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	1.2
			27.26%

CONTINÚA



El personal muestra profesionalismo y cortesía frente al huésped	X	X		1.2
Mantiene satisfecho al huésped frente a los problemas	90%	X		1.08
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		1.2
Poseen competencias laborales del empleado	X		X	1
El clima laboral dentro del establecimiento es agradable	X	X		1.2
Recibe motivaciones el empleado por parte de la empresa. Que tipo mencione: Económica	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

CONTINÚA



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					0	
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		0.7	
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	
Existe vías o entradas para personas con discapacidad	X				X		1	
<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		X					0	
Posee Certificación Nacional Calidad Ecuador Quality	X						10%	10%

CONTINÚA



Calidad Turística Q (Gobierno de Pichincha)								
INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD	SI	NO	A	M	B	20%	TOTAL	
Porcentaje de turistas que acreditan como excelente al establecimiento	90%		X				2.25	
Como establecimiento han aportado en el desarrollo de las zonas aledañas al establecimiento en el ámbito turístico	X		X				2	
Porcentaje de turistas que llegan a los establecimientos	90%		X				2.25	
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	
Existe satisfacción local con el establecimiento	X		X				2.38	
Existe manejo adecuado de los productos no renovables y renovables	X		X				2.5	
Existe control de uso de productos contaminables para el ambiente	X		X				2.5	
<b>TOTAL DEL 100%</b>								<b>80.15%</b>

## Análisis

De acuerdo a la ficha dentro de los indicadores de sostenibilidad arrojo resultados el 24.51% sobre un rango del 30% evidenciando que es aceptable, pero debe mejorara en cuanto al control de artefactos eléctricos ahorradores de energía eléctrica, así como también la implementación de

programas del cuidado de contaminación y mejorar sus políticas de gestión empresarial para mantener un resultado satisfactorio del cuidado del ambiente donde se encuentra situado el establecimiento.

Contando con 17 años de funcionamiento dentro del mercado competitivo se ha podido adecuar satisfactoriamente brindando un servicio de calidad y confort al huésped reflejada en el 27.26% representándose en un nivel alto pero con mejoras en cuanto a la imagen de los empleados además de establecer competencias laborales para los mismos, a pesar de contar solo con certificaciones nacionales se encuentra bien posicionada dentro del mercado competitivo, más en el turista internacional.

De igual manera se establece rangos para verificar el funcionamiento de la casa hacienda en cuanto al alojamiento de los huéspedes que son:

- Habitaciones disponibles = **13 (100%)**
- Habitaciones ocupadas = **13 (100%)**

### **Coeficiente de ocupación**

- **% ocupación total** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Disponibles}} = \frac{13}{13} = 1 * 100 = 100 \%$

Se constata que dentro de la Casa hacienda se encuentra 13 habitaciones disponibles para alojamiento, 13 habitación se encuentra ocupada en promedio que representa el 100% estableciendo que dicha casas hacienda tiene todo el establecimiento lleno de turista internacionales, mostrándose ante su competencia estable presentando un desarrollo productivo en

cuanto a parte económica y social por la popularidad que posee, manteniendo una ventaja relevante frente a la competencia.

### **Coeficiente de doble ocupación**

- **N° de clientes totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de cliente}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{45}{13} = 3 = 3.46$  personas

$$\frac{\text{N° total de cliente}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{45}{13} = 3 = 3.46 \text{ personas}$$

Dentro de este ítem muestra el número promedio de turistas por habitación es de tres y medio de personas debido a que este establecimiento posee un plus el ingreso de mascotas a parte de las actividades de alojamiento, alimentación y actividades recreativas que se oferta dentro del establecimiento la misma que la hace apetecible para los turistas internacionales de edades jóvenes.

- **N° de niños totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de niños}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{2}{13} = 0.14$  niños

$$\frac{\text{N° total de niños}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{2}{13} = 0.14 \text{ niños}$$

Como es evidente el resultado es 0.14 con la que hace referencia que la probabilidad de existencia de niños es demasiado mínima a las actividades que oferta la casa hacienda, de esta manera permite establecer una estrategia para mejorar el servicio en el caso de existir niños dentro del establecimiento, dando paso a una satisfacción total al cliente.

### **I. Vinculados a los Ingresos del Establecimiento**

- **Ing. Total por hab. Ocupada** =  $\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N° de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{800}{13} = 61.54$

$$\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N° de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{800}{13} = 61.54$$

Haciendo mención sobre los ingresos que percibe dicho establecimiento por la estadía de sus clientes, a partir de las habitaciones ocupada para alojamiento dando como resultado un ingreso

por habitación de 61.54 dólares en promedio, sin sumar ingresos de otras actividades, dicha actividad se encuentra estable debido a que el ingreso percibido cubre todos los gastos para mantener su estabilidad económico.

- **Duración de la estadía media** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estancias vendidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de entradas}} = \frac{45}{13} = 3.46$

En cuanto al tiempo que se encuentra alojados se muestra un promedio de aproximadamente tres días y medio, que requieren para el desarrollo de sus actividades recreativas esperando satisfacción por parte del huésped.

- **Ing. Total por hab. disponible** =  $\frac{\text{Total de ingr. del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles}} = \frac{800}{13} = 61.53$

Cabe mencionar que el ingreso por habitación se debe establecer desde los 61.53 dólares para obtener una rentabilidad pero la Casa Hacienda Ave María (Hostería Secret Garden) mencionó que obtienen ingresos por medio de los alojamientos previstos que ellos ofertan, para mantener una rentabilidad estable como se menciona en los indicadores.

### **Indicadores relacionados con los recursos humanos del establecimiento**

- N° de empleados: **8**
- N° de empleados por hab: **2** los mismos que se encuentran a disposición con contratación fija, permitiendo brindar un servicio adecuado.
- N° de empleados por hab. ocupada: **1** dicho personal ejecuta sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una adecuada imagen y expectativa de dicho establecimiento.



### Otros indicadores

- Empleados por tipo de contratación: **7** por contrato Fijo
- Pasantes: **5 pasantes durante el años**
- Porcentaje de empleados fijos: **100%**
- Porcentaje rotación de empleados: **70%**
- Absentismo de empleados: **Ningún empleado**
- Accidente Laborales: **No** existen ningún tipo de accidente laboran dentro del periodo de trabajo
- N° de horas de capacitación: **8 horas cada meses**

Finalmente se puede establecer en los indicadores de sustentabilidad con un porcentaje de 18,38%, dicho porcentaje es considerado estable y alto pero con mejoras en el cuidado de tradiciones culturales y apoyar n su totalidad al desarrollo de zonas aledas en cuanto al turismo del sector el pedregal, estableciéndolo como un modelo de sustentabilidad por medio de la gestión sostenible que permita el cuidado del medio ambiente y a su vez establecer ganancias económicas estables dentro de la casa hacienda.

### 3.1.7 Hacienda La Alegría

Según su página oficial Sales (2016) la Casa Hacienda La Alegría es una operación familiar con 90 años en producción de leche y desde hace 14 años dedicados al turismo ecuestre.

Es la casa de los Espinosa hay una gran tradición en la actividad hípica, polo, salto y ahora viajes a caballo es la pasión de la familia. Las tres hijas son hípicas y los nietos Simón, Romina, Andrea y Camila sueñan con la llegada de las vacaciones para participar de los viajes por la montaña. La hacienda tiene 120 hectáreas donde pastan 240 vacas, 65 caballos que incluyen 30 madres y potros. Los perros border collie Oreo, Sultan, Blackie y Snowie son la atracción de los niños, así como las 24 alpacas y llamas.

Nos encontramos a cuarenta y cinco minutos al sur de la ciudad histórica y colonial de Quito, capital de Ecuador. Disponemos de 11 amplias habitaciones que incluye una suite, atendemos a grupos y a viajeros independientes. Hacienda La Alegría se especializa en las vacaciones a caballo en medio de la majestuosidad de los Andes del Ecuador, en el valle de los 9 volcanes del cantón Mejía.



*Figura 10.* Hacienda La Alegría

**Tabla 12.***Ficha de evaluación Hacienda La Alegría*

INDICADORES	CUMPLE					PORCENTAJE	
	SI	NO	A	M	B	30%	TOTAL
Porcentaje de turistas que usan u medio de transporte para llegar es propio o alquilado	100%		X				2.14
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte público		X					0
Usan algún tipo de energía renovable. Especifique		X					0
Minimiza el uso de productos altamente contaminantes	X		X				2.14
Usa artefactos eléctricos ahorradores de energía	X			X			1.75
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			1.75
Existe programas de ahorro de agua y energía eléctrica	X		X				2.14
							21.98%

CONTINÚA



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	100%		X					2.14
Posee un programa del cuidado de la contaminación sonora, del aire y del suelo	X			X				1.75
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	14 años							
Cuántas habitaciones posee en su totalidad bodegas y habitaciones desocupadas	15 habitaciones							
Del total de habitaciones, cuántas son exclusivas para alojamiento	11 habitaciones							
Cuál es el promedio diaria de habitaciones ocupadas	90% (10 habitaciones)							
En promedio cuántas personas se alojan en cada habitación	1 personas							

CONTINÚA



En promedio de niños por cada habitación 1 niño

Total de huéspedes por día 25 huésped

El precio de las habitaciones son fijos o varía según el número de huéspedes Posee un precio variable para todo el establecimiento

El número de personas que realizan el check out o desocupan las habitaciones diariamente 12 personas

Número de personas que hacen reservas al día 10 persona

El medio que más usan para realizar reservaciones Vía telefónica, redes sociales, AA.VV. Blogs

Cuántas personas no llegan a la reserva realizada Ninguna

Cuál es el motivo por el cual se aloja el huésped Vistas de montañas y turismo ecuestre

Valor de los ingresos diarios del hotel \$250 dólares

Porque los huéspedes elijen el hotel Cabalgatas, actividades agro turísticas

El número total de empleados de la casa hacienda 7 empleados

Cuántos empleados son contratados para brindar el servicio de alojamiento de habitaciones disponibles 4 empleados

CONTINÚA



Cuántos empleadas atienden cuando la habitación está ocupada 3 empleados

Cuáles son los tipos de contrato que tiene cada empleado Contrato fijo

Cuántos empleados son pasantes Ninguno

Cuántos empleados son fijos 7 empleados

Cuántos 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 No

Los empleados poseen capacitaciones constantes. Cuántas horas son empleadas para dicha actividad Si, 15h mensuales

Cuál es el servicio más usado de las casa haciendas por parte de los huéspedes Actividades Recreativas, Alimentación, Alojamiento

Cuál es la estrategia más usada dentro del establecimiento Cliente es la parte primordial de la casa hacienda

Que tan seguido visitan los huéspedes las casa haciendas Diariamente

Porcentaje de satisfacción del huésped 100%

1.2

28.38%

CONTINÚA



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		1.2
El personal muestra profesionalismo y cortesía frente al huésped	X	X		1.2
Mantiene satisfecho al huésped frente a los problemas	98%	X		1.18
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		1.2
Poseen competencias laborales del empleado	X		X	1
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: Económica	X	X		1.2
Existe un trabajo en equipo por parte de los empleados y como los calificaría	X	X		1.2
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		0
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

CONTINÚA





Cuentan con una persona con conocimientos de primeros auxilios	X		X				1.2	
Existe vías o entradas para personas con discapacidad	X			X			1	
<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: Smart Voyager	X						10%	
Posee Certificación Nacional								
Calidad Ecuador Quality	X						10%	
Calidad Turística (Gobierno de Pichincha)								20%
<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	100%		X				2.5	19,26% %
Como establecimiento han aportado en el desarrollo de las zonas aledañas al establecimiento en el ámbito turístico	X			X			2	
Porcentaje de turistas que llegan a los establecimientos	95%		X				2.38	
Cumple con la Leyes establecidas en cuanto a los establecimientos hoteleros	X		X				2.5	

CONTINÚA



Protege las tradiciones y cultural ancestrales que se desarrollen dentro del establecimiento	X	X	2.5
Existe satisfacción local con el establecimiento	X	X	2.38
Existe adecuado manejo de los productos renovables y no renovables	X	X	2.5
Existe control de uso de productos contaminables para el ambiente	X	X	2.5
<b>TOTAL DEL 100%</b>			<b>89.62%</b>

### Análisis

En cuanto a los indicadores de evaluación realizados en la casa hacienda La Alegría muestran en el ítem de sostenibilidad un porcentaje de 21.98% sobre un resultado del 30% considerándolo satisfactorio en el área de preservación del medio ambiente con tendencia a mejorar en el uso de energías renovables que aporta a mantener el medio ambiente disminuyendo el impacto que sufre el mismo, además de mejorar su tratamiento de aguas residuales y la contaminación del medio ambiente que por realizar la actividad de turismo ecuestre esta afecta en una parte notoria. A pesar de trabajar 14 años ofertando a propios y extraños un turismo ecuestre a posibilitados la fidelización de varios huéspedes para el desarrollo de dichas actividades.

El personal que labora en dicho lugar a permitido que el establecimiento brinde un servicio de calidad y confort al turista representándolo en un 28.38% el cual permite satisfacer las

necesidades y expectativas del huésped en un 100% con el cual cumplen sus metas establecidas y manteniendo ingresos estables que permitan al establecimiento mantenerse dentro del mercado competitivo.

Dichos indicadores mencionados a continuación detallaran la ocupación que necesita el establecimiento en área de alojamiento.

- Habitaciones disponibles = **11 (100%)**
- Habitaciones ocupadas = **10 (90%)**

#### **Coeficiente de ocupación**

- **% ocupación total** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Disponibles}} = \frac{10}{11} = 0.9 * 100 = 90 \%$

Se constata que dentro de la Casa hacienda se encuentra 11 habitaciones disponibles para alojamiento, 10 habitación se encuentra ocupada en promedio que representa el 90% estableciendo que dicha casas hacienda tiene toda la infraestructura llena de turista internacionales y nacionales, mostrándose ante su competencia estable presentando un desarrollo productivo en cuanto a parte económica y social por la popularidad que posee ante los demás establecimientos, manteniendo una ventaja relevante frente a la competencia.

#### **Coeficiente de doble ocupación**

- **N° de clientes totales por hab.** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de cliente}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. ocup}} = \frac{12}{10} = 1.2 \text{ personas}$

Dentro de este ítem muestra el número promedio de turistas por habitación es de una persona debido a que este establecimiento posee actividades de turismo ecuestre la misma que abarca actividades de alojamiento, alimentación y actividades recreativas que se oferta dentro del establecimiento la misma que la hace apetecible para los turistas internacionales de edades jóvenes.

- **N° de niños totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de niños}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{1}{10} = 0.1$  niños

Como es evidente el resultado es 0.1 con la que hace referencia que la probabilidad de existencia de niños es demasiado mínima a las actividades que oferta la casa hacienda, de esta manera permite establecer una estrategia para mejorar el servicio en el caso de existir niños dentro del establecimiento, dando paso a una satisfacción total al cliente.

### I. Vinculados a los Ingresos del Establecimiento

- **Ing. Total por hab. Ocupada** =  $\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N° de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{250}{10} = 25$

Haciendo mención sobre los ingresos que percibe dicho establecimiento por la estadía de sus clientes, a partir de las habitaciones ocupada para alojamiento dando como resultado un ingreso por habitación de 25 dólares en promedio, sin sumar ingresos de otras actividades, dicha actividad se encuentra estable debido a que el ingreso percibido cubre todos los gastos realizados para mantener su estabilidad económico.

- **Duración de la estadía media** =  $\frac{\text{N° de estancias vendidas}}{\text{N° total de entradas}} = \frac{10}{10} = 1$

En cuento al tiempo que se encuentra alojados se muestra un promedio de aproximadamente un día, que requieren para el desarrollo de sus actividades recreativas esperando satisfacción por parte del huésped.

- **Ing. Total por hab. disponible** =  $\frac{\text{Total de ingr. del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles}} = \frac{250}{11} = 22.72$

N° total de hab. Disponibles                      11

|Cabe mencionar que el ingreso por habitación se debe establecer desde los 22.72 dólares para obtener una rentabilidad pero la Casa Hacienda La Alegría mencionó que obtienen ingresos por medio de los alojamientos previstos que ellos ofertan en precios variados los mismos que aportan, a mantener una rentabilidad estable como se menciona en los indicadores.

### **Indicadores relacionados con los recursos humanos del establecimiento**

- N° de empleados: **7**
- N° de empleados por hab: **4** los mismos que se encuentran a disposición con contratación fija, permitiendo brindar un servicio adecuado.
- N° de empleados por hab. ocupada: **2** dicho personal ejecuta sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una adecuada imagen y expectativa de dicho establecimiento.

### **Otros indicadores**

- Empleados por tipo de contratación: **7** por contrato Fijo
- Pasantes: **Ninguno**

- Porcentaje de empleados fijos: **100%**
- Porcentaje rotación de empleados: **70%**
- Absentismo de empleados: **Ningún empleado**
- Accidente Laborales: **No** existen ningún tipo de accidente laboran dentro del periodo de trabajo
- N° de horas de capacitación: **15 horas cada meses**

Los indicadores de sustentabilidad representan el 19.26% considerándolo como aceptable debido a que se debe realizar mejoras en establecer apoyo a las actividades aledañas que se realizan dentro del ámbito turístico y mantener porcentajes altos de satisfacción del huésped.

Finalmente dicho establecimiento ha obtenido valores altos debido al cuidado de la certificación de sostenibilidad que poseen denominada Smart Voyager, la cual un manejo sustentable de los recursos naturales, culturales y sociales, de esta manera aprovechan las ventajas y disminuyen desventajas existentes del turismo sostenible dentro de sus instalaciones y actividades que realizan, de esta manera incrementando sus ingresos económicos sin perjudicar al medio ambiente.

### 3.1.8 Hacienda los Mortiños

Según (Hacienda Los Mortiños , 2019) menciona al establecimiento como un hotel en las faldas del volcán Cotopaxi, rodeado de montañas y naturaleza. Es el lugar perfecto para aquellos que buscan aventura o relajación. A tan solo 1h45 de Quito, el hotel está ubicado a 2km de la entrada norte del Parque Nacional Cotopaxi, siendo un lugar estratégico para quienes quieren descubrir la cultura, la flora y la fauna de los Andes ecuatorianos. El hotel cuenta con habitaciones de lujo, restaurant y bar. También ofrecemos varias actividades así como cabalgatas, ciclismo de montaña, trekking y montañismo. Desde el hotel y restaurant HACIENDA LOS MORTIÑOS se puede observar el nevado Cayambe, Ruco Pichincha, Guagua Pichincha, Cerro Puntas, Yanahurco, Fuya Fuya, Imbabura y Cotacachi, convirtiéndose en el mirador más espectacular de la Avenida de los Volcanes al pie del Cotopaxi.



*Figura 11.*Hacienda los Mortiños

**Tabla 13.***Ficha de evaluación Hacienda Los Mortiños*

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD	CUMPLE					PORCENTAJE	
	SI	NO	A	M	B	30%	TOTAL
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte para llegar es propio o alquilado	100%		X				2.14
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte público		X					0
Usan algún tipo de energía renovable. Especifique		X					0
Minimiza el uso de productos altamente contaminantes	X		X				2
Usa artefactos eléctricos ahorradores de energía	X		X				2
Mantiene un programa de manejo de residuos y desechos con su debida señalética	X		X				2.1
Existe programas de manejo según los principios de reducción, reutilización y reciclaje	X		X				2.14
Existe programas de aguas residuales	X			X			1.75
Existe programas de ahorro de agua y energía eléctrica	X		X				2.14
							24.83%

**CONTINÚA**



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	100%		X					2.14
Posee un programa del cuidado de la contaminación sonora, del aire y del suelo	X		X					2
Existe una política empresarial sobre la gestión ambiental y sostenibilidad	X		X					2.14
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	8 años							
Cuántas habitaciones posee en su totalidad bodegas y habitaciones desocupadas	18 habitaciones							
Del total de habitaciones, cuántas son exclusivas para alojamiento	15 habitaciones							
Cuál es el promedio diaria de habitaciones ocupadas	66% (10 habitaciones)							

CONTINÚA



En promedio cuantas personas se alojan en cada habitación 2 personas

En promedio de niños por cada habitación 3 niños

Total de huéspedes por día 15 huésped

El precio de las habitaciones son fijos o varía según el número de huéspedes Posee un precio variable para todo el establecimiento

El número de personas que realizan el check out o desocupan las habitaciones diariamente 12 personas

Número de personas que hacen reservas al día 8 persona

El medio que más usan para realizar reservaciones Vía telefónica, redes sociales, AA.VV. Blogs, Booking

Cuantas personas no llegan a la reserva realizada 2 personas

Cuál es el motivo por el cual se aloja el huésped Vistas de montañas

Valor de los ingresos diarios del hotel \$200 dólares

Porque los huéspedes elijen el hotel Cabalgatas, senderismo

El número total de empleados de la casa hacienda 7 empleados

CONTINÚA



Cuántos empleados son contratados para brindar el servicio de alojamiento de habitaciones disponibles 4 empleados

Cuántas empleadas atienden cuando la habitación está ocupada 3 empleados

Cuáles son los tipos de contrato que tiene cada empleado Contrato fijo

Cuántos empleados son pasantes 1 persona

Cuántos empleados son fijos 7 empleados

Cuántos empleados abandonan su puesto de trabajo 1 persona

Cuántas horas trabajan los empleados 8 horas, más horas extras

Existe accidentes laborales dentro de la casa hacienda No

Los empleados poseen capacitaciones constantes. Cuántas horas son empleadas para dicha actividad Si, 8h cada seis meses

Cuál es el servicio más usado de las casa haciendas por parte de los huéspedes Actividades Recreativas, Alimentación, Alojamiento

Cuál es la estrategia más usada dentro del establecimiento Brindar calidad en el servicio

CONTINÚA 

Que tan seguido visitan  
los huéspedes las casa Diariamente  
haciendas

Porcentaje de satisfacción del huésped	100%	X		1.2
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		1.2
El personal muestra profesionalismo y cortesía frente al huésped	X	X		1.2
Mantiene satisfecho al huésped frente a los problemas	98%	X		1.18
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		1.2
Poseen competencias laborales del empleado	X		X	1
El clima laboral dentro del establecimiento es agradable	X	X		1.2

27.98%

CONTINÚA



Recibe motivaciones recibe el empleado por parte de la empresa. Que tipo mencione: Emotiva	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		0
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	
<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: Green Hotels & Responsible Tourism Initiative	X						10%	
Posee Certificación Nacional								
Calidad Ecuador Quality	X						10%	
Calidad Turística Q (Gobierno de Pichincha)								20%
<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>

CONTINÚA



Porcentaje de turistas que acreditan como excelente al establecimiento	100%	X	2.5	19,26%
Como establecimiento han aportado en el desarrollo de las zonas aledañas al establecimiento en el ámbito turístico	X	X	2	
Porcentaje de turistas que llegan a los establecimientos	95%	X	2.38	%
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	2.38	
Existe manejo adecuado de los productos no renovables y renovables	X	X	2.5	
Existe control de uso de productos contaminables para el ambiente	X	X	2.5	
<b>TOTAL DEL 100%</b>				<b>92.07%</b>

## Análisis

Considerando que la Hacienda Los Mortiños cuenta con una certificación de Green Hotels & Responsible Tourism Initiative los indicadores de sostenibilidad arrojan resultados favorables representándolo con el 24.83% sobre un rango del 30%, dicho porcentaje mencionan que va a seguir cambiando debido a las modificaciones que se encuentran realizando para llegar a cumplir un 100% de esta manera proteger y no contaminar el medio ambiente ya que dichas áreas son las fuentes de empleo de varios moradores de la zona en la que se encuentran ubicados.

Con el funcionamiento de 8 años en el mercado competitivo de establecimientos de alojamiento la casa hacienda los Mortiños pone a disposición de turistas nacionales como extranjeros 15 habitaciones con un total de 7 empleados que estarán en el servicio durante la estadía del huésped. En cuanto a los ingresos económicos diarios es representado por el valor de \$200 dólares, los que permiten cubrir gastos extras y aportar a los ingresos y ganancias que genera dicho establecimiento anual. Todos estos indicadores denominados calidad se encuentran puntuados en el 27.98% dentro de un rango del 30% dando como respuesta favorable pero con mejoras para la satisfacción y fidelización del turista que llega al establecimiento.

Además de reflejarlos en los siguientes indicadores que evalúan ítems relevantes sobre el alojamiento de la casa hacienda.

- Habitaciones disponibles = **15 (100%)**
- Habitaciones ocupadas = **10 (66%)**



### **Coefficiente de ocupación**

- **% ocupación total** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Disponibles}} = \frac{10}{15} = 0.66 * 100 = 66 \%$

Se constata que dentro de la Casa hacienda se encuentra 15 habitaciones disponibles para alojamiento, 10 habitación se encuentra ocupada en promedio que representa el 66% estableciendo que dicha casas hacienda tiene la mitad más uno de la infraestructura llena de turista internacionales y nacionales, mostrándose ante su competencia estable, presentando un desarrollo productivo en cuanto a parte económica y social por la popularidad que posee ante los demás establecimientos, manteniendo una ventaja relevante frente a la competencia.

### **Coefficiente de doble ocupación**

- **N° de clientes totales por hab.** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de cliente}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. ocup}} = \frac{15}{10} = 1.5 \text{ personas}$

Dentro de este ítem muestra el número promedio de turistas por habitación es de una persona y medio debido a que este establecimiento posee actividades de turismo de alta montaña y a climatización en la cual abarca actividades de alojamiento, alimentación y actividades recreativas que se oferta dentro del establecimiento la misma que la hace apetecible para los turistas internacionales de edades jóvenes.

- **N° de niños totales por hab.** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de niños}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. ocup}} = \frac{3}{10} = 0.3 \text{ niños}$

Como es evidente el resultado es 0.3 con la que hace referencia que la probabilidad de existencia de niños es demasiado mínima a las actividades que oferta la casa hacienda, de esta

manera permite establecer una estrategia para mejorar el servicio en el caso de existir niños dentro del establecimiento, dando paso a una satisfacción total al cliente.

### I. Vinculados a los Ingresos del Establecimiento

- **Ing. Total por hab. Ocupada** =  $\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{200}{10} = 20$

$$\text{N}^\circ \text{ de hab. Vendidas en un periodo} = 10$$

Haciendo mención sobre los ingresos que percibe dicho establecimiento por la estadía de sus clientes, a partir de las habitaciones ocupada para alojamiento dando como resultado un ingreso por habitación de 20 dólares en promedio, sin sumar ingresos de otras actividades, dicha actividad se encuentra estable debido a que el ingreso percibido cubre todos los gastos realizados para mantener su estabilidad económico.

- **Duración de la estadía media** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estancias vendidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de entradas}} = \frac{15}{8} = 1.87$

$$\text{N}^\circ \text{ total de entradas} = 8$$

En cuanto al tiempo que se encuentra alojados se muestra un promedio de aproximadamente un día y medio, que requieren para el desarrollo de sus actividades recreativas esperando satisfacción por parte del huésped.

- **Ing. Total por hab. disponible** =  $\frac{\text{Total de ingr. del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles}} = \frac{200}{15} = 13.33$

$$\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles} = 15$$

Cabe mencionar que el ingreso por habitación se debe establecer desde los 13.33 dólares para obtener una rentabilidad pero la Casa Hacienda La Alegría mencionó que obtienen ingresos

por medio de los alojamientos previstos que ellos ofertan en precios variados los mismos que aportan, a mantener una rentabilidad estable como se menciona en los indicadores.

### **Indicadores relacionados con los recursos humanos del establecimiento**

- N° de empleados: **7**
- N° de empleados por hab: **4** los mismos que se encuentran a disposición con contratación fija, permitiendo brindar un servicio adecuado.
- N° de empleados por hab. ocupada: **3** dicho personal ejecuta sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una adecuada imagen y expectativa de dicho establecimiento.

### **Otros indicadores**

- Empleados por tipo de contratación: **7** por contrato Fijo
- Pasantes: **1 persona**
- Porcentaje de empleados fijos: **100%**
- Porcentaje rotación de empleados: **70%**
- Absentismo de empleados: **1 empleado**
- Accidente Laborales: **No** existen ningún tipo de accidente laboran dentro del periodo de trabajo
- N° de horas de capacitación: **8 horas cada seis meses**

En cuanto a los indicadores de sustentabilidad representan un porcentaje del 19.26%, el cual demuestra que los administradores y todo el personal del establecimiento cumplen cautelosamente los ítems del cuidado del medio ambiente, siendo amigable con el mismo para desarrollar sus actividades hoteleras que permitan generar ingresos económicos, y aporten una mínima parte en el desarrollo de las zonas aledañas en cuanto al ámbito turístico.

### **3.1.9 Hacienda Santa Ana del Pedregal**

Según menciona la Hacienda Santa Ana del Pedregal (Hacienda Santa Ana del Pedregal, 2019) menciona que alrededor de 1640, los Jesuitas llegaron a un paraíso en el valle del Cotopaxi a los pies del Volcán. Las erupciones que se dieron hace algunos años hicieron que el valle se llene de piedras volcánicas dando así el nombre de Pedregal (valle de rocas). La comunidad de los Jesuitas vivieron durante mucho tiempo en un terreno de más de 60000 hectáreas. Durante su estadía construyeron una iglesia y una casa de piedra la cual usaban para sus oraciones.

Los Jesuitas fueron los primeros en importar el ganado de lidia y los repartieron por todas sus tierras para sentirse protegidos y para que cuidaran sus tierras.

La casa de Hacienda tiene el mismo nombre que el pueblo y las tierras, “Santa Ana del pedregal”. Este lugar es considerado por algunos sacerdotes como un Santuario debido a que siempre fue un lugar de paz y oración. Después de que el Rey de España Carlos III expulsara a los Jesuitas del país, la propiedad pasó a manos de los líderes de la Independencia, la cual posteriormente se entregó a familias bien posicionadas de la Sierra.



**Figura 12.** Hacienda Santa Ana del Pedregal

**Tabla 14.**

*Ficha de evaluación Hacienda Santa Ana del Pedregal*

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD	CUMPLE					PORCENTAJE	
	SI	NO	A	M	B	30%	TOTAL
Porcentaje de turistas que usan u medio de transporte para llegar es propio o alquilado	95%		X				2.03
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte público		X			X		0.1
Usan algún tipo de energía renovable. Especifique		X					0
Minimiza el uso de productos altamente contaminantes	X		X				2
Usa artefactos eléctricos ahorradores de energía	X		X				2
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
							24.86%

CONTINÚA



Existe programas de aguas residuales	X			X				1.75
Existe programas de ahorro de agua y energía eléctrica	X		X					2.14
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	100%		X					2.14
Posee un programa del cuidado de la contaminación sonora, del aire y del suelo	X		X					2
Existe una política empresarial sobre la gestión ambiental y sostenibilidad	X		X					2.14
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	9 años							
Cuántas habitaciones posee en su totalidad bodegas y habitaciones desocupadas	10 habitaciones							

CONTINÚA



Del total de habitaciones, cuántas son exclusivas para alojamiento 8 habitaciones

Cuál es el promedio diaria de habitaciones ocupadas 62% (5 habitaciones)

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 8 huéspedes

El precio de las habitaciones son fijos o varía según el número de huéspedes Posee un precio variable para todo el establecimiento

El número de personas que realizan el check out o desocupan las habitaciones diariamente 5 personas

Número de personas que hacen reservas al día 2 persona

El medio que más usan para realizar reservaciones Vía telefónica, redes sociales, AA.VV. Blogs, Booking

Cuántas personas no llegan a la reserva realizada 1 personas

Cuál es el motivo por el cual se aloja el huésped Vistas de montañas, cabalgatas

CONTINÚA



Valor de los ingresos diarios del hotel \$150 dólares

Porque los huéspedes elijen el hotel Cabalgatas, senderismo

El número total de empleados de la casa hacienda 8 empleados

Cuantos empleados son contratados para brindar el servicio de alojamiento de habitaciones disponibles 2 empleados

Cuantos empleadas atienden cuando la habitación está ocupada 5 empleados

Cuáles son los tipos de contrato que tiene cada empleado Contrato fijo

Cuantos empleados son pasantes Ninguna

Cuantos empleados son fijos 8 empleados

Cuantos empleados abandonan su puesto de trabajo Ninguna

Cuantas horas trabajan los empleados 8 horas, más horas extras

Existe accidentes laborales dentro de la casa hacienda No

Los empleados poseen capacitaciones constantes. Cuantas horas son empleadas para dicha actividad Si, 4h cada tres meses





Cuál es el servicio más usado de las casa haciendas por parte de los huéspedes Actividades Recreativas, Alimentación, Alojamiento

Cuál es la estrategia más usada dentro del establecimiento Marketing directo

Que tan seguido visitan los huéspedes las casa haciendas Días de feriado

Porcentaje de satisfacción del huésped	de 90%	X	1.08
--	--------	---	------

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	1.2
---	---	---	-----

El personal muestra profesionalismo y cortesía frente al huésped	X	X	1.2
--	---	---	-----

Mantiene satisfecho al huésped frente a los problemas	95%	X	1.14
---	-----	---	------

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	1.2
---	---	---	-----

27.62%

CONTINÚA



Poseen competencias laborales del empleado	X		X		1
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: Emotiva	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
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			0
El establecimiento mantiene un correcto manejo de alimentos	X		X		1.2

CONTINÚA



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	
<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		X					0	
Posee Certificación Nacional								
Calidad Ecuador Quality	X						10%	
Punto Verde								
Calidad Turística (Gobierno Pichincha)	Q							10%

CONTINÚA





## Análisis

En cuando a los resultados arrojados dentro de la Hacienda Santa Ana del Pedregal los indicadores de sostenibilidad proyectan un porcentaje del 24.86% considerándolo como bueno dentro de un estándar del 30%, los mismos que deben aplicar mejoras en cuento al programa de aguas residuales, el uso de artefactos eléctricos ahorradores de energía y establecer alianzas con entidades públicas que permitan mejoras viales para el ingreso de turistas con mayor facilidad, dejar de lado las empresas privadas que laboran en el cantón, brindando de esta forma fuentes de ingresos económicos a otras empresas, por medio del turismo.

Dentro de los indicadores de calidad se observa que posee una experiencia de 9 años en funcionamiento con disposición de 8 habitaciones confortables y en oferta hacia el turista nacional e internacional, con un servicio espectacular realizado por 8 empleados que hacen satisfactoria la estadía de cada uno de los huéspedes que se alojan en el establecimiento. Estableciéndolo con un porcentaje del 27.62% en la que se demuestra que la imagen que brinda el establecimiento sea real y convertidas en experiencias inolvidables hacia el huésped. En cuanto a las mejoras que debe realizar es mantener una relación más estable e ir construyendo un liderazgo participativo con todo el personal, a más de mejorar las entradas de acceso para personas con discapacidad que permitan ellas a un 100% en cuanto a lo que se refiere calidad.

Además la calidad se refleja en los siguientes indicadores que evalúan ítems relevantes sobre el alojamiento de la casa hacienda.

- Habitaciones disponibles = **8 (100%)**
- Habitaciones ocupadas = **3 (37%)**

### **Coeficiente de ocupación**

- **% ocupación total** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Disponibles}} = \frac{3}{8} = 0.37 * 100 = 37 \%$

Se constata que dentro de la Casa hacienda se encuentra 8 habitaciones disponibles para alojamiento, 3 habitación se encuentran ocupada en promedio que representa el 37% estableciendo que dicha casas hacienda tiene menos de la mitad de su ocupación pero pueden establecerse debido a los costos altos que tiene cada una de ellas.

### **Coeficiente de doble ocupación**

- **N° de clientes totales por hab.** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de cliente}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. ocup}} = \frac{6}{3} = 2 \text{ personas}$

Dentro de este ítem muestra el número promedio de turistas por habitación es de dos personas por habitación los mismos que llegan de esta manera por las actividades de turismo de alta montaña y a climatización en la cual abarca actividades de alojamiento, alimentación y actividades recreativas que se oferta dentro del establecimiento la misma que la hace apetecible para los turistas internacionales de edades jóvenes.

- **N° de niños totales por hab.** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de niños}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. ocup}} = \frac{2}{3} = 0.67 \text{ niños}$

Como es evidente el resultado es 0.67 con la que hace referencia que la probabilidad de existencia de niños es demasiado mínima a las actividades que oferta la casa hacienda, de esta

manera permite establecer una estrategia para mejorar el servicio en el caso de existir niños dentro del establecimiento, dando paso a una satisfacción total al cliente.

### I. Vinculados a los Ingresos del Establecimiento

- **Ing. Total por hab. Ocupada** =  $\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{150}{3} = 50$

$$\text{N}^\circ \text{ de hab. Vendidas en un periodo} = 3$$

Haciendo mención sobre los ingresos que percibe dicho establecimiento por la estadía de sus clientes, a partir de las habitaciones ocupada para alojamiento dando como resultado un ingreso por habitación de 50 dólares en promedio, sin sumar ingresos de otras actividades, dicha actividad se encuentra estable debido a que el ingreso percibido cubre todos los gastos realizados para mantener su estabilidad económico.

- **Duración de la estadía media** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estancias vendidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de entradas}} = \frac{4}{2} = 2$

$$\text{N}^\circ \text{ total de entradas} = 2$$

En cuanto al tiempo que se encuentra alojados se muestra un promedio de aproximadamente de dos días, que requieren para el desarrollo de sus actividades recreativas esperando satisfacción por parte del huésped.

- **Ing. Total por hab. disponible** =  $\frac{\text{Total de ingr. del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles}} = \frac{150}{8} = 18.75$

$$\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles} = 8$$

Cabe mencionar que el ingreso por habitación se debe establecer desde los 18.75 dólares para obtener una rentabilidad pero la Casa Hacienda Santa Ana del Pedregal mencionó que obtienen ingresos por medio de los alojamientos previstos que ellos ofertan en precios variados los mismos que aportan, a mantener una rentabilidad estable como se menciona en los indicadores.

### **Indicadores relacionados con los recursos humanos del establecimiento**

- N° de empleados: **8**
- N° de empleados por hab: **5** los mismos que se encuentran a disposición con contratación fija, permitiendo brindar un servicio adecuado.
- N° de empleados por hab. ocupada: **2** dicho personal ejecuta sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una adecuada imagen y expectativa de dicho establecimiento.

### **Otros indicadores**

- Empleados por tipo de contratación: **8** por contrato Fijo
- Pasantes: **Ninguna**
- Porcentaje de empleados fijos: **100%**
- Porcentaje rotación de empleados: **70%**
- Absentismo de empleados: **Ninguna**
- Accidente Laborales: **No** existen ningún tipo de accidente laboran dentro del periodo de trabajo
- N° de horas de capacitación: **4 horas cada tres meses**

Mostrando porcentajes satisfactorios en los ítems de sostenibilidad y calidad, los indicadores de sustentabilidad muestran el valor del 18,88% ejecutándose los servicios turísticos



satisfactoriamente, aportando en mínimas parte al desarrollo de zonas aledañas en el ámbito turístico y manteniendo el cuidado del medio ambiente realzando las certificaciones nacionales de Quality y punto verde que lo diferencia a su competencia.

### **3.1.10 Hacienda Sierra Alisos (Hostería Sierra Alisos)**

De acuerdo a la página web oficial Sierra Alisos (2019) menciona que se encuentra localizado junto a una reserva primaria de bosque montano, hábitat de centenares de especies de flora y fauna, que transmiten paz y armonía.

Es una casa- hacienda reformada de 6 exclusivas y confortables habitaciones, donde podrá degustar de nuestra cocina de autor, elaboradas con hierbas y vegetales extraídos de nuestro propio huerto y productos lácteos provenientes directamente de la hacienda.

Y también realizar actividades como senderismo, expediciones al volcán Atacazo, cabalgatas, bicicletas, o participar en las labores cotidianas de la hacienda.

**Dirección:** Tambillo Alto – Mejía

**Horarios:** Lunes a Sábado



*Figura 13.* Hacienda Sierra Alisos

**Tabla 15.***Ficha de evaluación Hacienda Sierra*

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD	CUMPLE					PORCENTAJE	
	SI	NO	A	M	B	30%	TOTAL
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte para llegar es propio o alquilado	73%			X			1.56
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte público	27%				X		0.58
Usan algún tipo de energía renovable. Especifique		X					0
Minimiza el uso de productos altamente contaminantes	X		X				2.1
Usa artefactos eléctricos ahorradores de energía	X		X				2.1
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
Existe programas de ahorro de agua y energía eléctrica	X		X				2.14
							25.32%

CONTINÚA



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	100%		X					2.14
Posee un programa del cuidado de la contaminación sonora, del aire y del suelo	X		X					2
Existe una política empresarial sobre la gestión ambiental y sostenibilidad	X		X					2.14
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	7 años							
Cuantas habitaciones posee en su totalidad bodegas y habitaciones desocupadas	10 habitaciones							
Del total de habitaciones, cuantas son exclusivas para alojamiento	6 habitaciones							

CONTINÚA



Cuál es el promedio diaria de habitaciones ocupadas 60% (4 habitaciones)

En promedio cuantas personas se alojan en cada habitación 3 personas

En promedio de niños por cada habitación 2 niños

Total de huéspedes por día 8 huéspedes

El precio de las habitaciones son fijos o varía según el número de huéspedes Posee un precio variable para todo el establecimiento

El número de personas que realizan el check out o desocupan las habitaciones diariamente 3 personas

Número de personas que hacen reservas al día 7 persona

El medio que más usan para realizar reservaciones Vía telefónica, redes sociales, AA.VV. Blogs, Booking

Cuantas personas no llegan a la reserva realizada 1 personas

Cuál es el motivo por el cual se aloja el huésped Vistas de montañas, tranquilidad, practica de yoga

Valor de los ingresos diarios del hotel \$200 dólares

Porque los huéspedes elijen el hotel Cabalgatas, senderismo

CONTINÚA



El número total de empleados de la casa hacienda 4 empleados

Cuantos empleados son contratados para brindar el servicio de alojamiento de habitaciones disponibles 1 empleados

Cuantos empleadas atienden cuando la habitación está ocupada 2 empleados

Cuáles son los tipos de contrato que tiene cada empleado Contrato fijo

Cuantos empleados son pasantes Ninguna

Cuantos empleados son fijos 4 empleados

Cuantos empleados abandonan su puesto de trabajo Ninguna

Cuantas horas trabajan los empleados 8 horas, más horas extras

Existe accidentes laborales dentro de la casa hacienda No

Los empleados poseen capacitaciones constantes. Cuantas horas son empleadas para dicha actividad Si, 4h cada tres meses

Cuál es el servicio más usado de las casa haciendas por parte de los huéspedes Actividades Recreativas, Alimentación, Alojamiento

CONTINÚA



Cuál es la estrategia más usada dentro del establecimiento Lluvia de ideas, lógica de estrategias bajo impacto

Que tan seguido visitan los huéspedes las casa haciendas Mensualmente o semanalmente

Porcentaje de satisfacción huésped	de del 93%	X	1.2
Entiende las necesidades de los huéspedes y cumple las expectativas de los mismos	X	X	1.1
Contiene facilidad y rapidez de respuesta ante las diferentes preguntas	X	X	1.2
El personal muestra profesionalismo y cortesía frente al huésped	X	X	1.1
Mantiene satisfecho al huésped frente a los problemas	95%	X	1.14
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	1.2
Poseen competencias laborales del empleado	X	X	1.1
28.93%			

CONTINÚA 

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: Emotiva y Económica	X	X		1.2
Existe un trabajo en equipo por parte de los empleados y como los calificaría	X		X	1.2
Mantiene un liderazgo participativo democrático	- X		X	1.1
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		0
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				1.1	
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				1.1	
<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	X							
Smart Voyagert							10	
Posee Certificación Nacional								
Calidad Ecuador Quality	X						10	
Calidad Turística Q (Gobierno de Pichincha)								20%
<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>

CONTINÚA





Porcentaje de turistas que acreditan como excelente al establecimiento	95%	X	2.37	19,13%
Como establecimiento han aportado en el desarrollo de las zonas aledañas al establecimiento en el ámbito turístico	X	X	2	
Porcentaje de turistas que llegan a los establecimientos	95%	X	2.38	%
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	2.38	
Existe manejo adecuado de los productos renovables y no renovables	X	X	2.5	
Existe control de uso de productos contaminables para el ambiente	X	X	2.5	
<b>TOTAL DEL 100%</b>				<b>93.38%</b>

## Análisis

Los porcentajes arrojados en la evaluación de la Hostería Sierra Alisos de acuerdo a los indicadores de sostenibilidad se evidencia un resultado del 25.32% sobre un rango del 30% que la evidencia como estable con mejoras en cuanto al cambio total del artefactos ahorradores de energía eléctrica, y firma de alianza con diferentes departamentos gubernamentales que faciliten diversos beneficios de zonas aledañas por medio de la actividad turística que realiza dicho establecimiento.

Con tan solo 7 años en el mercado ha logrado obtener un buen ingreso de turistas nacionales y extranjeros que gustan del turismo alternativo respetando la naturaleza y las culturas que lo hacen único al lugar que visitan propios y extraños, en cuanto a calidad se refiere se muestra un porcentaje del 28.93% que refleja un servicio de calidad emitido por el turista hace la adquisición de los diferentes servicios turísticos que oferta dicha casa hacienda. Pero contante mente presentando mejoras en cuanto a lo que se refiere trabajo en equipo, mejora de la imagen del establecimiento y competencias laborales de cada puesto de trabajo.

En cuanto a lo que se refiere en alojamiento de detalla a continuación:

- Habitaciones disponibles = **6 (100%)**
- Habitaciones ocupadas = **4 (66%)**

### Coefficiente de ocupación

- **% ocupación total** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Disponibles}} = \frac{4}{6} = 0.66 * 100 = 66 \%$

Se constata que dentro de la Casa hacienda se encuentra 8 habitaciones disponibles para alojamiento, 4 habitación se encuentran ocupada en promedio que representa el 66% estableciendo

que dicha casa hacienda tiene un porcentaje de la mitad más, mostrando que se encuentra con ingresos económicos estables debido a la ocupación de infraestructura que muestra de acuerdo a los análisis.

### **Coefficiente de doble ocupación**

- **N° de clientes totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de cliente} = 8}{\text{N° de hab. ocup} = 4} = 2$  personas

Dentro de este ítem muestra el número promedio de turistas por habitación es de dos personas por habitación los mismos que llegan de esta manera por las actividades de turismo de alta montaña y a climatización en la cual abarca actividades de alojamiento, alimentación y actividades recreativas que se oferta dentro del establecimiento la misma que la hace apetecible para los turistas internacionales de edades jóvenes.

- **N° de niños totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de niños} = 2}{\text{N° de hab. ocup} = 4} = 0.5$  niños

Como es evidente el resultado es 0.5 con la que hace referencia que la probabilidad de existencia de niños es demasiado mínima a las actividades que oferta la casa hacienda, de esta manera permite establecer una estrategia para mejorar el servicio en el caso de existir niños dentro del establecimiento, dando paso a una satisfacción total al cliente.

### **I. Vinculados a los Ingresos del Establecimiento**

- **Ing. Total por hab. Ocupada** =  $\frac{\text{Total ingreso del establecimiento} = 200}{\text{N° de hab. Vendidas en un periodo} = 4} = 50$

Haciendo mención sobre los ingresos que percibe dicho establecimiento por la estadía de sus clientes, a partir de las habitaciones ocupada para alojamiento dando como resultado un ingreso por habitación de 50 dólares en promedio, sin sumar ingresos de otras actividades, dicha actividad se encuentra estable debido a que el ingreso percibido cubre todos los gastos realizados para mantener su estabilidad económico.

- **Duración de la estadía media** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estancias vendidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de entradas}} = \frac{7}{7} = 1$

En cuanto al tiempo que se encuentra alojados se muestra un promedio de aproximadamente de un día, que requieren para el desarrollo de sus actividades recreativas esperando satisfacción por parte del huésped.

- **Ing. Total por hab. disponible** =  $\frac{\text{Total de ingr. del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles}} = \frac{200}{6} = 33.33$

Cabe mencionar que el ingreso por habitación se debe establecer desde los 33.33 dólares para obtener una rentabilidad pero la Casa Hacienda Sierra Alisos mencionó que el hospedaje que ellos ofertan en su gran parte es familiar con el alquiler de todo el establecimiento por tiempos determinados en diferentes precios variados los mismos que aportan, a mantener una rentabilidad estable como se menciona en los indicadores.

### **Indicadores relacionados con los recursos humanos del establecimiento**

- N° de empleados: 4

- N° de empleados por hab: **1** los mismos que se encuentran a disposición con contratación fija, permitiendo brindar un servicio adecuado.
- N° de empleados por hab. ocupada: **2** dicho personal ejecuta sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una adecuada imagen y expectativa de dicho establecimiento.

### **Otros indicadores**

- Empleados por tipo de contratación: **4** por contrato Fijo
- Pasantes: **Ninguna**
- Porcentaje de empleados fijos: **100%**
- Porcentaje rotación de empleados: **70%**
- Absentismo de empleados: **Ninguna**
- Accidente Laborales: **No** existen ningún tipo de accidente laboran dentro del periodo de trabajo
- N° de horas de capacitación: **4 horas cada tres meses**

Debido a la certificación Smart Voyager que posee el ámbito de sustentabilidad y sostenibilidad para este establecimiento se ha convertido un indicador primordial, ya que el cuidado del medio ambiente permite el desarrollo de sus actividades turísticas y brindar un publicidad amigable con la ecología en el ámbito internacional, al igual de preservar la cultura chagra que los diferencia y los hace autóctonos del cantón Mejía.

En cuanto a los indicadores de sustentabilidad arroja un porcentaje del 19.13% con el fin de generar más fuentes de empleo que genera actualmente dicho establecimiento y mostrando cada vez más la cultura tradicional de la zona por medio del turismo alternativo y el turismo ecuestre.

### **3.1.11 Hacienda Yanahurco**

Según la página web oficial Hacienda Yanahurco (2019) se constituye como la Reserva Ecológica Privada más grande de la Sierra del Ecuador. Tiene 19 ríos y arroyos, además de la laguna natural de Jantuncocha con abundante pesca de trucha y mantiene record en sus tamaños. Amplio y espectacular paisaje de ecología de páramo totalmente intacto. Un verdadero "Refugio de Vida Silvestre" para los amantes de la Historia Natural, la Ecología, la Aventura. Nuestro albergue de montaña está a su espera, ideal como Campo Base para sus ascensos al Cotopaxi o vacaciones. Para los científicos y naturalistas es el destino ideal para sus estudios biológicos de campo, Fundación Páramo protege y desarrolla actividades de conservación y estudios. Lugares secretos y lugares remotos. Hostería de Alta Montaña de flora, fauna y aves andinas.



*Figura 14.* Hacienda Yanahurco

**Tabla 16.***Ficha de evaluación Hacienda Yanahurco*

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD	CUMPLE					PORCENTAJE	
	SI	NO	A	M	B	30%	TOTAL
Porcentaje de turistas que usan u medio de transporte para llegar es propio o alquilado	95%		X			2.03	
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte público		X				0	
Usan algún tipo de energía renovable. Especifique	X		X			1.2	
Minimiza el uso de productos altamente contaminantes	X		X			2.1	
Usa artefactos eléctricos ahorradores de energía	X		X			2.1	
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		1.75	
Existe programas de ahorro de agua y energía eléctrica	X		X			2.14	24.96%

CONTINÚA



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	100%		X					2.14
Posee un programa del cuidado de la contaminación sonora, del aire y del suelo	X		X					2
Existe una política empresarial sobre la gestión ambiental y sostenibilidad	X		X					2.14
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	7 años							
Cuántas habitaciones posee en su totalidad bodegas y habitaciones desocupadas	17 habitaciones							
Del total de habitaciones, cuántas son exclusivas para alojamiento	15 habitaciones							
Cuál es el promedio diaria de habitaciones ocupadas	88% (13 habitaciones)							

CONTINÚA





En promedio cuantas personas se alojan en cada habitación 3 personas

En promedio de niños por cada habitación 1 niños

Total de huéspedes por día 15 huésped

El precio de las habitaciones son fijos o varía según el número de huéspedes Posee un precio variable para todo el establecimiento

El número de personas que realizan el check out o desocupan las habitaciones diariamente 7 personas

Número de personas que hacen reservas al día 10 persona

El medio que más usan para realizar reservaciones Vía telefónica, redes sociales, AA.VV. Blogs, Booking

Cuantas personas no llegan a la reserva realizada 2 personas

Cuál es el motivo por el cual se aloja el huésped Vistas de montañas, a climatización

Valor de los ingresos diarios del hotel \$300 dólares

Porque los huéspedes elijen el hotel Cabalgatas, senderismo, turismo ecuestre

El número total de empleados de la casa hacienda 6 empleados

CONTINÚA



Cuántos empleados son contratados para brindar el servicio de alojamiento de habitaciones disponibles 3 empleados

Cuántas empleadas atienden cuando la habitación está ocupada 3 empleados

Cuáles son los tipos de contrato que tiene cada empleado Contrato fijo

Cuántos empleados son pasantes Ninguna

Cuántos empleados son fijos 6 empleados

Cuántos empleados abandonan su puesto de trabajo Ninguna

Cuántas horas trabajan los empleados 8 horas, más horas extras

Existe accidentes laborales dentro de la casa hacienda No

Los empleados poseen capacitaciones constantes. Cuántas horas son empleadas para dicha actividad Si, 4h cada tres meses

Cuál es el servicio más usado de las casa haciendas por parte de los huéspedes Actividades Recreativas, Alimentación, Alojamiento

Cuál es la estrategia más usada dentro del establecimiento Calidad en el servicio

Que tan seguido visitan los huéspedes las casa haciendas Diariamente

Porcentaje de satisfacción del huésped	de del 95%	X	1.2
Entiende las necesidades de los huéspedes y cumple las expectativas de los mismos	X	X	1.1
Contiene facilidad y rapidez de respuesta ante las diferentes preguntas	X	X	1.2
El personal muestra profesionalismo y cortesía frente al huésped	X	X	1.1
Mantiene satisfecho al huésped frente a los problemas	95%	X	1.14
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	1.2
Poseen competencias laborales del empleado	X	X	1.1
El clima laboral dentro del establecimiento es agradable	X	X	1.2

28.14%

CONTINÚA



Recibe motivaciones recibe el empleado por parte de la empresa. X Que tipo mencione: Emotiva y Económica	X		1.2
Existe un trabajo en equipo por parte de los empleados y como los calificaría	X	X	1.2
Mantiene un liderazgo participativo democrático - X	X		1.1
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		0
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				1.1	
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				1.1	
<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		X						
Posee Certificación Nacional								
Calidad Ecuador Quality	X						10	
Calidad Turística (Gobierno de Pichincha)	Q							10%
<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>

CONTINÚA



Porcentaje de turistas que acreditan como excelente al establecimiento	95%	X	2.37	19,13%
Como establecimiento han aportado en el desarrollo de las zonas aledañas al establecimiento en el ámbito turístico	X	X	2	
Porcentaje de turistas que llegan a los establecimientos	95%	X	2.38	%
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	2.38	
Existe manejo adecuado de los productos no renovables y renovables	X	X	2.5	
Existe control de uso de productos contaminables para el ambiente	X	X	2.5	
<b>TOTAL DEL 100%</b>				<b>82.23%</b>

## Análisis

De acuerdo a los porcentajes emitidos en los indicadores de sostenibilidad se establece un total del 24.96% dentro un rango evaluado sobre el 30% que es un porcentaje asignado de una totalidad del 100%, que es considerado como satisfactorio pero con mejoras continuas en los ítems de artefactos ahorradores de energía eléctrica pero entre todas las casas haciendas esta se destaca por obtener un generador eléctrico que permite generar su propia luz eléctrica amigándose con el cuidado medio ambiental y no destruyéndole por esta parte.

En cuanto a los indicadores de calidad se establece con el porcentaje de 28.14% estableciéndole como satisfactorio con mejoras en determinación de competencias laborales que cada puesto debe mantener, además de establecer una adecuada filosofía empresarial y colocación de entradas para personas con discapacidad. En cuanto al alojamiento se establece dentro del siguiente análisis:

- Habitaciones disponibles = **15 (100%)**
- Habitaciones ocupadas = **13 (88%)**

### Coefficiente de ocupación

- **% ocupación total** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Disponibles}} = \frac{13}{15} = 0.88 * 100 = 88 \%$

Se constata que dentro de la Casa hacienda se encuentra 15 habitaciones disponibles para alojamiento, 13 habitación se encuentran ocupada en promedio que representa el 88% estableciendo que dicha casas hacienda tiene un porcentaje estable de ingreso de turistas, ocupando

su infraestructura que genera ingresos con los que se puede sustentar los diversos gastos realizados dentro de dicho establecimiento.

### **Coeficiente de doble ocupación**

- **N° de clientes totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de cliente}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{15}{13} = 1$  personas

$$\frac{\text{N° total de cliente}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{15}{13} = 1$$

Dentro de este ítem muestra el número promedio de turistas por habitación es de una personas por habitación los mismos que llegan de esta manera por las actividades de turismo de alta montaña y a climatización en la cual abarca actividades de alojamiento, alimentación y actividades recreativas que se oferta dentro del establecimiento la misma que la hace apetecible para los turistas internacionales de edades jóvenes.

- **N° de niños totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de niños}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{1}{13} = 0.07$  niños

$$\frac{\text{N° total de niños}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{1}{13} = 0.07$$

Como es evidente el resultado es 0.07 con la que hace referencia que la probabilidad de existencia de niños es casi nula debido a las actividades que oferta la casa hacienda, de esta manera permite establecer una estrategia para mejorar el servicio en el caso de existir niños dentro del establecimiento, dando paso a una satisfacción total al cliente.

### **I. Vinculados a los Ingresos del Establecimiento**

- **Ing. Total por hab. Ocupada** =  $\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N° de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{300}{10} = 30$

$$\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N° de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{300}{10} = 30$$

Haciendo mención sobre los ingresos que percibe dicho establecimiento por la estadía de sus clientes, a partir de las habitaciones ocupada para alojamiento dando como resultado un ingreso



por habitación de 30 dólares en promedio, sin sumar ingresos de otras actividades, dicha actividad se encuentra estable debido a que el ingreso percibido cubre todos los gastos realizados para mantener su estabilidad económica.

- **Duración de la estadía media** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estancias vendidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de entradas}} = \frac{10}{15} = 0.66$

En cuanto al tiempo que se encuentra alojados se muestra un promedio de aproximadamente de un día, que requieren para el desarrollo de sus actividades recreativas esperando satisfacción por parte del huésped.

- **Ing. Total por hab. disponible** =  $\frac{\text{Total de ingr. del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles}} = \frac{300}{15} = 20$

Cabe mencionar que el ingreso por habitación se debe establecer desde los 20 dólares para obtener una rentabilidad pero la Casa Hacienda Yanahurco mencionó que los costos en cuanto al hospedaje varía debido a los múltiples gastos que ellos hacen para el desarrollo de cada actividad o servicio turístico ofertado y para mantener una rentabilidad estable como se menciona en los indicadores.

### **Indicadores relacionados con los recursos humanos del establecimiento**

- N° de empleados: **6**
- N° de empleados por hab: **3** los mismos que se encuentran a disposición con contratación fija, permitiendo brindar un servicio adecuado.

- N° de empleados por hab. ocupada: **2** dicho personal ejecuta sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una adecuada imagen y expectativa de dicho establecimiento.

### **Otros indicadores**

- Empleados por tipo de contratación: **6** por contrato Fijo
- Pasantes: **Ninguna**
- Porcentaje de empleados fijos: **100%**
- Porcentaje rotación de empleados: **70%**
- Absentismo de empleados: **Ninguna**
- Accidente Laborales: **No** existen ningún tipo de accidente laboran dentro del periodo de trabajo
- N° de horas de capacitación: **10 horas cada tres meses**

En relación a los indicadores de sustentabilidad representa un porcentaje del 19.13% determinándolo como amigable y cuidadoso con el ambiente a su vez de cuidar la cultura ancestral que lo hacen propios del cantón por medio del turismo ecuestre, los mismo que permita cumplir con las expectativas del cliente brindando una buena calidad, hospitalidad y atención al cliente que hace que dichos huéspedes se fidelicen con la marca y regresen.

### 3.1.12 Hacienda Mauca Pedregal (Hostería Mauca Pedregal)

Según la página web Avenida de los Volcanes (2019) se la caracteriza como una HOSTERIA ECOTURISTICA en cautivadores paisajes de páramos andinos, a los pies del Cotopaxi. Ofrece hospedaje en cómodas habitaciones y comida típica de la zona en nuestro restaurant. Cabalgatas Pesca Deportiva Caminatas Senderismo Ecoturismo Entorno Natural: Sincholagua, Cascada El Chorro, Parada al Cotopaxi.

**Dirección:** Loreto, Pedregal, cantón Mejía

**Email:** maucapedregal@hotmail.com



*Figura 15.* Hacienda Mauca Pedregal

**Tabla 17.***Ficha de evaluación Hacienda Mauca Pedregal*

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD	CUMPLE					PORCENTAJE	
	SI	NO	A	M	B	30%	TOTAL
Porcentaje de turistas que usan u medio de transporte para llegar es propio o alquilado	95%		X				2.03
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte público		X					0
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		1
Mantiene un programa de manejo de residuos y desechos con su debida señalética	X			X			1.75
Existe programas de manejo según los principios de reducción, reutilización y reciclaje	X			X			1.75
Existe programas de aguas residuales	X				X		1
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			1.75
							21.06%

CONTINÚA



Porcentaje de turistas que respetan la biodiversidad existente en los predios de las casas haciendas	100%	X						2.14
Posee un programa del cuidado de la contaminación sonora, del aire y del suelo	X		X					2
Existe una política empresarial sobre la gestión ambiental y sostenibilidad	X		X					2
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	7 años							
Cuántas habitaciones posee en su totalidad bodegas y habitaciones desocupadas	10 habitaciones							
Del total de habitaciones, cuántas son exclusivas para alojamiento	7 habitaciones							
Cuál es el promedio diaria de habitaciones ocupadas	71% (5 habitaciones)							
En promedio cuántas personas se alojan en cada habitación	2 personas							
En promedio de niños por cada habitación	1 niños							
Total de huéspedes por día	8 huéspedes							
El precio de las habitaciones son fijos o varía según el número de huéspedes	Posee un precio variable para todo el establecimiento							



El número de personas que realizan el check out o desocupan las habitaciones diariamente	4 personas
Número de personas que hacen reservas al día	5 persona
El medio que más usan para realizar reservaciones	Vía telefónica, redes sociales, AA.VV.
Cuántas personas no llegan a la reserva realizada	2 personas
Cuál es el motivo por el cual se aloja el huésped	Vistas de montañas, a climatización, pesca deportiva
Valor de los ingresos diarios del hotel	\$150 dólares
Porque los huéspedes elijen el hotel	Cabalgatas, senderismo, pesca deportiva
El número total de empleados de la casa hacienda	6 empleados
Cuántos empleados son contratados para brindar el servicio de alojamiento de habitaciones disponibles	3 empleados
Cuántos empleadas atienden cuando la habitación está ocupada	3 empleados
Cuáles son los tipos de contrato que tiene cada empleado	Contrato fijo
Cuántos empleados son pasantes	Ninguna
Cuántos empleados son fijos	6 empleados
Cuántos empleados abandonan su puesto de trabajo	Ninguna



Cuántas horas trabajan los empleados	8 horas, más horas extras		
Existe accidentes laborales dentro de la casa hacienda	No		
Los empleados poseen capacitaciones constantes. Cuántas horas son empleadas para dicha actividad	Si, 4h cada tres meses		
Cuál es el servicio más usado de las casa haciendas por parte de los huéspedes	Actividades Recreativas, Alimentación, Alojamiento		
Cuál es la estrategia más usada dentro del establecimiento	Calidad en el servicio		
Que tan seguido visitan los huéspedes las casa haciendas	Diariamente		
Porcentaje de satisfacción del huésped	75%	X	0.84
Entiende las necesidades de los huéspedes y cumple las expectativas de los mismos	X	X	1
Contiene facilidad y rapidez de respuesta ante las diferentes preguntas	X	X	1
El personal muestra profesionalismo y cortesía frente al huésped	X	X	1
Mantiene satisfecho al huésped frente a los problemas	80%	X	0.96
Los huéspedes se encuentran de acuerdo con los precios establecidos dentro de las casas haciendas	X	X	1.2
			25.35%

CONTINÚA



Establece políticas y estrategias internas para mantener o aumentar la rentabilidad	X		X	0.9
Poseen competencias laborales del empleado	X		X	1
El clima laboral dentro del establecimiento es agradable	X		X	1
Recibe motivaciones recibe el empleado por parte de la empresa. Que tipo mencione: Económica	X	X		1.1
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
La empresa cuenta con un reglamento de higiene y seguridad	X	X		1.1
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		0
El establecimiento mantiene un correcto manejo de alimentos	X		X	1
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			0.75	
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			0.9	
Existe vías o entradas para personas con discapacidad	X			X			1	
<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		X						
Posee Certificación Nacional								
Calidad Ecuador Quality		X						
Calidad Turística Q (Gobierno de Pichincha)								0
<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	65%			X			1.5	
								13,75%

CONTINÚA



Como establecimiento han aportado en el desarrollo de las zonas aledañas al establecimiento en el ámbito turístico	X		X	1	
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	1.5	
Existe satisfacción local con el establecimiento	X		X	1.5	
Existe manejo adecuado de los productos no renovables y renovables	X	X		2	
Existe control de uso de productos contaminables para el ambiente	X	X		2	
<b>TOTAL DEL 100%</b>					<b>59.96%</b>

## Análisis

Según los datos arrojados en la ficha de evaluación de la Casa Hacienda Mauca Pedregal se obtiene el 21.06% de alcance en cuanto a los indicadores de sostenibilidad en los cuales cuidan un medioambiente no siendo amigable en su totalidad por lo que no poseen certificaciones y si cuidado es empírico con mejoras en cuanto al cambio de maquinaria ahorradora de energía, así como también establecer programas de aguas residuales que protejan el medio ambiente en el cual laboran e incentiven al turista nacional e internacional a formar parte de los mismos.

En cuanto a los indicadores de calidad arroja porcentajes de 25.35%, generando una buena filosofía empresarial en la que se describa metas trazadas con proyecciones a largo mediano y corto plazo que puedan generar rentabilidad y posición dentro del mercado competitivo a relación de los demás establecimientos, de igual forma implementar competencias laborales por cada puesto de trabajo para el correcto funcionamiento y desarrollo del mismo.

En cuanto a los indicadores de alojamiento se establece los siguientes:

- Habitaciones disponibles = **7 (100%)**
- Habitaciones ocupadas = **5 (71%)**

#### **Coefficiente de ocupación**

- **% ocupación total** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Disponibles}} = \frac{5}{7} = 0.71 * 100 = 71 \%$

Se constata que dentro de la Casa hacienda se encuentra 7 habitaciones disponibles para alojamiento, 5 habitación se encuentran ocupada en promedio que representa el 71% estableciendo que dicha casas hacienda tiene un porcentaje estable de ingreso de turistas, ocupando su infraestructura que genera ingresos con los que se puede sustentar los diversos gastos realizados dentro de dicho establecimiento.

#### **Coefficiente de doble ocupación**

- **N° de clientes totales por hab.** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de cliente}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. ocup}} = \frac{8}{5} = 1.6 \text{ personas}$

Dentro de este ítem muestra el número promedio de turistas por habitación es de una personas y medio por habitación los mismos que llegan de esta manera por las actividades de turismo de alta montaña y a climatización en la cual abarca actividades de alojamiento, alimentación y actividades recreativas que se oferta dentro del establecimiento la misma que la hace apetecible para los turistas internacionales de edades jóvenes.

- **N° de niños totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de niños}}{\text{N° de hab. ocupada}} = \frac{1}{5} = 0.2$  niños

Como es evidente el resultado es 0.2 con la que hace referencia que la probabilidad de existencia de niños es casi nula debido a las actividades que oferta la casa hacienda, de esta manera permite establecer una estrategia para mejorar el servicio en el caso de existir niños dentro del establecimiento, dando paso a una satisfacción total al cliente.

### **I. Vinculados a los Ingresos del Establecimiento**

- **Ing. Total por hab. Ocupada** =  $\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N° de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{150}{5} = 30$

Haciendo mención sobre los ingresos que percibe dicho establecimiento por la estadía de sus clientes, a partir de las habitaciones ocupada para alojamiento dando como resultado un ingreso por habitación de 30 dólares en promedio, sin sumar ingresos de otras actividades, dicha actividad se encuentra estable debido a que el ingreso percibido cubre todos los gastos realizados para mantener su estabilidad económico.

- **Duración de la estadía media** =  $\frac{\text{N° de estancias vendidas}}{\text{N° total de entradas}} = \frac{5}{4} = 1.25$

En cuanto al tiempo que se encuentra alojados se muestra un promedio de aproximadamente de un día, que requieren para el desarrollo de sus actividades recreativas y cumplimiento del itinerario trazado, esperando satisfacción por parte del huésped.

- **Ing. Total por hab. disponible** =  $\frac{\text{Total de ingr. del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles}} = \frac{150}{7} = 21.42$

Cabe mencionar que el ingreso por habitación se debe establecer desde los 21.42 dólares para obtener una rentabilidad pero la Casa Hacienda Mauca Pedregal establece costos altos debido a la distancia en la que se encuentran y los múltiples gastos que ellos hacen para el desarrollo de cada actividad o servicio turístico ofertado y para mantener una rentabilidad estable como se menciona en los indicadores.

### **Indicadores relacionados con los recursos humanos del establecimiento**

- N° de empleados: **6**
- N° de empleados por hab: **3** los mismos que se encuentran a disposición con contratación fija, permitiendo brindar un servicio adecuado.
- N° de empleados por hab. ocupada: **3** dicho personal ejecuta sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una adecuada imagen y expectativa de dicho establecimiento.

### **Otros indicadores**

- Empleados por tipo de contratación: **6** por contrato Fijo
- Pasantes: **Ninguna**

- Porcentaje de empleados fijos: **100%**
- Porcentaje rotación de empleados: **70%**
- Absentismo de empleados: **Ninguna**
- Accidente Laborales: **No** existen ningún tipo de accidente laboran dentro del periodo de trabajo
- N° de horas de capacitación: **4 horas cada tres meses**

Debido al no contar con certificación que lo abaliza como un establecimiento con indicadores ya definidos dicho establecimiento no se ha podido desarrollar adecuadamente con lineamientos trazados y ha venido desarrollando sus actividades de forma empírica, los mismos que presentan dificultades y mejoras que se deben desarrollar para obtener un buen ingreso de turistas y superar los ingresos que perciben, así como también aportar en un punto relevante a las zonas aledañas donde se encuentra el establecimiento, brindado confort y satisfacción de los moradores estos indicadores de sustentabilidad se establecen en un 13.75% no tan beneficios para la Casa Hacienda.

### **3.1.13 Hacienda La Lolita (Hostería San Patricio)**

**Dirección:** 3Km de la tienda La Avanzada

**Horarios:** Lunes a Domingo

**Tabla 18.***Ficha de evaluación Hacienda La Lolita (Hostería San Patricio)*

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD	CUMPLE					PORCENTAJE	
	SI	NO	A	M	B	30%	TOTAL
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte para llegar es propio o alquilado	95%		X				2.03
Porcentaje de turistas que usan un medio de transporte público		X					0
Usan algún tipo de energía renovable. Especifique		X					0
Minimiza el uso de productos altamente contaminantes	X				X		0.7
Usa artefactos eléctricos ahorradores de energía	X				X		1
Mantiene un programa de manejo de residuos y desechos con su debida señalética	X				X		1
Existe programas de manejo según los principios de reducción, reutilización y reciclaje	X				X		0.9
Existe programas de aguas residuales	X				X		0.9
Existe programas de ahorro de agua y energía eléctrica	X				X		1
Existe programas de difusión de ahorro de agua y energía eléctrica brindada hacia los turistas	X			X			1.75
							15.96%

CONTINÚA



Porcentaje de turistas que respetan la biodiversidad existente en los predios de las casas haciendas	100%	X						2.14
Posee un programa del cuidado de la contaminación sonora, del aire y del suelo	X					X		0.9
Existe una política empresarial sobre la gestión ambiental y sostenibilidad	X					X		1
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	7 años							
Cuántas habitaciones posee en su totalidad bodegas y habitaciones desocupadas	8 habitaciones							
Del total de habitaciones, cuántas son exclusivas para alojamiento	5 habitaciones							
Cuál es el promedio diaria de habitaciones ocupadas	40% (2 habitaciones)							
En promedio cuántas personas se alojan en cada habitación	2 personas							
En promedio de niños por cada habitación	0 niños							
Total de huéspedes por día	4 huésped							

CONTINÚA





El precio de las habitaciones son fijos o varía según el número de huéspedes

Posee un precio variable para todo el establecimiento

El número de personas que realizan el check out o desocupan las habitaciones diariamente

2 personas

Número de personas que hacen reservas al día

1 persona

El medio que más usan para realizar reservaciones

Vía telefónica, AA.VV.

Cuántas personas no llegan a la reserva realizada

1 personas

Cuál es el motivo por el cual se aloja el huésped

Vistas de montañas, a climatización

Valor de los ingresos diarios del hotel

\$100 dólares

Porque los huéspedes elijen el hotel

Cabalgatas, senderismo

El número total de empleados de la casa hacienda

3 empleados

Cuántos empleados son contratados para brindar el servicio de alojamiento de habitaciones disponibles

1 empleados

Cuántos empleadas atienden cuando la habitación está ocupada

1 empleados

Cuáles son los tipos de contrato que tiene cada empleado

Contrato fijo

Cuántos empleados son pasantes

Ninguna

Cuántos empleados son fijos

3 empleados



Cuantos empleados abandonan su puesto de trabajo	Ninguna		
Cuantas horas trabajan los empleados	8 horas, más horas extras		
Existe accidentes laborales dentro de la casa hacienda	No		
Los empleados poseen capacitaciones constantes. Cuantas horas son empleadas para dicha actividad	No		
Cuál es el servicio más usado de las casa haciendas por parte de los huéspedes	Actividades Recreativas, Alimentación, Alojamiento		
Cuál es la estrategia más usada dentro del establecimiento	Calidad en el servicio		
Que tan seguido visitan los huéspedes las casa haciendas	En ocasiones		
Porcentaje de satisfacción del huésped	75%	X	0.84
Entiende las necesidades de los huéspedes y cumple las expectativas de los mismos	X	X	0.9
Contiene facilidad y rapidez de respuesta ante las diferentes preguntas	X	X	0.8
El personal muestra profesionalismo y cortesía frente al huésped	X	X	0.7
			20.70%

CONTINÚA



Mantiene satisfecho al huésped frente a los problemas	80%	X		0.96
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	0.5
Poseen competencias laborales del empleado	X			0
El clima laboral dentro del establecimiento es agradable	X	X		1
Recibe motivaciones recibe el empleado por parte de la empresa. Que tipo mencione: Económica	X	X		1.1
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
La empresa cuenta con un reglamento de higiene y seguridad	X	X		0.9
Cuenta con equipos de seguridad para cada área de trabajo	X		X	0.9
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					0	
El establecimiento mantiene un correcto manejo de alimentos	X			X			1	
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	0.5	
Posee documentación en regla (permisos y registros)	X		X				1.2	
Dentro del material publicitario no se encuentran distorsiones		X					0	
Existe igualdad de género	X		X				1.2	
Cuentan con una persona con conocimientos de primeros auxilios	X			X			0.9	
Existe vías o entradas para personas con discapacidad	X					X	0.5	
<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		X						
Posee Certificación Nacional		X						
Calidad Ecuador Quality								0





## **Análisis**

De acuerdo a la evaluación realizada la Hacienda La Lolita ( Hostería San Patricio), presenta varias falencias y cumple los parámetros en los puntos más bajos haciendo de este, un establecimiento con una mala administración por ende se tiene como resultado un deficiente desarrollo de los servicios turísticos que oferta la misma.

En cuanto a los indicadores de sostenibilidad se obtuvo un porcentaje del 15.96% sobre un rango del 30%, el mismo que no se expresa como alentador dentro del establecimiento debido a que presenta dificultades en cuanto al uso de productos altamente contaminantes que afectan al ambiente en que se encuentran ubicados, al igual que no mantener programas del manejo de residuos que generan impactos medioambientales notorios dentro de un tiempo determinado. El tratamiento de aguas residuales es indispensables y amigables para mantener la calma entre el establecimiento, la flora y fauna que aportan al desarrollo del turismo ecuestre, de aventura o alternativo.

Con siete años ofertando servicios turísticos a clientes nacionales como internacionales no se han podido desarrollar adecuadamente dentro del ámbito sostenible y ahora dentro de indicadores de calidad representada con el 20.70%, observando que no se mantiene una satisfacción alta por parte del huésped haciendo que esta opte por otros establecimientos de alojamiento o diferentes casas haciendas que oferten las mismas actividades turísticas además de mantener similitud en cuando a la posición geográfica en la que se encuentra. Dicho establecimiento debe presentar una reestructuración dentro de la forma de administrar el establecimiento hasta darse a

conocer por medios convencionales y tecnológicos como redes sociales blogs, publicidad escrita que generen impacto hacia el turista que arriba al cantón.

En cuanto al alojamiento se desglosa por medio de los siguientes indicadores:

- Habitaciones disponibles = **5 (100%)**
- Habitaciones ocupadas = **2 (40%)**

### **Coefficiente de ocupación**

- **% ocupación total** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. Disponibles}} = \frac{2}{5} = 0.40 * 100 = 40 \%$

Se constata que dentro de la Casa hacienda se encuentra 5 habitaciones disponibles para alojamiento, 2 habitación se encuentran ocupada en promedio que representa el 40% estableciendo que dicha casas hacienda tiene un porcentaje deficiente de ingreso de huéspedes los mismo que repercuten en los ingresos económicos que posee sustentar los diversos gastos realizados dentro de dicho establecimiento.

### **Coefficiente de doble ocupación**

- **N° de clientes totales por hab.** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de cliente}}{\text{N}^\circ \text{ de hab. ocup}} = \frac{4}{2} = 2 \text{ personas}$

Dentro de este ítem muestra el número promedio de turistas por habitación es de dos personas por habitación los mismos que llegan de esta manera por las actividades de turismo de alta montaña y a climatización en la cual abarca actividades de alojamiento, alimentación y actividades recreativas que se oferta dentro del establecimiento la misma que la hace apetecible para los turistas internacionales de edades jóvenes.

- **N° de niños totales por hab.** =  $\frac{\text{N° total de niños}}{\text{N° de hab. ocup}} = \frac{0}{2} = 0$  niños

El resultado es 0 con la que hace referencia a la inexistencia de niños debido a las actividades que oferta la casa hacienda, de esta manera permite establecer una estrategia como apoyo para el servicio en el caso de existir niños dentro del establecimiento, dando paso a una satisfacción total al cliente.

### I. Vinculados a los Ingresos del Establecimiento

- **Ing. Total por hab. Ocupada** =  $\frac{\text{Total ingreso del establecimiento}}{\text{N° de hab. Vendidas en un periodo}} = \frac{100}{1} = 100$

Haciendo mención sobre los ingresos que percibe dicho establecimiento por la estadía de sus clientes, a partir de las habitaciones ocupada para alojamiento dando como resultado un ingreso por habitación de 100 dólares en promedio, sin sumar ingresos de otras actividades, representándolo como un costo demasiado elevado para el tipo de servicio que oferta los mismo que no ayudan a mantener su estabilidad económico del establecimiento.

- **Duración de la estadía media** =  $\frac{\text{N° de estancias vendidas}}{\text{N° total de entradas}} = \frac{1}{4} = 0.25$

En cuento al tiempo que se encuentra alojados se muestra un promedio de aproximadamente de menos de un día, que requieren para el desarrollo de sus actividades recreativas y cumplimiento del itinerario trazado, lo cual se referencia que dicho establecimiento no es apetecible o comfortable para adquirir una estadía por parte del huésped.



- **Ingr. Total por hab. disponible** =  $\frac{\text{Total de ingr. del establecimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de hab. Disponibles}} = \frac{100}{5} = 20$

Cabe mencionar que el ingreso por habitación se debe establecer desde los 20.00 dólares para obtener una rentabilidad pero la Casa Hacienda La Lolita al establecer dichos precios empezaría a obtener perdidas los cuales establece costos altos debido a la distancia en la que se encuentran y los múltiples gastos que ellos hacen para el desarrollo de cada actividad o servicio turístico ofertado, para mantener una rentabilidad estable como se menciona en los indicadores.

### **Indicadores relacionados con los recursos humanos del establecimiento**

- N° de empleados: **3**
- N° de empleados por hab: **1** los mismos que se encuentran a disposición con contratación fija, permitiendo brindar un servicio adecuado.
- N° de empleados por hab. ocupada: **1** dicho personal ejecuta sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una adecuada imagen y expectativa de dicho establecimiento.

### **Otros indicadores**

- Empleados por tipo de contratación: **3** por contrato Fijo
- Pasantes: **Ninguna**
- Porcentaje de empleados fijos: **100%**
- Porcentaje rotación de empleados: **70%**

- Absentismo de empleados: **Ninguna**
- Accidente Laborales: **No** existen ningún tipo de accidente laboran dentro del periodo de trabajo
- N° de horas de capacitación: **No poseen capacitaciones**

El desarrollo de los diversos servicios turísticos ofertados dentro de la casa hacienda es de forma empírica al no contar con ninguna certificación asegura conocimientos profesionales por parte del personal que labora en el mismo, esto en ocasionas es reflejado por medio de la inconformidad por parte de los huéspedes o clientes que adquiere cualquier tipo de servicio, haciendo de este un lugar poco acogido por los turistas.

Finalmente se obtienen los indicadores de sustentabilidad en los cuales mencionan un porcentaje del 12.15%, que es bajo a su rango esperando correcciones en cuando al aporte al desarrollo de zonas aledañas, en cuanto al ámbito turístico así como también el manejo de productos renovables y no renovables y el control de productos contaminantes, sin afectar a la historia y a las tradiciones culturales ancestrales que los diferencia como Casas Hacienda.

Después de haber realizado las fichas de evaluación respectivas de cada establecimiento sobre un porcentaje del 100%, se procede a ubicarlos dentro de una tabla de mecanismo de evaluación en la que muestra el alcance de la categoría a la que fueron ubicados según el porcentaje adquirido por cada Casa Hacienda analizada.

**Tabla 19.***Categorización de las Casa Haciendas*

<b>Categoría</b>	<b>% Alcance</b>	<b>% Obtenido</b>	<b>Casa Hacienda</b>
<b>A</b>	<b>100% - 80%</b>	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>B</b>	<b>79% - 60%</b>	78.07%	Hacienda Chuquirahua Lodge
		77.66%	Hacienda Bolívar (Hostería PapaGayo)
		72.23%	Hacienda La Estación (Hostería La Estación)
<b>C</b>	<b>59% - 40%</b>	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)

Por medio de esta tabla se ha dividido a las Casas Haciendas de acuerdo a su categoría en la que se establece 7 Haciendas de categoría A las mismas que son adecuadamente administradas y el desarrollo correcto de sus servicios turísticos ofertados, en el Caso de la categoría B se obtiene 3 Haciendas con un buen manejo pero se debe realizar algunas mejoras en la administración y en los servicios turísticos que ofertan para mantener su mercado y subir de categoría y finalmente en la categoría C se establece con 3 haciendas de igual manera las mismas que no presentan un buen desarrollo de sus actividades mejorando en su administración, el personal y los servicios que

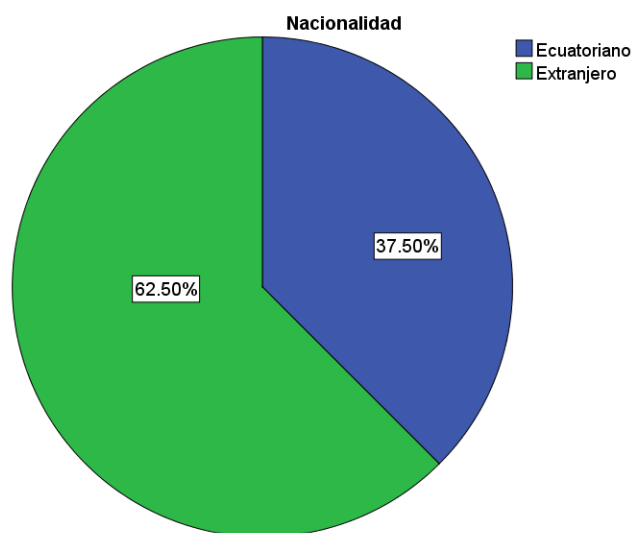
ofertan, con el fin de establecerse dentro del mercado y poder captar clientes que permitan su fidelización.

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

**Tabla 20.**

*Nacionalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ecuatoriano	63	37.5	37.5	37.5
	Extranjero	105	62.5	62.5	100.0
	Total	168	100.0	100.0	



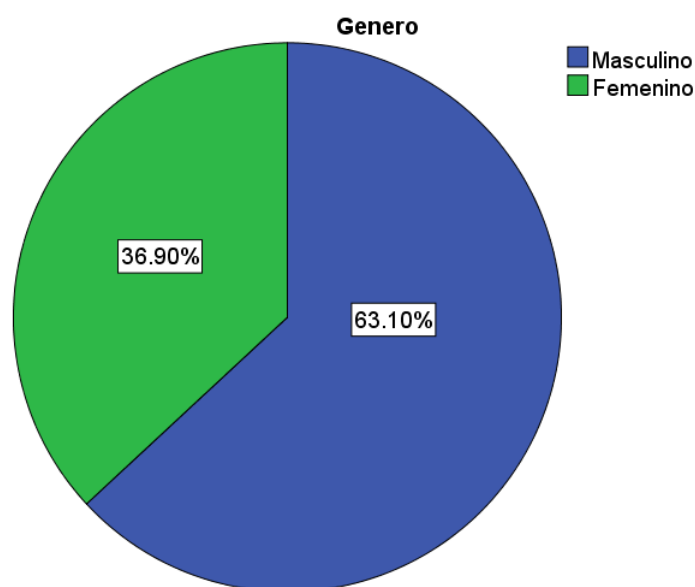
**Figura 16.** Nacionalidad

#### **Análisis:**

En base a las personas encuestados se obtuvo que el **62,50%** de los turistas que visitan las distintas casas haciendas son de nacionalidad extranjera, mientras que el **37,50%** son de nacionalidad Ecuatoriana, quienes prefieren visitar los alojamientos.

**Tabla 21.***Género*

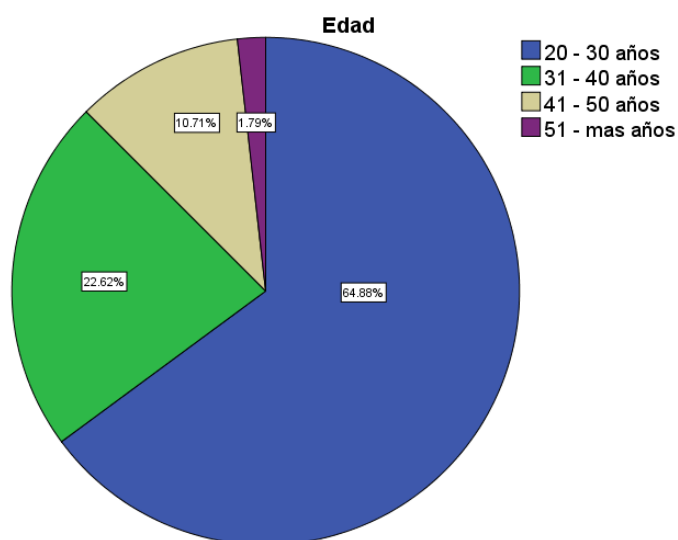
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	106	63.1	63.1	63.1
	Femenino	62	36.9	36.9	100.0
	Total	168	100.0	100.0	

**Figura 17.** Género**Análisis:**

De acuerdo a las personas encuestadas en las diferentes casas haciendas se obtuvo que el **63,10%** corresponde al género masculino, mientras que un **38,90%** pertenece al género femenino, es decir que este tipo de turismo atrae más al sexo masculino.

**Tabla 22:***Edad*

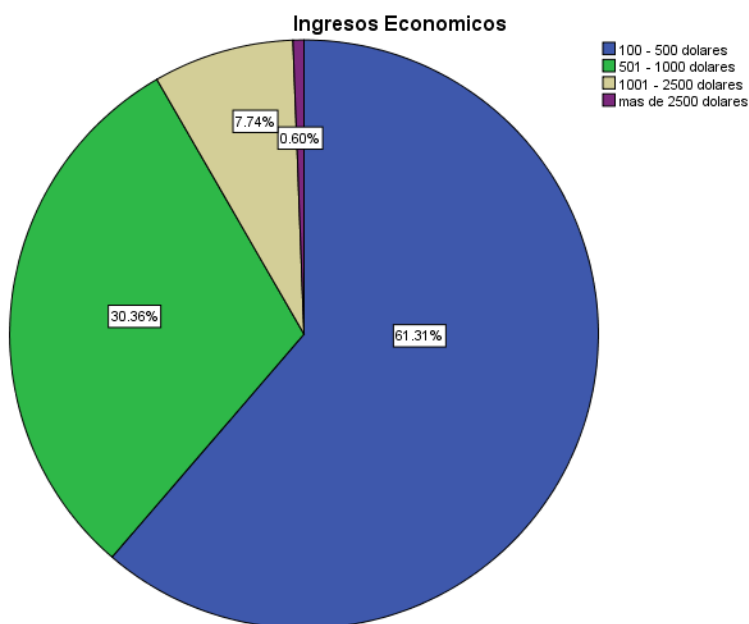
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 - 30 años	109	64.9	64.9	64.9
	31 - 40 años	38	22.6	22.6	87.5
	41 - 50 años	18	10.7	10.7	98.2
	51 - más años	3	1.8	1.8	100.0
	Total	168	100.0	100.0	

**Figura 18 .** Edad**Análisis:**

Según las encuestas realizadas a los turistas que prefieren conocer las casas haciendas del cantón Mejía corresponde en un **64,88%** comprendida entre las edades de 20-30 años, un **22,62%** entre los 31-40 años, un **10,71%** entre los 41-50 , y un **1,79%** entre los 51 o más años, quienes disfrutan de un turismo de naturaleza.

**Tabla 23.***Ingresos Económicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	100 - 500 dólares	103	61.3	61.3	61.3
	501 - 1000 dólares	51	30.4	30.4	91.7
	1001 - 2500 dólares	13	7.7	7.7	99.4
	más de 2500 dólares	1	.6	.6	100.0
	Total	168	100.0	100.0	

**Figura 19.** Ingresos Económicos**Análisis:**

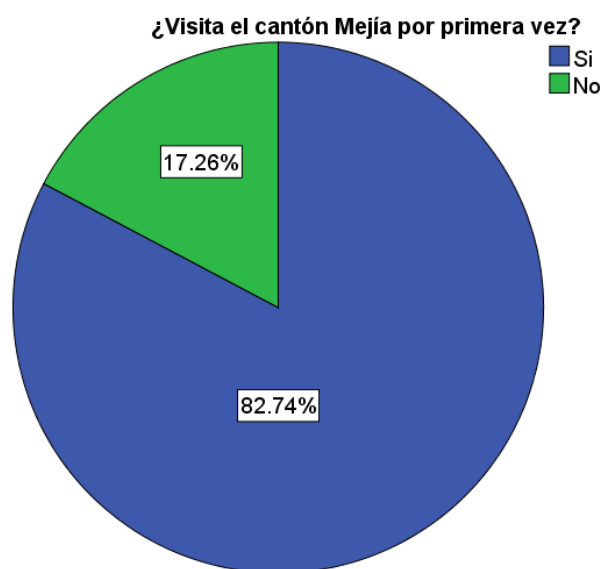
Según la encuesta realizada en el cantón Mejía se obtuvo que el **61,31%** poseen ingresos económicos que oscilan entre los \$ 100 a \$ 500, mientras que el **30,36%** se encuentra entre los \$

501 a \$ 1000, un **7,74%** se encuentra entre \$ 1001- \$ 2500 , y un **0,60 %** posee ingresos mayores a 2500 dólares.

**Tabla 24.**

*¿Visita el Cantón Mejía por primera vez?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	139	82.7	82.7	82.7
	No	29	17.3	17.3	100.0
	Total	168	100.0	100.0	



**Figura 20.** ¿Visita el Cantón Mejía por primera vez?

**Análisis:**

Según la encuesta realizada a los turistas que visitan las diferentes casas haciendas se obtuvo que un **82,74%** conoce el cantón Mejía, mientras que un **17,26%** lo desconoce totalmente.



**Tabla 25.**

*¿Ha visitado una casa hacienda en el cantón Mejía?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	128	76.2	76.2	76.2
	No	40	23.8	23.8	100.0
Total		168	100.0	100.0	



**Figura 21.** Ha visitado una casa hacienda en el cantón Mejía

**Análisis:**

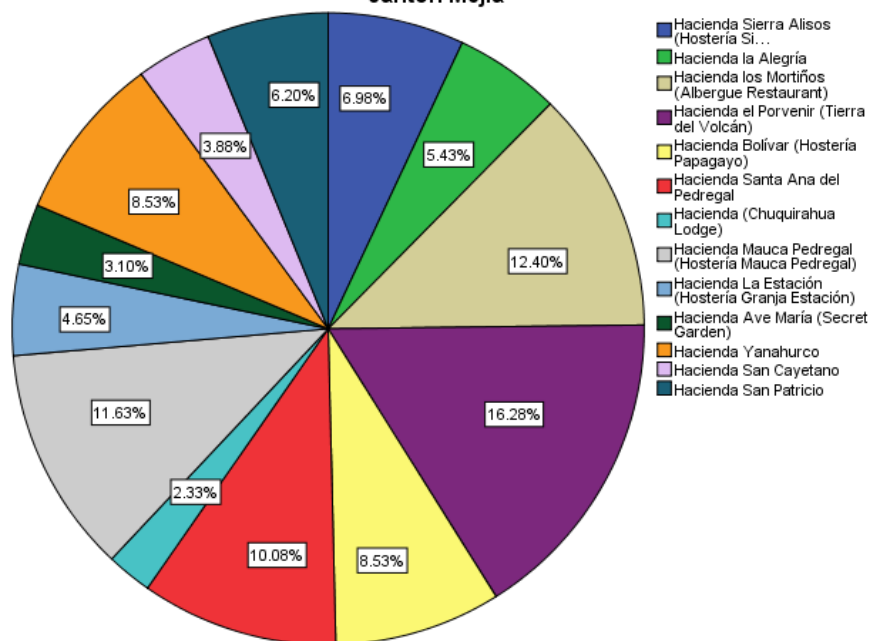
De acuerdo a las encuestas realizadas en el cantón Mejía se obtuvo que el **76,19%** si ha visitado un casa hacienda turística, mientras que un **23,81%** menciono que no han visitado una casa hacienda dentro del cantón.

**Tabla 26.**

*Seleccione una de las casas haciendas que ha visitado en el cantón Mejía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hacienda Sierra Alisos (Hostería Si...	9	5.4	7.0	7.0
	Hacienda la Alegría	7	4.2	5.4	12.4
	Hacienda los Mortiños (Albergue Restaurant)	16	9.5	12.4	24.8
	Hacienda el Porvenir (Tierra del Volcán)	21	12.5	16.3	41.1
	Hacienda Bolívar (Hostería Papagayo)	11	6.5	8.5	49.6
	Hacienda Santa Ana del Pedregal	13	7.7	10.1	59.7
	Hacienda (Chuquirahua Lodge)	3	1.8	2.3	62.0
	Hacienda Mauca Pedregal (Hostería Mauca Pedregal)	15	8.9	11.6	73.6
	Hacienda La Estación (Hostería Granja Estación)	6	3.6	4.7	78.3
	Hacienda Ave María (Secret Garden)	4	2.4	3.1	81.4
	Hacienda Yanahurco	11	6.5	8.5	89.9
	Hacienda San Cayetano	5	3.0	3.9	93.8
	Hacienda San Patricio	8	4.8	6.2	100.0
	Total	129	76.8	100.0	
Perdidos	Sistema	39	23.2		
Total		168	100.0		

Seleccione una una de las casas haciendas (hosterías) que ha visitado en el canton Mejia



**Figura 22.** Casas haciendas que ha visitado en el cantón Mejía

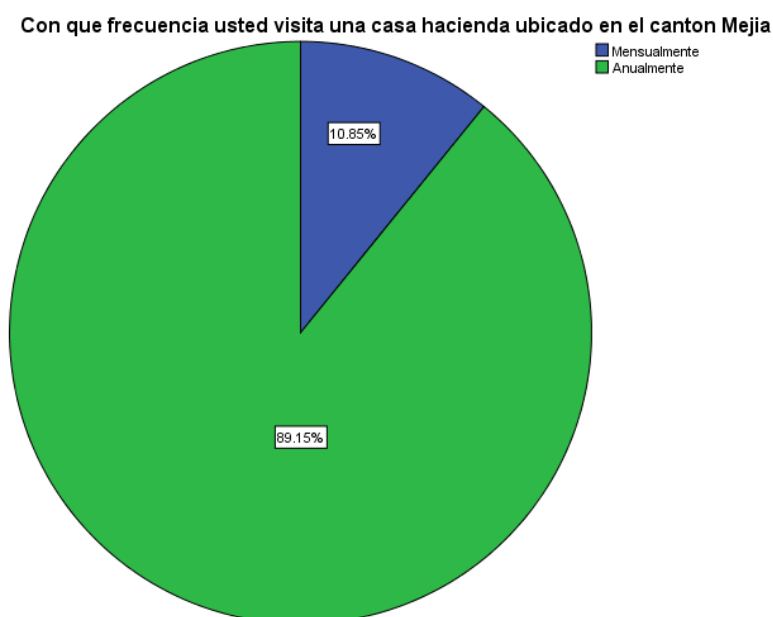
### Análisis:

Según las encuestas realizadas a las turistas muestra que un **16,28%** ha visitado la Hacienda El Porvenir, seguida por un **12,40%** que han acudido a la hacienda Los Mortiños, un **11,63%** ha visitado la hacienda Mauca Pedregal, un **10,08%** visito la hacienda Santa Ana del Pedregal, luego un **8,53%** que han visitado tanto la hacienda Bolívar (Hostería Papagayo) y la hacienda Yanahurco, por otra parte un **6,98%** han concurrido a la hacienda Sierra Alisos, también un **6,20%** visitaron la hacienda San Patricio , a su vez un **5,43%** acudieron a la hacienda La Alegría, un **3,88%** han visitado la hacienda San Cayetano y tan solo un **3,10 %** visitaron la hacienda Ave María ( Secret Garden).

**Tabla 27.**

*Con que frecuencia usted visita una casa hacienda ubicado en el cantón Mejía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensualmente	14	8.3	10.9	10.9
	Anualmente	115	68.5	89.1	100.0
	Total	129	76.8	100.0	
Perdidos	Sistema	39	23.2		
Total		168	100.0		



**Figura 23.** Frecuencia

### **Análisis:**

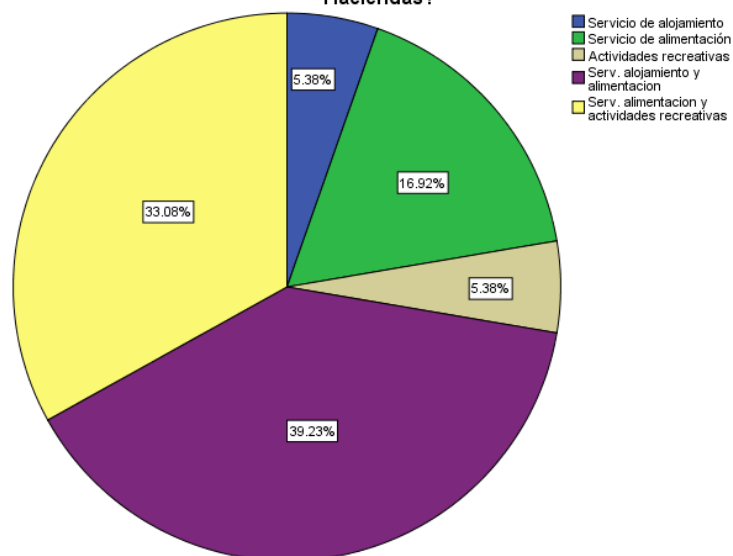
Según las encuestas realizadas a los turistas que acuden a las casas haciendas se obtuvo que el **89,15%** visitan de manera anual, mientras que el **10,85%** prefieren visitar este tipo de establecimientos mensualmente, y a ninguna persona acude a estos alojamientos de forma semanal.

**Tabla 28.**

*¿Escoja qué servicio turístico cree usted que se ofrecen dentro de las Casas Haciendas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Servicio de alojamiento	7	4.2	5.4	5.4
	Servicio de alimentación	22	13.1	16.9	22.3
	Actividades recreativas	7	4.2	5.4	27.7
	Servicio de alojamiento y alimentación	51	30.4	39.2	66.9
	Servicio de alimentación y actividades recreativas	43	25.6	33.1	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		

**¿Escoja qué servicio turístico cree usted que se ofrecen dentro de las Casas Haciendas?**



**Figura 24.** Servicios que se ofrecen dentro de las Casas Haciendas

### **Análisis:**

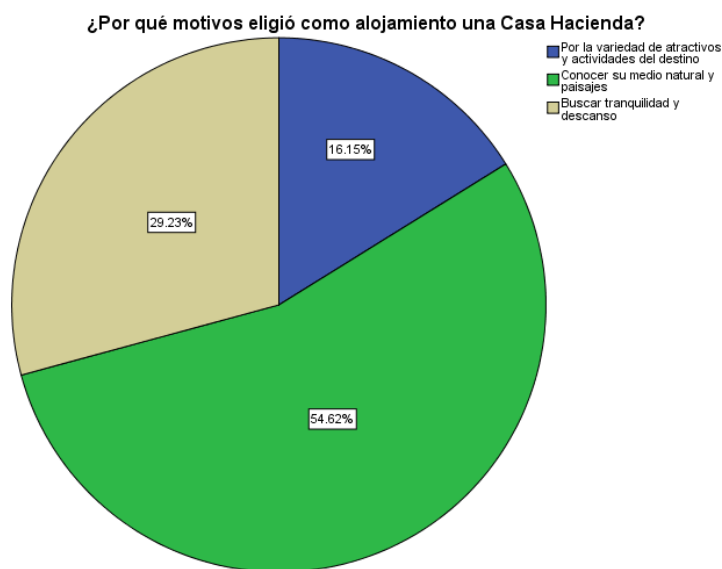
Según la encuesta realizada en el cantón Mejía a los turistas, los turistas mencionaron que el servicio que más prefieren en un **39,23%** es alojamiento y alimentación, mientras que un **33,08%**

prefiere el servicio de alimentación y actividades recreativas, un **16,92%** opta por el servicio de alimentación, y un **5,38%** opta por el servicio de alojamiento y por el servicio de actividades recreativas.

**Tabla 29.**

*¿Por qué motivo eligió como alojamiento una Casa Hacienda?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por la variedad de atractivos y actividades del destino	21	12.5	16.2	16.2
	Conocer su medio natural y paisajes	71	42.3	54.6	70.8
	Buscar tranquilidad y descanso	38	22.6	29.2	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		



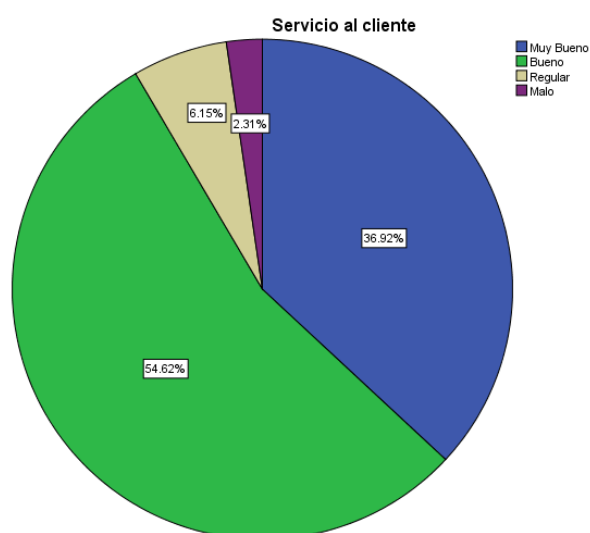
**Figura 25:** ¿Por qué motivos eligió como alojamiento una casa Hacienda?

**Análisis:**

De los resultados obtenidos el **54,62 %** manifiestan que el motivo por el cual visitan las casas hacienda es por conocer un medio natural y paisajes, mientras que el **29,23%** de turistas prefieren visitar los alojamientos por buscar tranquilidad y descanso, y un **16,15%** opta por la variedad de atractivos y actividades del destino.

**Tabla 30.***Servicio al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	48	28.6	36.9	36.9
	Bueno	71	42.3	54.6	91.5
	Regular	8	4.8	6.2	97.7
	Malo	3	1.8	2.3	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		

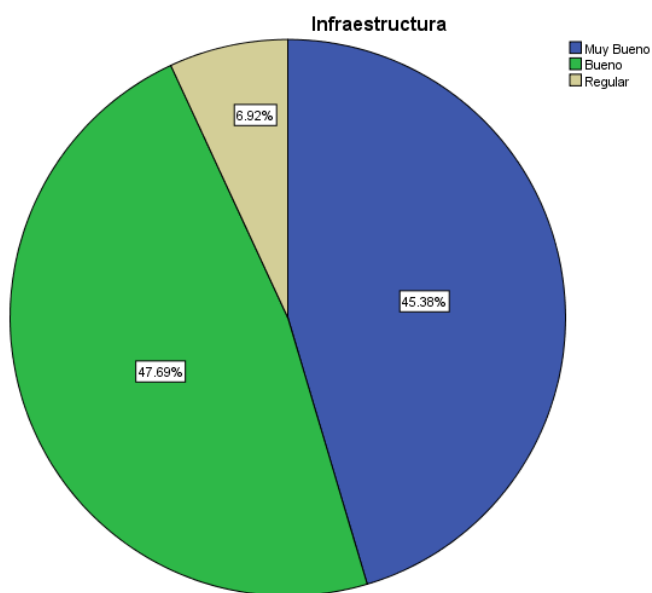
**Figura 26.** Servicio al cliente

**Análisis:**

En base a las encuestas realizadas se obtuvo que el **54,62%** de turistas cree que el servicio que reciben es bueno, mientras que el **36,92%** califica el servicio al cliente como muy bueno, un **6,15%** considera el servicio al cliente como regular, y un **2,31%**

**Tabla 31.***Infraestructura*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	59	35.1	45.4	45.4
	Bueno	62	36.9	47.7	93.1
	Regular	9	5.4	6.9	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		

**Figura 27.** Infraestructura

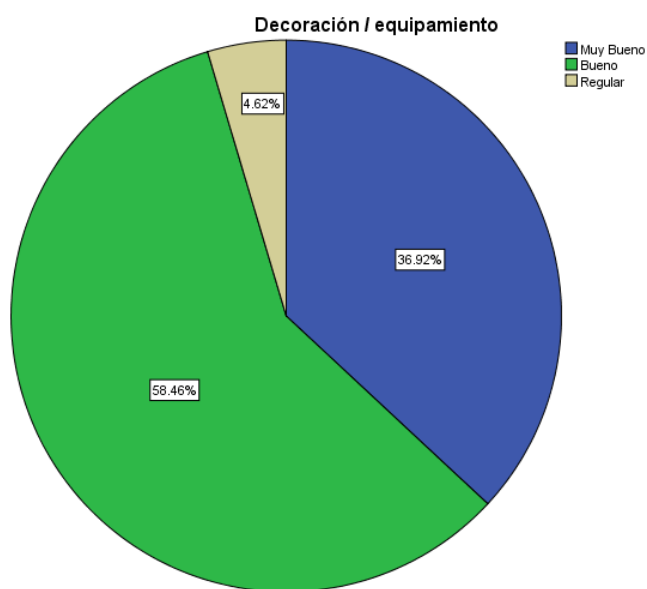


**Análisis:**

De los resultados obtenidos el **47,69%** de encuestados consideran que la infraestructura de las casas haciendas es buena, mientras que el **45,38%** manifiesta que la infraestructura es muy buena, y el **6,92%** considera que es regular.

**Tabla 32.***Decoración*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	48	28.6	36.9	36.9
	Bueno	76	45.2	58.5	95.4
	Regular	6	3.6	4.6	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		

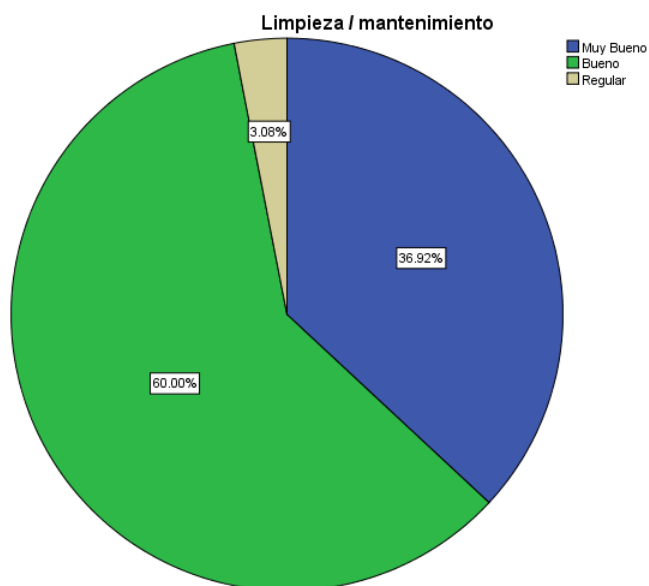
**Figura 28.** Decoración

**Análisis:**

En base a las encuestas realizadas a los turistas consideran en un **58,46%** que la decoración en las casas haciendas es buena, mientras que el **36,92%** califica a la decoración como muy buena y tan solo el **4,62%** manifiesta que la decoración es regular.

**Tabla 33.***Limpieza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	48	28.6	36.9	36.9
	Bueno	78	46.4	60.0	96.9
	Regular	4	2.4	3.1	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		

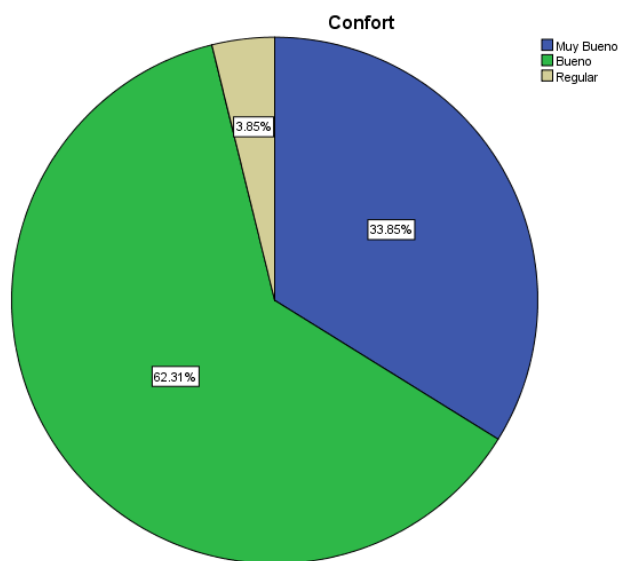
**Figura 29.** Limpieza

**Análisis:**

De los resultados obtenidos el **60%** de encuestados consideran que la limpieza en las casas haciendas es buena, el **36,92%** manifiesta que es muy buena la limpieza en los establecimientos, y el **3,08%** piensa que la limpieza es regular.

**Tabla 34.***Confort*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	44	26.2	33.8	33.8
	Bueno	81	48.2	62.3	96.2
	Regular	5	3.0	3.8	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		

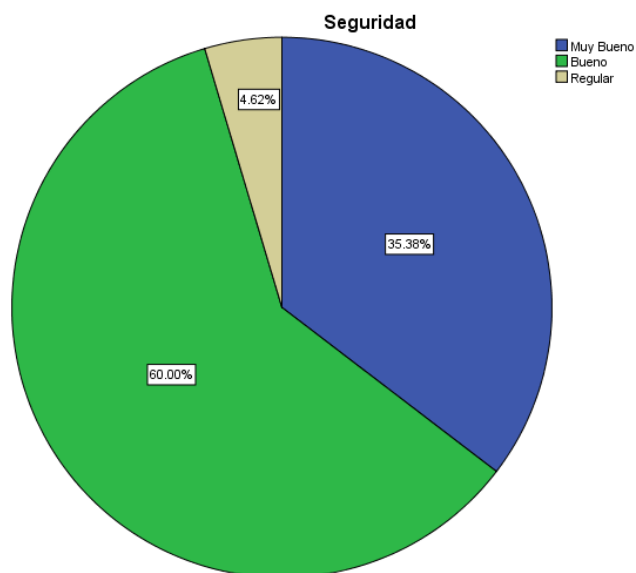
**Figura 30.** Confort

**Análisis:**

Según los resultados obtenidos el **62,31%** consideran que las casas haciendas brindan una buena comodidad a los huéspedes, mientras que el **33,85%** considera que existe muy buen confort, y el **3,85%** piensa que la comodidad que existe en los alojamientos es tan solo regular.

**Tabla 35.***Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	46	27.4	35.4	35.4
	Bueno	78	46.4	60.0	95.4
	Regular	6	3.6	4.6	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		

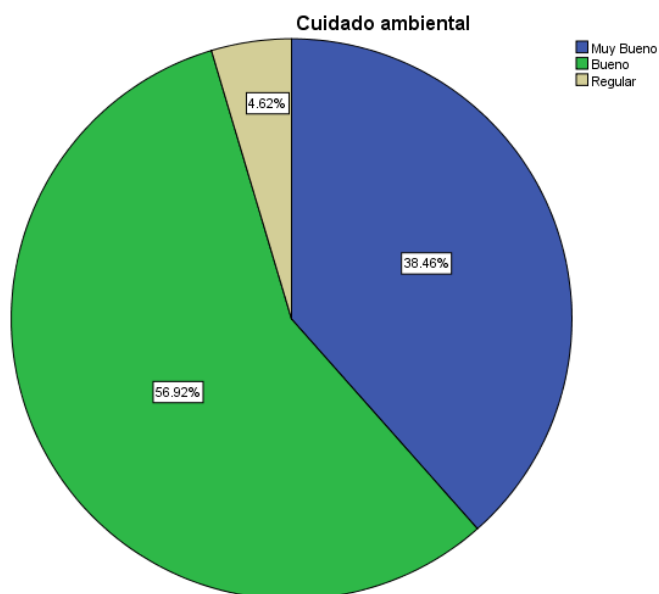
**Figura 31.** Seguridad

**Análisis:**

Según los resultados obtenidos el **60%** de turistas manifiestan que la seguridad en las casas haciendas es buena, un **35,38%** considera muy buena la seguridad de los alojamientos y un **4,62%** piensa que es regular la seguridad existente en los mismos.

**Tabla 36.***Cuidado ambiental*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	50	29.8	38.5	38.5
	Bueno	74	44.0	56.9	95.4
	Regular	6	3.6	4.6	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		

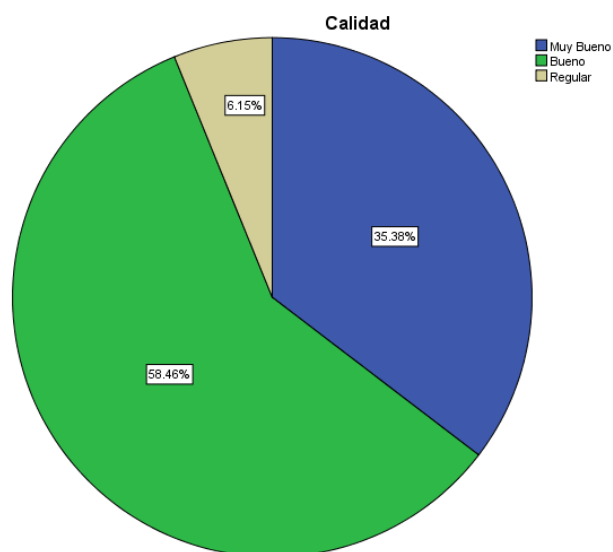
**Figura 32.** Cuidado ambiental

**Análisis:**

Según las encuestas realizadas se obtuvieron los siguientes resultados: el **56,92%** considera que las casas haciendas tienen un buen cuidado ambiental, un **38,46%** manifiesta que existe muy buen cuidado ambiental, y tan solo el **4,62%** piensa que el cuidado ambiental en los alojamientos es regular.

**Tabla 37.***Calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	46	27.4	35.4	35.4
	Bueno	76	45.2	58.5	93.8
	Regular	8	4.8	6.2	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		

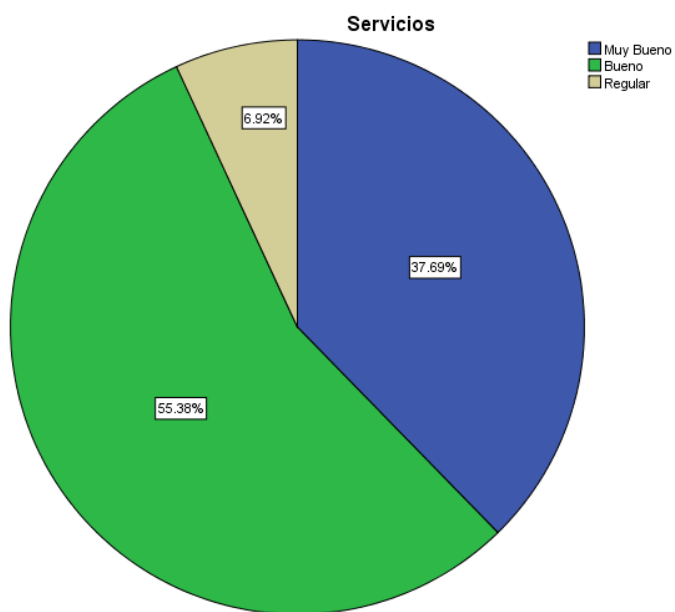
**Figura 33.** Calidad

**Análisis:**

Según los resultados obtenidos el **58,46%** considera que la calidad de los servicios ofertados en las casas haciendas es bueno, un **35,38%** manifiesta que la calidad en cuanto al servicio es muy buena y el **6,15%** considera a la calidad de los alojamientos como regular en cuanto al servicio brindado.

**Tabla 38.***Servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	49	29.2	37.7	37.7
	Bueno	72	42.9	55.4	93.1
	Regular	9	5.4	6.9	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		

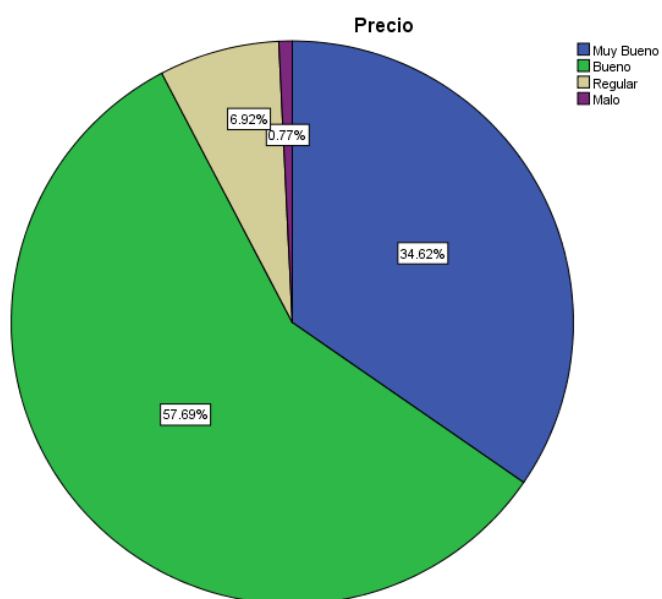
**Figura 34.** Servicios

**Análisis:**

Según las encuestas realizadas a los turistas en las casas haciendas del cantón Mejía el **55,38%** considera que los servicios ofertados son buenos, un **37,69%** considera que es muy bueno y el **6,92%** considera que los servicios son regulares.

**Tabla 39.***Precio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	45	26.8	34.6	34.6
	Bueno	75	44.6	57.7	92.3
	Regular	9	5.4	6.9	99.2
	Malo	1	.6	.8	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		

**Figura 35.** Precio



### Análisis:

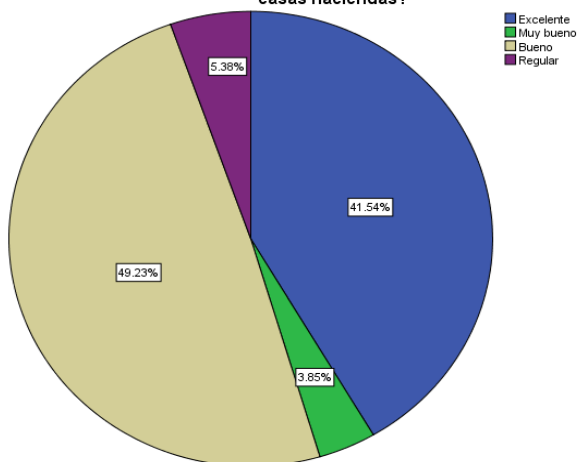
Según las encuestas realizadas se obtuvo que el **57,69%** de turistas considera que el precio establecido por las casas haciendas es bueno, un **34,69%** manifiesta que el precio es muy bueno, un **6,92%** considera que es muy bueno el precio ofertado y tan solo un **0,77%** piensa que el precio establecido es malo.

**Tabla 40.**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	54	32.1	41.5	41.5
	Muy bueno	5	3.0	3.8	45.4
	Bueno	64	38.1	49.2	94.6
	Regular	7	4.2	5.4	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		

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



**Figura 36.** Percepción del servicio turístico en las casas haciendas

**Análisis:**

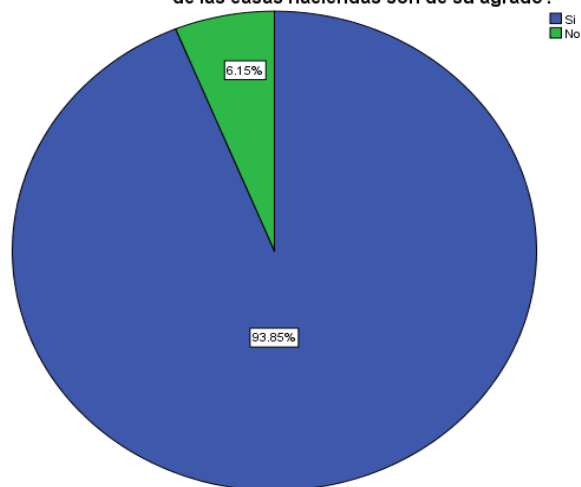
Según las encuestas realizadas se puede observar que un **49,23%** de turistas consideran que el servicio turístico percibido en las casas haciendas es bueno, un **41,54%** lo califica como excelente, mientras que un **5,38%** lo aprecia como regular y tan solo un **3,85%** lo considera como muy bueno.

**Tabla 41.**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	122	72.6	93.8	93.8
	No	8	4.8	6.2	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		

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



**Figura 37.** Calidad del servicio y de los productos ofertados

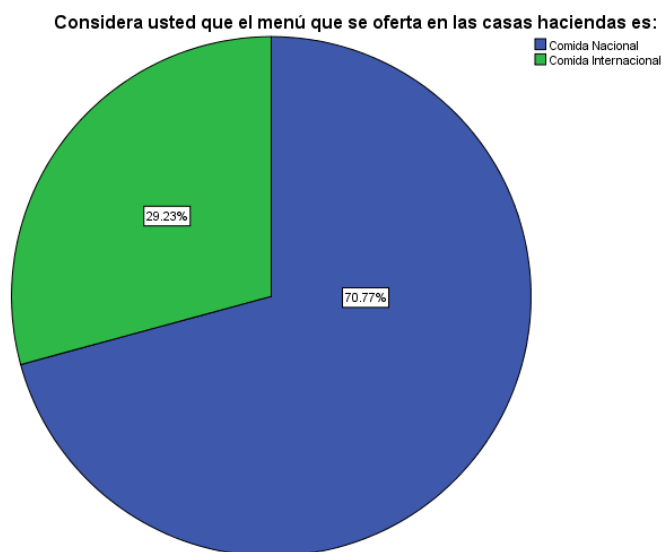
**Análisis:**

Según las encuestas realizadas se obtuvieron los siguientes resultados un **93,85%** de turistas consideran que si existe calidad en los servicios ofertados en las casas haciendas, y tan solo un **6,15%** manifiesta que no existe calidad en los servicios brindados.

**Tabla 42.**

*Considera usted que el menú que se oferta en las casas haciendas es:*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Comida Nacional	92	54.8	70.8	70.8
	Comida Internacional	38	22.6	29.2	100.0
	Total	130	77.4	100.0	
Perdidos	Sistema	38	22.6		
Total		168	100.0		



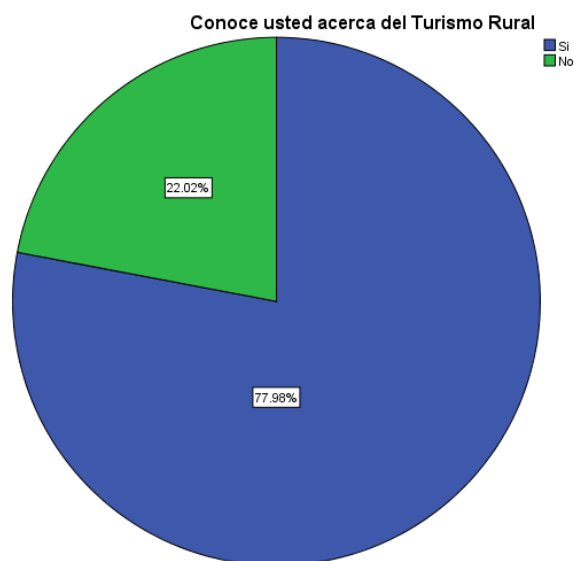
**Figura 38.** Menú ofertado en las casas haciendas

**Análisis:**

Según los resultados obtenidos se puede observar que un **70,77%** de los turistas consideran que el menú ofertado en las casas haciendas es comida internacional, y tan solo el **29,23%** es comida internacional.

**Tabla 43.***Conoce usted acerca del Turismo Rural*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	131	78.0	78.0	78.0
	No	37	22.0	22.0	100.0
	Total	168	100.0	100.0	

**Figura 39.** Turismo Rural

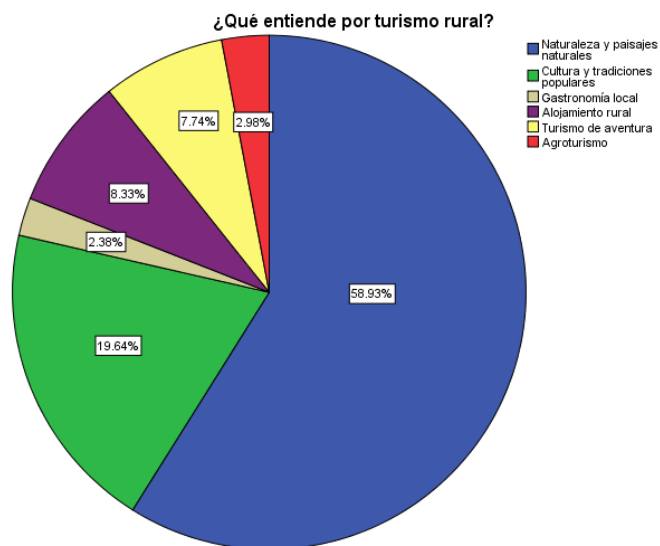
### Análisis:

Según los resultados obtenidos se puede observar que el **77,98%** de encuestados manifiestan que si conocen acerca del turismo rural, y un **22,02%** desconoce totalmente.

**Tabla 44.**

*¿Qué entiende por turismo rural?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Naturaleza y paisajes naturales	99	58.9	58.9	58.9
Cultura y tradiciones populares	33	19.6	19.6	78.6
Gastronomía local	4	2.4	2.4	81.0
Alojamiento rural	14	8.3	8.3	89.3
Turismo de aventura	13	7.7	7.7	97.0
Agroturismo	5	3.0	3.0	100.0
Total	168	100.0	100.0	



**Figura 40.** ¿Qué entiende por turismo rural?

**Análisis:**

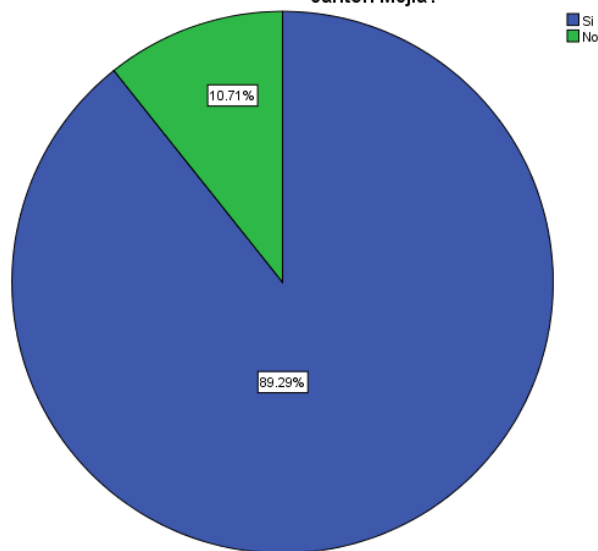
Según los resultados obtenidos se pudo observar que el **58,93%** considera que el turismo rural es una actividad de naturaleza y paisajes naturales, mientras que el **19,64%** entiende al turismo rural como cultura y tradiciones populares, de igual manera el **8,33 %** piensa que el turismo rural es considerado como alojamiento rural, el **7,74%** considera que el turismo rural se relaciona a la aventura, mientras que el **2,98%** lo considera como agroturismo, y el **2,36%** lo considera como una gastronomía local.

**Tabla 45.**

*¿Considera usted al turismo rural como una actividad económica que aporta al cantón Mejía?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	150	89.3	89.3	89.3
	No	18	10.7	10.7	100.0
Total		168	100.0	100.0	

¿Considera usted al turismo rural como una actividad económica que aporta al cantón Mejía?



**Figura 41.** Actividad económica que aporta al cantón Mejía

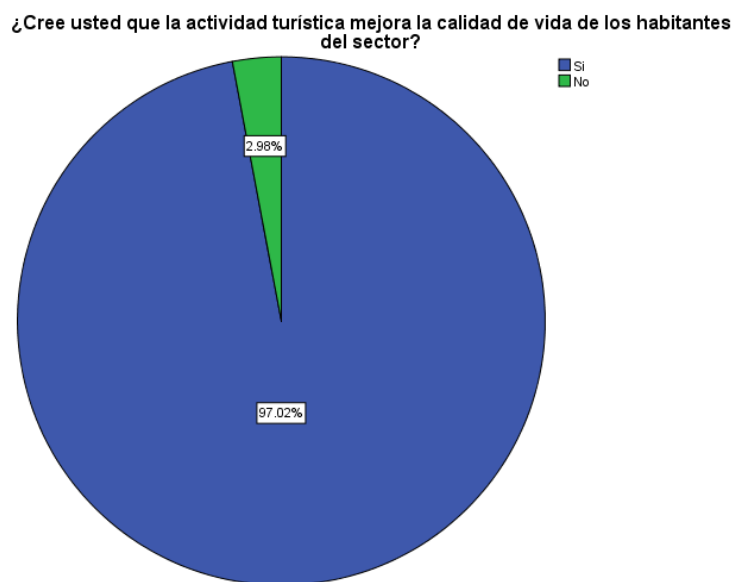
**Análisis:**

De los resultados obtenidos podemos observar que el **89,29%** de turistas consideran que el turismo rural si es una actividad económica que aporta al cantón mejía, mientras que el **10,71%** considera que no aporta al cantón.

**Tabla 46.**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	163	97.0	97.0	97.0
	No	5	3.0	3.0	100.0
	Total	168	100.0	100.0	



**Figura 42.** Mejora la calidad de vida de los habitantes del sector.

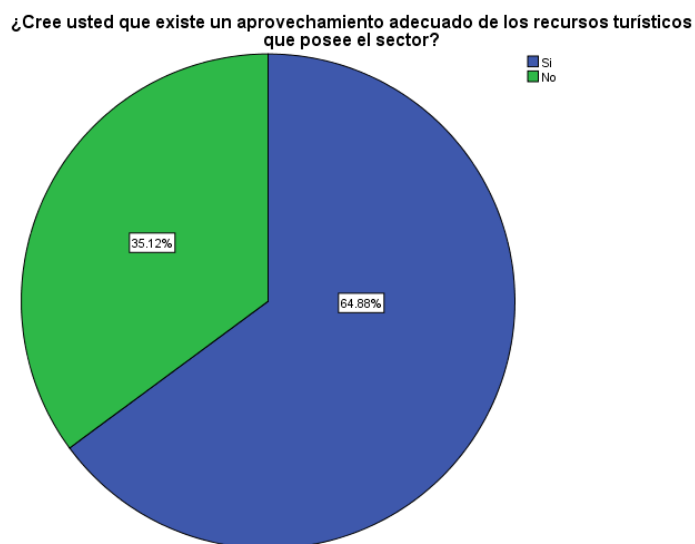
**Análisis:**

En base a los resultados alcanzados del **100%** de encuestados se obtuvo que el **97,02%** considera que la actividad turística mejora la calidad de vida de los habitantes del sector, mientras que el **2,98%** considera que no ayuda a mejorar la calidad de vida de sus pobladores.

**Tabla 47.**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	109	64.9	64.9	64.9
	No	59	35.1	35.1	100.0
	Total	168	100.0	100.0	



**Figura 43.** Aprovechamiento adecuado de los recursos turísticos



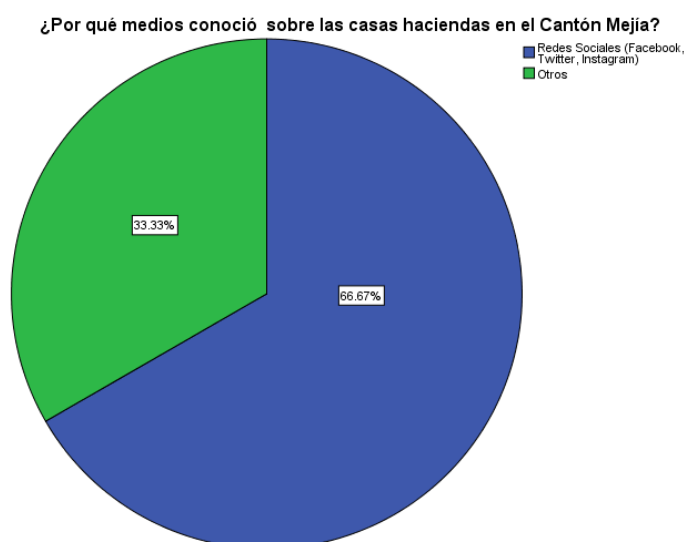
### Análisis:

Según las encuestas realizadas a los turistas que visitan las casas haciendas el **64,86%** menciona que si existe un aprovechamiento de los recursos turísticos en el sector, mientras que el **35,12%** considera que no existe un adecuado aprovechamiento de los mismos.

**Tabla 48.**

*¿Por qué medios conoció sobre las casas haciendas en el Cantón Mejía?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram)	112	66.7	66.7	66.7
Otros	56	33.3	33.3	100.0
Total	168	100.0	100.0	



**Figura 44.** *¿Por qué medios conoció sobre las casas haciendas en el Cantón Mejía?*

**Análisis:**

Según los resultados obtenidos el **66,67%** de turistas mencionaron que conocieron acerca de las casas haciendas a través de las redes sociales (Facebook, Instagram), mientras que el **33,33%** conocieron los alojamientos a través de agencia de viajes, operadoras turísticas.

**ANALISIS GENERAL:**

En este capítulo se explican los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios. Tomando en cuenta 168 encuestas realizadas a los turistas extranjeros y nacionales que visitaron las casas Haciendas del cantón Mejía.

Se pudo evidenciar que las personas que más prefieren el tipo de turismo que se oferta en Mejía son del género masculino, de Nacionalidad extranjera donde existe mayor acogida por parte de turistas Europeos como es el caso de España, Francia, Reino Unido entre otros, a su vez existe aceptación en América del Sur como es Colombia, también se pudo constatar que el ingreso económico se encuentran entre 100 a 500 dólares es decir un ingreso bajo, por otra parte los visitantes se encuentran entre la edad de 20- 30 años quienes disfrutaban de un turismo ecuestre.

Además se pudo constatar que existe un 82,74% de encuestados quienes mencionaron conocer el cantón Mejía, y tan solo un 17,20% no lo ha frecuentado; asimismo se pudo confirmar que la mayoría de turistas que visitaron el cantón Mejía conocen al menos una casa hacienda, por ende se obtuvo que la casa Hacienda más visitada por los viajeros es El Porvenir, la segunda hacienda preferida es los Mortiños y en tercer lugar Mauca Pedregal y la que menos acogida a tenido fue la

hacienda Secret Garden , a su vez se puede señalar que influye mucho al momento de acudir las vías de acceso lo cual imposibilita a los turistas a conocer las casas haciendas que existen en Mejía.

Al evaluar con qué frecuencia visitan las casas haciendas, se pudo apreciar que el 89,15% acuden a los alojamientos de manera anual. Por tal motivo los turistas encuestados, indicaron que el servicio turístico que se oferta en las casas haciendas y el cual prefieren fue alojamiento y alimentación con un 39,23%.

Igualmente indicaron que una de las motivaciones que tienen los turistas para visitar las casas haciendas es conocer un medio natural y paisajes con una aceptación del 54,62%, la preferencia de realizar turismo ecuestre y disfrutar de un ambiente tranquilo con paisajes únicos.

En cuanto a la planta turística existente luego de realizar las encuestas a los turistas dieron como resultado que en las 13 casas haciendas del cantón Mejía cuenta con la infraestructura en buen estado la cual permite satisfacer las necesidades de los turistas, además indicaron que la calidad del servicio es buena la cual está representada por un 58,46%. Del mismo modo se evaluó el cuidado ambiental en cada una de las casas haciendas donde el 56,92% señalaron que es bueno, también se valoró la seguridad del establecimiento la cual fue considerada como buena con un 60%, de igual forma se obtuvo que el precio establecido por cada casa hacienda fue considerado como bueno por un 57,69% de encuestados.

En cuanto a la percepción que los huéspedes tienen al momento de adquirir un servicio turístico en las casas haciendas dieron como resultado que el 49,23% de encuestados manifestaron que el servicio que reciben en los alojamientos lo calificaron como bueno, además que los turistas fueron

evaluados sobre la calidad del servicio y lo que ofertan dentro de las casas haciendas donde el 93,85% indicaron que si existe calidad en las distintas haciendas del cantón Mejía.

De igual manera se investigo acerca del menú ofertado en las haciendas lo cual arrojó como resultado que la comida más ofertada es internacional la cual es preferida por sus huéspedes aunque es importante ofertar variedad de platos propios de la zona. A su vez se pudo constatar que el 66,67% de encuestados manifiesta que el medio por el cual conocen acerca de las distintas casas haciendas de Mejía es a través de las redes sociales.

Para el análisis de la variable independiente se evaluó a los huéspedes de las casas haciendas quienes indicaron que el 77,98% si conocen acerca del turismo rural, además manifestaron un 58,93% que entendían por turismo rural a una actividad de naturaleza y paisajes naturales, a su vez la encuesta realizada ratifica en un 89,29% que el turismo rural es una actividad que aporta económicamente al cantón Mejía, es importante mencionar que el 97,02% consideran que esta actividad mejora la calidad de vida de sus habitantes y existe un aprovechamiento adecuado de los recursos turísticos del sector.

## Comprobación hipótesis

### Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿La calidad del servicio y de los productos ofertados dentro de las instalaciones de las casas haciendas son de su agrado? * ¿Cree usted que existe un aprovechamiento adecuado de los recursos turísticos que posee el sector?	130	77.4%	38	22.6%	168	100.0%

### ¿La calidad del servicio y de los productos ofertados dentro de las instalaciones de las casas haciendas son de su agrado? \*¿Cree usted que existe un aprovechamiento adecuado de los recursos turísticos que posee el sector? tabulación cruzada

Recuento	¿Cree usted que existe un aprovechamiento adecuado de los recursos turísticos que posee el sector?			
	Si	No	Total	
¿La calidad del servicio y de los productos ofertados dentro de las instalaciones de las casas haciendas son de su agrado?	Si	90	32	122
	No	4	4	8
Total		94	36	130

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación (2 exacta cara)	(1 cara)
Chi-cuadrado Pearson	de 2.119 <sup>a</sup>	1	.146			
Corrección continuidad <sup>b</sup>	de 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

**Resultado:**

Con un nivel de significancia del 5%, con grados de libertad de 1 según la tabla de valores del chi cuadrado tenemos un valor límite de 3,841, y según el análisis realizado por nosotros tenemos un valor de chi cuadrado del 2,119. Donde podemos concluir que dentro de un rango de 0-3,841 el resultado que obtuvimos esta entre el rango el cual se denomina zona de aceptación con un valor de 2,119. Donde podemos demostrar y concluir que nuestra hipótesis nula o hipótesis que queríamos demostrar son aceptadas. Es decir que los servicios turísticos si es dependiente del turismo rural.

## CAPÍTULO IV

### MARCO PROPOSITIVO

**Tema: Plan de mejoras del servicio turístico de las Casa Haciendas como aporte al Turismo Rural del cantón Mejía.**

#### 4.1. Datos informativos

La presente investigación se desarrolló en el cantón Mejía perteneciente a la provincia de Pichincha, la misma que presenta datos informativos en la siguiente tabla:

**Tabla 49:**

*Datos informativos del cantón Mejía*

Nombre del GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mejía
<b>Fecha de creación del cantón</b>	24 de abril de 1987
<b>Extensión</b>	1410.82 km <sup>2</sup>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Al Norte:</b> Rumiñahui, Distrito Metropolitano de Quito y Santo Domingo.</li> <li>• <b>Al Sur:</b> Latacunga y Sigchos.</li> <li>• <b>Al Este:</b> Archidona</li> <li>• <b>Al Oeste:</b> Sigchos y Santo Domingo</li> </ul>
<b>Información del cantón Mejía</b>	La riqueza de los suelos volcánicos y la abundante presencia de recursos hídricos en el cantón, lo caracterizan como una región altamente agrícola, de pequeños y medianos propietarios, pasando en las dos últimas décadas a una agricultura extensiva de exportación, principalmente de flores y hortalizas. La ganadería se desarrolla entorno a grandes haciendas y empresas de lácteos.

#### **4.2. Antecedentes de la propuesta**

Actualmente el cantón Mejía constituido con trece casas haciendas que ofertan servicios turísticos a propios y extraños, en los cuales se puede mencionar diez establecimientos turísticos que desarrollan sus actividades de forma adecuada con el fin de satisfacer las necesidades del consumidor, y tan solo tres establecimientos turísticos evaluados requieren aplicar un plan de mejoras con el objetivo de renovar el servicio turístico que ofertan y manteniendo una relación amigable con el ambiente que lo rodea.

Dichos establecimientos brindan servicios de forma empírica, presentando malestar de por parte de huéspedes o cliente que los visitan, lo cual perjudica la imagen del cantón y al desarrollo turístico de las zonas aledañas.

#### **4.3. Descripción de la propuesta**

La creación de un plan de mejoras en las casas haciendas del cantón Mejía, contribuirá al desarrollo y promoción de los servicios turísticos con los que cuentan dichos establecimientos, debido a que se pretende mejorar el manejo de los servicios turísticos, facilitando la visita de los turistas.

El plan de mejoras que se plantea sirve como guía, para cada uno de los establecimientos puedan mejoraran en cuanto a cada uno de las áreas en las que se presente dificultades. Este instrumento va a proporcionar información que apoyara las personas que se encuentran involucradas en el servicio y actividades turísticas existentes en las Casas Haciendas del cantón



Mejía, permitiéndoles tomar mejores decisiones que beneficien al establecimiento y a las zonas aledañas del mismo.

#### **4.4. Justificación**

Las casas haciendas en la antigüedad se dedicaban a las actividades agrónomas como el cuidado de la ganadería y cultivos de hortalizas con el pasar del tiempo estos establecimientos se abrieron al mercado competitivo de viajes, adecuando sus actividades cotidianas, infraestructura al turismo definiéndolo con el nombre de turismo ecuestre o agro turismo.

La necesidad de elaborar un plan de mejoras surge con la finalidad de que los propietarios que se dedican a ofertar este tipo de servicios turísticos conozcan las deficiencias existentes en cada establecimiento, limitando la llegada de turistas. El plan de mejoras busca ofrecer una experiencia agradable gracias a la calidad del servicio turístico dado, satisfaciendo las necesidades sin comprometer los recursos naturales de la zona.

El instrumento que se encuentra estructurado con acciones de mejora frente a varias causas existe en las Casas Haciendas que cumplen un solo objetivo que se enfoca en la calidad, sostenibilidad y sustentabilidad con la que se aportan al turismo rural del cantón.

#### **4.5. Objetivos**

##### **4.5.1. Objetivos General**

Proponer un plan de mejoras que solvete los problemas entorno a los servicios turísticos existentes en las casa haciendas del cantón Mejía y como aporte al turismo rural.

#### **4.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar áreas de mejora en las casas haciendas turísticas
- Determinar las causas del problema mediante el esquema Causa – Efecto
- Formular objetivo y acciones de mejora de las casas haciendas turísticas
- Desarrollar y documentar el plan de mejoras.

#### **4.6. Análisis del macro entorno**

##### **a. Ambiental**

La creación del plan de mejoras pretende preservar el medio ambiente durante la prestación de los servicios turísticos existentes en las casas haciendas, con el fin de mantener una durabilidad del recurso durante el uso.

##### **b. Social**

Los propietarios de las casas haciendas y pobladores de las zonas aledañas serán beneficiarios directos durante la ejecución del plan de mejoras, ya que podrán brindar una mejor calidad del servicio turístico

##### **c. Económico**

El plan de mejoras apoyara el crecimiento económico desarrollando la oferta y demanda de servicios turísticos como soporte al cantón Mejía por medio del turismo rural.

#### **4.7. Análisis del micro entorno**

#### **a. Tecnológico**

La creación del plan de mejoras dará paso a una mejor publicidad online de las casas haciendas turísticas que ofertan servicios turísticos en diversas zonas del cantón Mejía. Además de hacer uso del neuro marketing como medio de difusión masiva.

#### **b. Social**

El cantón Mejía menciona escasa llega de turistas a los establecimientos turísticos por lo que se manifiesta que el plan de mejoras ayudara a fidelizar al turista que arriban al lugar.

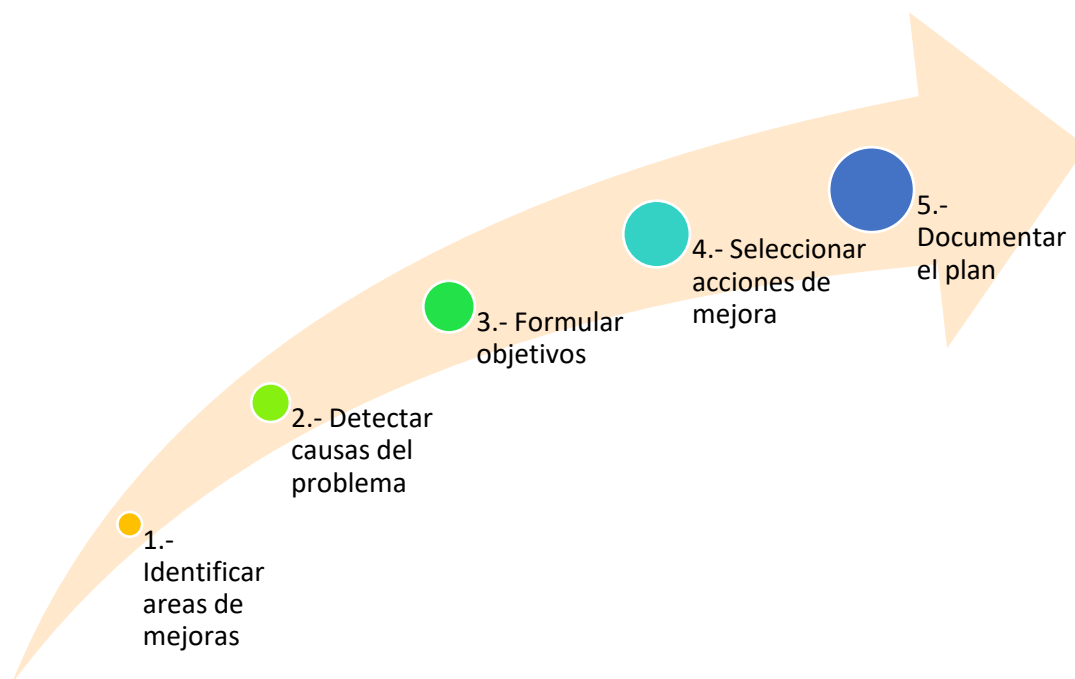
#### **c. Económico**

Durante la ejecución del plan de mejoras las casas haciendas deberán mejorar aspectos como la hospitalidad, calidad del servicio, sustentabilidad, sostenibilidad que se oferta al turista al momento de su llegada con el fin de mantener un control de ingresos y gastos que genere el mismo.

### **4.8. Esquema de la metodología para el desarrollo del plan de mejoras**

Para el diseño del plan de mejoras de las Casas Haciendas Turísticas del cantón Mejía se tomó la metodología de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), conocida como una fundación estatal de España que contribuye a la calidad del sistema evaluación, verificación y acreditación en el ámbito nacional e internacional en el área de turismo.

Dicha metodología genera documentos de soporte para el desarrollo del plan de mejoras, la metodología (ANECA) contiene cuatro pasos para el diseño del plan de mejoras que a continuación se lo representa por medio de un esquema.



**Figura 45.** Esquema metodológico para plan de mejoras

#### **4.9. Identificar el área de mejora**

*Tabla 50.*

*Áreas de mejora*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AREA DE MEJORA</b>
Ingresos financieros constantes.	Baja en ventas que provoque falta de ingresos en las casas haciendas.	Área Financiera
Alta capacidad de endeudamiento	Recesión económica del país	Área Financiera
Cumplimiento de los objetivos de las casas haciendas turísticas.	Fallas en la organización estructural de la filosofía empresarial	Área Administrativa
Ubicación favorable para el desarrollo de las actividades de las casas haciendas turísticas.	Acceso vial en mal estado para ingresar a las casas haciendas turísticas	Área Gerencial
El personal tiene experiencia técnica	Pocos empleados para las responsabilidades	Área Administrativa
El personal tiene una excelente capacidad de trabajo en equipo	Falta de capacitación constantes al personal	Área Administrativa
Alta capacidad para interpretar la información	Deficiencia en idiomas por parte de los empleados	Restaurante, Reservas y Recepción
Las casas haciendas turísticas ofrecen servicios nuevos y mejorados que es reconocido en el mercado	El proceso de transición de un producto creativo en el mercado	Área de Marketing
Las casas haciendas mantienen una buena reputación ante los consumidores.	El rechazo de productos clásicos por la entrada de nuevos servicios	Área Administrativa
Las casas haciendas poseen buenas relaciones con los proveedores y clientes	Desconocimiento para lidiar con la competencia y seguir pioneros en el mercado	Área Administrativa
Cuenta con un producto estrella que ayuda a la promoción Internacional.	Falta de asociaciones con organismos gubernamentales del país.	Área Gerencial
Posee infraestructura adecuada a las necesidades del cliente al momento del servicio es muy amplio el lugar.	Ofrecen precios costosos en comparación a sus competidores	Área Administrativa
Calidad y prestigio del establecimiento	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
Confirma que todos los factores del entorno son relacionados e influyen en la efectividad de las casas haciendas turísticas	Escaso apoyo al desarrollo de zonas aledañas en el ámbito turístico.	Área Gerencial

#### 4.10. Detectar principales causas del problema

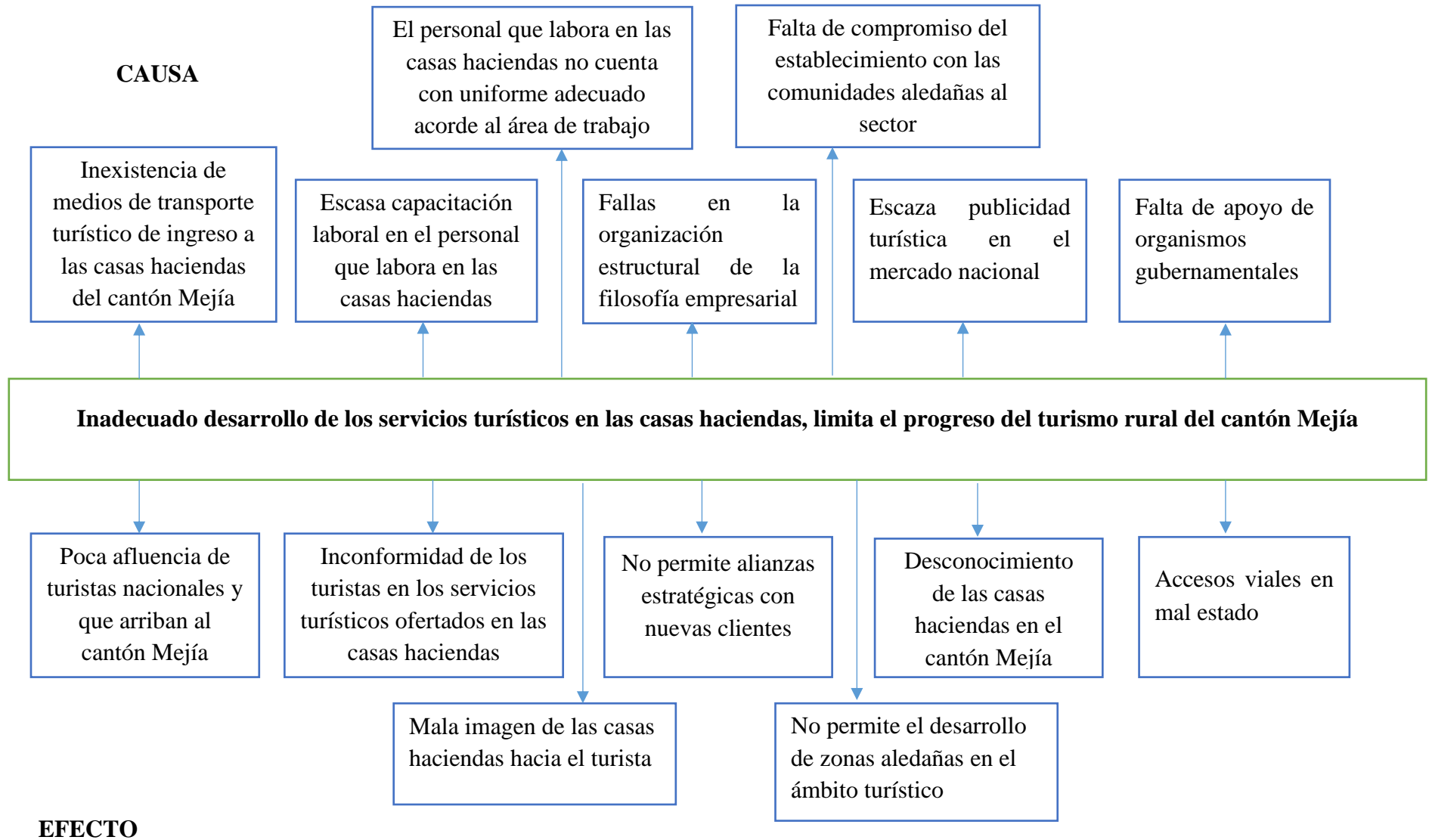


Figura 46. Diagrama Causa - Efecto

#### 4.11. FORMULACIÓN DEL OBJETIVO Y SELECCIÓN DE ACCIONES DE MEJORA

**Tabla 51.**

*Alianzas estratégicas de transporte*

<b>AREA DE MEJORA N° 1:</b>	
<b>DESCRIPCION DEL PROBLEMA</b>	Inadecuado desarrollo de los servicios turísticos en las casas haciendas, limita el progreso del turismo rural del cantón Mejía
<b>CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA</b>	Inexistencia de medios de transporte turístico de ingreso a las casas haciendas del cantón Mejía
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	<b>Establecer alianzas estratégicas que permitan el acceso a las casas haciendas del cantón Mejía</b>
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer convenios con medios transporte turístico y agencias de viajes existente en el cantón Mejía</li> <li>• Estrechar relaciones con cooperativas de transporte del cantón Mejía en horarios establecidos</li> <li>• Establecer señalética vial de rutas de que arriben a las casas haciendas</li> </ul>
<b>BENEFICIARIOS ESPERADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las casas haciendas</li> <li>• La zonas aledaña a los establecimientos</li> <li>• Medios de transporte turístico</li> </ul>

**Tabla 52.**

*Capacitaciones practicas - teóricas*

<b>AREA DE MEJORA N° 2:</b>	
<b>DESCRIPCION DEL PROBLEMA</b>	Inadecuado desarrollo de los servicios turísticos en las casas haciendas, limita el progreso del turismo rural del cantón Mejía
<b>CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA</b>	Escasa capacitación laboral en el personal que trabaja en las casas haciendas
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	<b>Promover el desarrollo laboral del personal que labora en las diferentes Casas Haciendas por medio de capacitaciones prácticas y teóricas de acuerdo al área de trabajo en el que se devuelven para fortalecer la imagen y calidad del servicio que oferta dichos establecimientos</b>
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer capacitaciones relacionadas a la atención al cliente en cada una de las casas haciendas turísticas.</li> <li>• Desarrollar capacitaciones teórica - prácticas de hospitalidad en las casas haciendas del cantón Mejía</li> <li>• Capacitaciones prácticas de técnicas de servicio</li> </ul>
<b>BENEFICIARIOS ESPERADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las casas haciendas</li> <li>• Turistas</li> </ul>

**Tabla 53.***Filosofía empresarial*

<b>AREA DE MEJORA N° 3:</b>	
<b>DESCRIPCION DEL PROBLEMA</b>	Inadecuado desarrollo de los servicios turísticos en las casas haciendas, limita el progreso del turismo rural del cantón Mejía
<b>CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA</b>	Fallas en la organización estructural de la filosofía empresarial
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	<b>Generar una filosofía empresarial para establecer responsabilidad social, sustentabilidad, valores e innovación de las Casas Haciendas Turísticas por medio de Lluvia de Ideas para nuevas demandas empresariales</b>
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar ideas principales por cada área para establecer la misión y la visión</li> <li>• Analizar los valores que definan a la empresa, empleados y gerente o administrador</li> <li>• Establecer metas para llegar a los objetivos específicos de la empresa que fortalezcan el objetivo general</li> </ul>
<b>BENEFICIARIOS ESPERADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las casas haciendas</li> <li>• Turistas</li> <li>• Zonas aledañas a las Casas Haciendas ( Sector el Pedregal)</li> </ul>

**Tabla 54.***Uso de uniformes por cada área de trabajo*

<b>AREA DE MEJORA N° 4:</b>	
<b>DESCRIPCION DEL PROBLEMA</b>	Inadecuado desarrollo de los servicios turísticos en las casas haciendas, limita el progreso del turismo rural del cantón Mejía
<b>CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA</b>	El personal que labora en las casas haciendas no cuenta con uniforme adecuado acorde al área de trabajo
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	<b>Garantizar la seguridad de los empleados de las Casas Haciendas por medio del uso de uniforme acorde a cada área de trabajo para brindar estabilidad y sentido de pertenencia durante sus labores.</b>
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a los empleados de las Casas Haciendas acerca del correcto uso del uniforme y los beneficios que le podrían brindar.</li> <li>• Establecer diseños estandarizados de uniformes para cada área de trabajo</li> </ul>
<b>BENEFICIOS ESPERADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las casas haciendas</li> <li>• Empleados de cada establecimiento</li> <li>• Turistas</li> </ul>



**Tabla 55.***Escaza publicidad turística*

<b>AREA DE MEJORA N° 5:</b>	
<b>DESCRIPCION DEL PROBLEMA</b>	Inadecuado desarrollo de los servicios turísticos en las casas haciendas, limita el progreso del turismo rural del cantón Mejía
<b>CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA</b>	Escaza publicidad turística en el mercado nacional
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	<b>Diseñar e implementar información turística por medio de redes sociales, dando a conocer los servicios que ofertan las casas haciendas del Cantón Mejía.</b>
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer estrategias de marketing que permitan posicionar a las casas haciendas a nivel Nacional en el ámbito hotelero.</li> <li>• Diseñar campañas publicitarias a través de los diferentes medios de comunicación.</li> <li>• Coordinar actividades junto a los actores internos para promocionar los servicios turísticos que ofrecen en las distintas casas hacienda.</li> </ul>
<b>BENEFICIOS ESPERADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las casas haciendas</li> <li>• Turistas</li> <li>• Las comunidades aledañas al sector</li> <li>• Gobierno autónomo descentralizado del cantón Mejía</li> </ul>

**Tabla 56.***Apoyo de organismos gubernamentales*

<b>AREA DE MEJORA N° 6:</b>	
<b>DESCRIPCION DEL PROBLEMA</b>	Inadecuado desarrollo de los servicios turísticos en las casas haciendas, limita el progreso del turismo rural del cantón Mejía
<b>CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA</b>	Falta de apoyo de organismos gubernamentales
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	<b>Gestionar alianzas estratégicas que permitan el mejoramiento en las casas haciendas para fomentar el turismo en el cantón Mejía.</b>
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la realización de ferias para dar a conocer las diferentes casas haciendas y los servicios que ofertan en el cantón Mejía.</li> <li>• Diseñar planes de capacitación turístico para las casas haciendas del cantón Mejía orientadas a las actividades relacionadas al turismo.</li> </ul>

<b>BENEFICIARIOS ESPERADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunidad de los sectores aledaños</li> <li>• Empleados de las casas haciendas</li> <li>• Organismos gubernamentales</li> <li>• Turistas</li> </ul>
--------------------------------	---

**Tabla 57.***Compromiso con zonas aledañas*

<b>AREA DE MEJORA N° 7:</b>	
<b>DESCRIPCION DEL PROBLEMA</b>	Inadecuado desarrollo de los servicios turísticos en las casas haciendas, limita el progreso del turismo rural del cantón Mejía
<b>CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA</b>	Falta de compromiso del establecimiento con las comunidades aledañas al sector
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	<b>Proponer alternativas para posicionar al turismo rural como una fuente de ingresos económicos para el cantón Mejía.</b>
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar proyectos de inversión junto a las comunidades del sector que abarquen actividades relacionadas con el turismo rural.</li> <li>• Mejorar la actividad turística del cantón Mejía, desarrollando productos agro turísticos.</li> </ul>
<b>BENEFICIARIOS ESPERADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidades aledañas</li> <li>• Casas haciendas</li> </ul>

#### 4.12. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO

**Tabla 58.**

*Planificación y seguimiento de acciones de mejora*

N°	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD				PLAZO				IMPACTO				PRIORIZACIÓN
		Mucha (1)	Bastante (2)	Poca (3)	Ninguna (4)	Largo (1)	Medio (2)	Corto (3)	Inmediato (4)	Ninguno (1)	Poco (2)	Bastante (3)	Mucho (4)	
1.1	Establecer convenios con medios transporte turístico y agencias de viajes existente en el cantón Mejía		X			X							X	7
1.2	Estrechar relaciones con cooperativas de transporte del cantón Mejía en horarios establecidos		X						X				X	9
1.3	Establecer señalética vial de rutas de que arriben a las asas haciendas			X					X				X	11
2.1	Establecer capacitaciones relacionadas a la atención al cliente en cada una de las casas haciendas turísticas.		X			X							X	7
2.2	Desarrollar capacitaciones teórica - prácticas de hospitalidad en las casas haciendas del cantón Mejía	X				X							X	5

CONTINÚA



2.3	Capacitaciones prácticas de técnicas de servicio	X	X	X	7
3.1	Seleccionar ideas principales por cada área para establecer la misión y la visión	X	X	X	6
3.2	Analizar los valores que definan a la empresa, empleados y gerente o administrador	X	X	X	6
3.3	Establecer metas para llegar a los objetivos específicos de la empresa que fortalezcan el objetivo general	X	X	X	5
4.1	Capacitar a los empleados de las Casas Haciendas acerca del correcto uso del uniforme y los beneficios que le podrían brindar	X	X	X	8
4.2	Establecer diseños estandarizados de uniformes para cada área de trabajo	X	X	X	9
5.1	Proponer estrategias de marketing que permitan posicionar a las casas haciendas a nivel Nacional en el ámbito hotelero.	X	X	X	7
5.2	Diseñar campañas publicitarias a través de los	X	X	X	5

CONTINÚA



	diferentes medios de comunicación.				
5.3	Coordinar actividades junto a los actores internos para promocionar los servicios turísticos que ofrecen en las distintas casas hacienda.	X	X	X	8
6.1	Promover la realización de ferias para dar a conocer las diferentes casas haciendas y los servicios que ofertan en el cantón Mejía.	X	X	X	9
6.2	Diseñar planes de capacitación turístico para las casas haciendas del cantón Mejía orientadas a las actividades relacionadas al turismo.	X	X	X	11
7.1	Generar proyectos de inversión junto a las comunidades del sector que abarquen actividades relacionadas con el turismo rural.	X	X	X	6
7.2	Mejorar la actividad turística del cantón Mejía, desarrollando productos agro turísticos.	X	X	X	7

**Tabla 59.***Plan de mejoras de las Casas Haciendas Turísticas del Cantón Mejía*

PLAN DE MEJORAS										
ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABLE DE TAREA	TIEMPO ( INICIO - FINAL)				RECURSOS NECESARIOS	FINANCIACIÓN	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	Área 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	Área 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	Área Administrativa					Información humanos, tecnológicos y financieros \$1.500,00	Verificación de la ruta	Administrador y jefes de área	

**CONTINÚA**

		Área de mantenimiento				
Establecer capacitaciones relacionadas a la atención al cliente en cada una de las casas haciendas turísticas.	Establecer módulos de calidad y atención al cliente	Área Administrativa Área de servicio	Información humanos, tecnológicos y financieros	\$500,00	Supervisión e informe de los jefes de personal	Administrador y jefes de área
Desarrollar capacitaciones teórica - prácticas de hospitalidad en las casas haciendas del cantón Mejía	- Establecer módulos de hospitalidad - Seleccionar empresa para la case dinámica	Área Administrativa	Información humanos, tecnológicos y financieros	\$1000,00	Informe de capacitaciones realizadas	Administrador
Capacitaciones prácticas de técnicas de servicio	Detallar las empresas donde se llevara a cabo las capacitaciones del servicio turístico	Área de servicio	Información humanos, tecnológicos y financieros	\$ 500,00	Informe de capacitaciones realizadas	Administrador
Seleccionar ideas principales por cada área para establecer la misión y la visión	Responder la matriz de definición de misión y visión	Área Gerencial	Información humanos, tecnológicos	\$100,00	Informe de las ventas anuales	Gerente
Analizar los valores que definan a la empresa, empleados y gerente o administrador	- Establecer un mapa de lluvia de ideas - Seleccionar los valores más allegados a la empresa.	Área gerencial	Información humanos, tecnológicos	\$100,00	Respeto de los valores	Gerente
Establecer metas para llegar a los objetivos específicos de la empresa	Establecer metas a corto, mediano y largo plazo	Área gerencial	Información humanos,	\$200,00	Elaborar informe de alcance de resultados	Gerente

CONTINÚA



que fortalezcan el objetivo general				tecnológicos y financieros		cada cierre de año	
Capacitar a los empleados de las Casas Haciendas acerca del correcto uso del uniforme y los beneficios que le podrían brindar	Definir temas de capacitación del uso y beneficio del uniforme	Área Administrativa		Información humanos, tecnológicos y financieros	\$500,00	Diseñar y evaluar los módulos de capacitaciones	Administrador
Establecer diseños estandarizados de uniformes para cada área de trabajo	Seleccionar un diseño de uniforme para cada área de trabajo de las Casas Haciendas	Área Administrativa		Información humanos, tecnológicos y financieros	\$ 1.500,00	Investigar	Administrador
Proponer estrategias de marketing que permitan posicionar a las casas haciendas a nivel Nacional en el ámbito hotelero.	Detallar la estrategia de marketing que permita incrementar visitantes en los alojamientos	Área de marketing		Información humanos, tecnológicos y financieros	\$ 6.000,00	Optimizar estrategias de marketing	Director de marketing
Diseñar campañas publicitarias a través de los diferentes medios de comunicación.	Elaborar planes publicitarios de cada casa hacienda	Área de marketing		Información humanos, tecnológicos y financieros	\$ 5.000,00	Diseño del proyecto	Director de marketing
Coordinar actividades junto a los actores internos para promocionar los servicios turísticos que ofrecen en las distintas casas hacienda.	Diseñar catálogos digitales con los servicios que ofertan las casas haciendas.	Área de marketing		Información humanos, tecnológicos y financieros	\$ 1.500,00	Sintetizar y diseñar el catalogo	Director de marketing

CONTINÚA





Promover la realización de ferias para dar a conocer las diferentes casas haciendas y los servicios que ofertan en el cantón Mejía.	Coordinar con las autoridades la exposición turística de las casas haciendas.	Área Gerencial	Información humanos, tecnológicos y financieros	\$ 2.500,00	Ejecutar proyectos	Gerente
Diseñar planes de capacitación turístico para las casas haciendas del cantón Mejía orientadas a las actividades relacionadas al turismo.	Elaborar un listado con las diferentes actividades turísticas de las casas haciendas.	rea administrativa	Información humanos	\$ 4.000,00	Información decisiva	Administrador
Generar proyectos de inversión junto a las comunidades del sector que abarquen actividades relacionadas con el turismo rural.	Realizar un estudio de mercado de la situación actual de cada una de las casas haciendas y las actividades que ofertan en cuanto al turismo.	Área gerencial	Información humanos, tecnológicos y financieros	\$ 1.000,00	Plantear proyectos	Gerente
Mejorar la actividad turística del cantón Mejía, desarrollando productos agro turísticos.	Indagar productos propios de la zona.	Área administrativa	Información humanos y financieros	\$ 800,00	Investigar	Administrador

## 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

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alisos, S. (2019). *Hotel de Campo*. Recuperado el 3 de 06 de 2019, de Blog: <https://sierra-alisos.com/es-es>
- ambiente, M. d. (2018). *Rendicion de Ceuntas 2018*. Recuperado el 03 de 09 de 2019, de Ministerio del Ambiente: [http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/PPT\\_MAE\\_Rendicion\\_cuentas\\_2018\\_Cotopaxi.pdf](http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/PPT_MAE_Rendicion_cuentas_2018_Cotopaxi.pdf)
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigacion Introduccion ala Metodologia Cientifica*. Caracas , Venezuela: Episteme. doi: 980-07-8529-9
- Ávila Salem, M. E., & Cueva Sánchez, A. E. (2015). *Propuesta de actividades ecuestres como alternativa turística en la hacienda Agri San Cayetano parroquia de Aloasí*. Obtenido de Repositorio Digital UCE: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6749/1/T-UCE-0004-012.pdf>
- Cabarcos, N. (2006). *Promocion y venta de servicios turisticos* . Vigo.
- Clarke, M. (2006). *Plan de Mejoras, Herramienta de Trabajo*. Recuperado el 17 de 09 de 2019, de ANECA: [http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion\\_docente/15\\_elaboracion\\_plan\\_de\\_mejoras.pdf](http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf)
- Crosby, A. (2009). *Re- inventando el turismo rural*. LAERTES.
- Flores, C., & Hernandez, V. (DICIEMBRE de 2012). *TURISMO ALTERNATIVO COMO HERRAMIENTA PARA EL DESARROLLO LOCAL*. Recuperado el 25 de 10 de 2019, de <http://www.eumed.net/rev/turydes/13/archm.pdf>

- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín - Colombia: Universal EAFIT.
- Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). (M. E. Lopez, Ed.) Mexico: RED TERCER MILENIO S.C. doi:978-607-733-149-0
- GT26, P. (2018). *Guía de Turismo Culinario Sostenible*. Ecuador. doi:978-9942-35-342-9
- Hacienda Los Mortiños . (2019). *Quiénes son*. Recuperado el 11 de 05 de 2019, de Hacienda los Mortiños: <https://www.losmortinos.com/>
- Hacienda Santa Ana del Pedregal. (2019). *Historia*. Recuperado el 1 de 12 de 2019, de Hacienda Santa Ana del Pedregal: <http://santaanacotopaxi.com/nuestra-historia/>
- Lodge, T. C. (2017). *Historia*. Recuperado el 13 de 04 de 2019, de Blog: <https://www.tambopaxi.com/es/tambopaxi/historia.html>
- Mary, J. (2002). *DESARROLLO RURAL*. Recuperado el 9 de 08 de 2019
- Mocatta, G. (31 de mayo de 2013). Las haciendas de Ecuador a gran altitud. *BBC Travel*. Recuperado el 22 de 05 de 2019
- Mozas, R. &. (2000). *TURISMO RURAL*. Recuperado el 17 de 11 de 2019
- Narvaez, E. L. (2014). *EL TURISMO ALTERNATIVO: UNA OPCIÓN PARA EL DESARROLLO LOCAL*. Recuperado el 08 de 12 de 2019, de file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-ElTurismoAlternativo-5537859.pdf
- Pérez, S. (28 de JULIO de 2010). *El valor estratégico del turismo rural como alternativa sostenible de desarrollo territorial rural*. Recuperado el 05 de 09 de 2019, de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/agrocol/article/view/14688/37532>
- Pichincha, P. d. (2018). *Hosteria Chuquirahua Lodge*. Recuperado el 20 de 06 de 2019, de <https://viajaporpichincha.com/escoje-tu-viaje/mejia/hosteria-chuquiragua-lodge>

- REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO*. (18 de Febrero de 2016). Recuperado el 07 de 10 de 2019, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Rodríguez Gómez, D., & Valldeoriola Roquet, J. (21 de 09 de 2009). *PDF*. Recuperado el 03 de 12 de 2019, de PDF: [http://zanadoria.com/syllabi/m1019/mat\\_cast-nodef/PID\\_00148556-1.pdf](http://zanadoria.com/syllabi/m1019/mat_cast-nodef/PID_00148556-1.pdf)
- Sales, C. (2016). *Quienes Somos?* Recuperado el 12 de 07 de 2019, de Hacienda La Alegria: <http://haciendalaalegria.com/es/who-are/>
- Sinclair. (s.f.). *Go Travel and Talk*. Recuperado el 29 de 10 de 2019, de Blog: <https://www.gotravelandtalk.com/ecuador/secret-garden-cotopaxi-travel-guide>
- Tierra del Volcan. (s.f.). *Tierra del Volcan Ecuador Latinoamerica*. Recuperado el 11 de 08 de 2019, de Blog: <http://www.tierradelvolcan.com/es/hacienda-el-porvenir-2/>
- UNID, U. I. (2009). *TURISMO RURAL*. Recuperado el 27 de 11 de 2019, de [https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_mdl/lic/AET/TR/S01/TR01\\_Lectura.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/AET/TR/S01/TR01_Lectura.pdf)
- Volcanes, E. V. (2019). *Blog*. Recuperado el 05 de 12 de 2019, de <https://viajapormeja.com/destinations/hosteria-mauca-pedregal/>
- Yanahurco, H. (2019). *Historia de la Hacienda*. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de Blogs: <https://cotopaxihaciendayanahurco.com/nuestra-hacienda/>

# ANEXOS



**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**

**CERTIFICACIÓN**

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita **Chimborazo Calvopiña, Jennifer Lisseth** y la señorita **León Pérez, Andrea Estefanía**.

En la ciudad de Latacunga, a los 20 días del mes de Enero del 2020.

Aprobado por:

  
Ing. Carlos Albán  
DIRECTOR DEL PROYECTO

  
Ing. Carlos Albán  
DIRECTOR DE LA CARRERA

  
Dr. Freddy Jaramillo  
SECRETARIO ACADÉMICO

