



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR, PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO**

**TEMA: “EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TURISMO RURAL OFERTADOS DE
ACUERDO CON LA NORMATIVA DE ALOJAMIENTOS RURALES Y HACIENDAS
TURÍSTICAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**

AUTORAS:

**SUAREZ HERRAR, KIMBERLY GEOMAYRA Y TIPANLUISA CHASILUISA
JENIFER EDTIH**

TUTOR: ING. ACOSTA FERNANDEZ, ALDRIN GEOVANY



LATACUNGA, AGOSTO 2022

CÓDIGO: GDI.3.1.004

VERSIÓN: 1.0



CONTENIDO

1 Capítulo I. Introducción

2 Capítulo II. Marco Teórico

3 Capítulo III. Diseño Metodológico

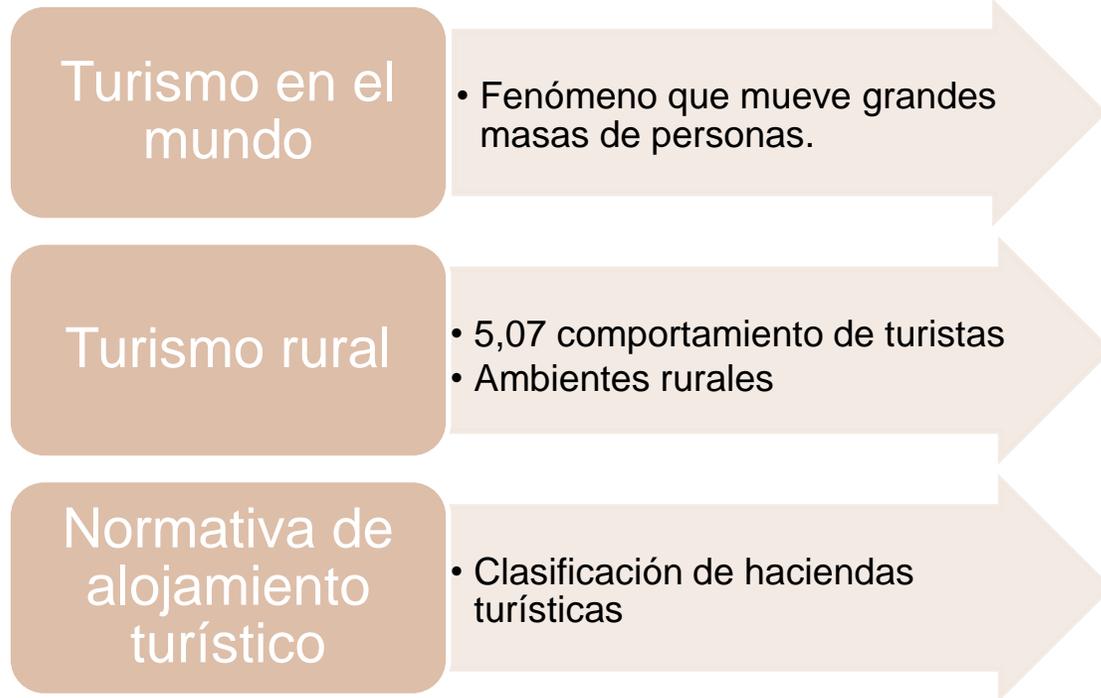
4 Capítulo IV. Resultado

5 Capítulo V. Conclusión y Recomendaciones



CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Antecedentes, justificación e importancia



Problema





Objetivo General

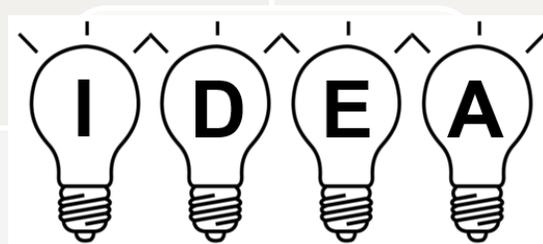
- Evaluar los servicios de turismo rural ofertados de acuerdo a la normativa de alojamiento rurales y haciendas turísticas vigentes.

Objetivos específicos

- Evaluar los servicios de turismo rural ofertados de acuerdo a la normativa de alojamiento rurales y haciendas turísticas vigentes.
- Identificación de estándares, parámetros e indicadores medibles para la prestación de servicios en haciendas turísticas
- Evaluación de los servicios ofertados en las haciendas turísticas: check list de cumplimiento.

Documento oficial actualizado

Regule los estándares de servicios en haciendas turísticas



Identificar el porcentaje de cumplimiento o implementación

Evaluar la implementación de los estándares



VARIABLES

- **Variables dependiente**
Servicios de turismo rural
- **Variables independientes**
Haciendas Turísticas



➤ CAPITULO II MARCO TEÓRICO



Turismo Rural: (Acerenza, 2017), Fuentes (1995), Sanagustín (2018), Organización Mundial del Turismo (OMT), (Perez, 2010)



Servicios de turismo rural en Latinoamérica: (Dachary, Fereiría, & Salazar, 2017), (García, 2005),



Alojamientos rurales, panorama en Latinoamérica: (Barrera & Muratore, 2003)



Haciendas como parte de la oferta turística del Ecuador: (Zambrano, Zambrano, & González, 2017), (Ministerio de Turismo, 2013)



Ecuador, reglamentos de alojamientos turísticos: (Ministerio de Turismo, 2015), (Ministerio de Turismo, 2016)



Países de Latinoamérica, reglamentos de alojamientos turísticos: (Giménez, 2009), : (Instituto de Normalización , 2007), (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo , 2006), (Ministerio del Poder Popular para el Turismo , 1998).



Normativas revisadas para el análisis: (Giménez, 2009), : (Instituto de Normalización , 2007), (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo , 2006), (Ministerio del Poder Popular para el Turismo , 1998).

NORMATIVAS

Venezuela

Este Reglamento tiene por objeto establecer las normas que regulan la actividad y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento turístico.

1998

2006

Colombia

Los alojamientos rurales (Lodge, haciendas) en Colombia son establecimiento que prestan servicios de alojamiento en habitaciones privadas, en áreas rurales con el propósito de desarrollar las actividades asociadas a su entorno natural y cultural.

Chile

Esta norma es oficial en Chile, tiene como objeto especificar los requisitos generales, de la gestión y calidad que deben cumplir las haciendas o estancias, para aportar a la calificación turista, turista superior o lujo

2007

2009

Argentina

Esta normativa establece los requisitos para la gestión integrado de la calidad, la seguridad y el ambiente en el establecimiento de alojamiento rural para poder brindar un mejor servicio de calidad y satisfacer sus necesidades.

Ecuador

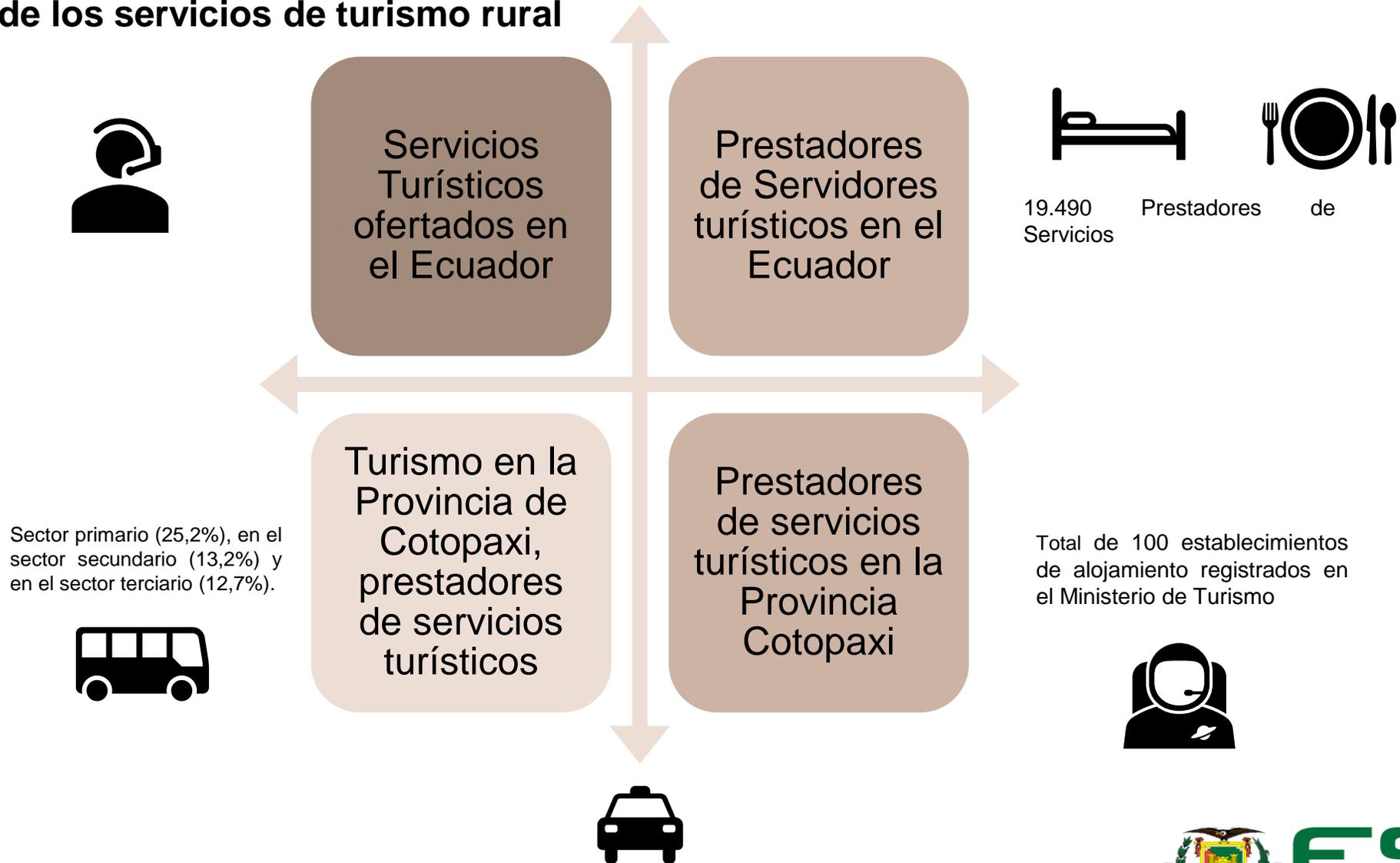
Cuenta con el reglamento de Alojamientos turísticos donde clasifican a Haciendas Turísticas como HA, debe contar con algunos requisitos para ser hacienda.

2016

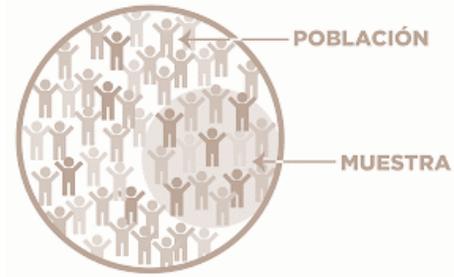


CAPITULO II MARCO TEÓRICO

Diagnóstico de los servicios de turismo rural



➤ CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO



Estructura y Análisis de la Ficha Técnica de estándares de servicios de las haciendas turísticas

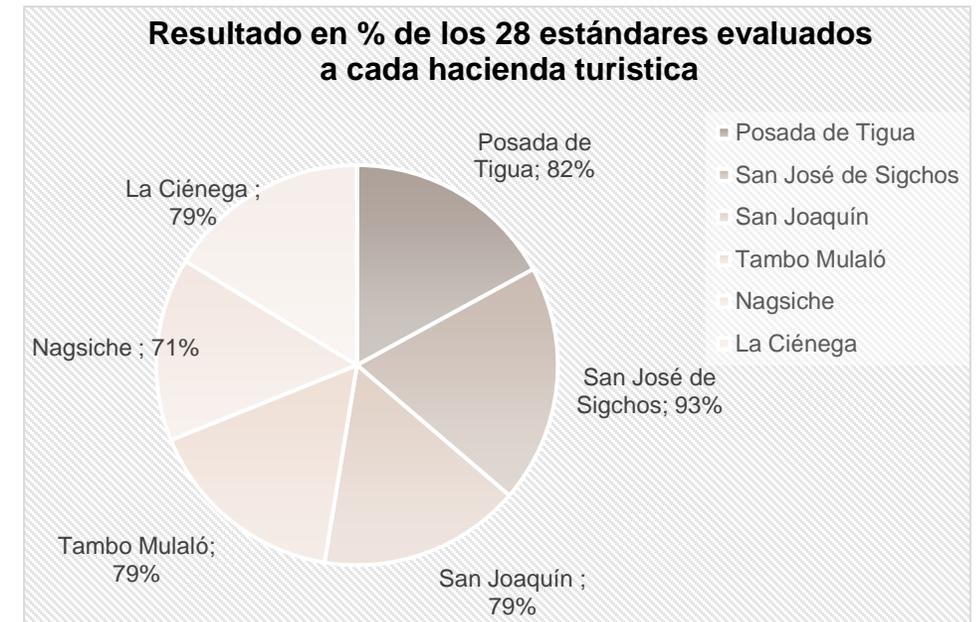
FICHA DE ESTANDARES IMPLEMENTADOS EN LAS HACIENDAS TURÍSTICAS DE COTOPAXI									
Objetivo: La presente ficha técnica tiene como objetivo evaluar los servicios de turismo rural ofertados de acuerdo a la normativa de haciendas turísticas del Ecuador y alojamientos rurales de Chile.									
Estándares de los servicios en haciendas turísticas conforme al Reglamento de alojamientos turísticos de anexo 3 ítems del 30 al 46.	Posada de Tigua	San Isidro de Nariño		Tambo Molino	Napiche	La Ciénega		Total cumplido	Total no cumplido
	1 0	1 0	1 0	1 0	1 0	1 0	1 0		
INSTALACIONES									
1 Sistema de energía e iluminación suplementario que abastezca a todo el establecimiento, implementado y en funcionamiento.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
2 Cuenta con un control de plagas: insectos entre otros.	X	X	X	X	X	X	X	2/6	4/6
3 Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
4 Servicio de entretenimiento, al aire libre, vinculado a las actividades productivas de hacienda o estancia o a los recursos naturales del lugar donde se ubica, mínimo una actividad deportiva o recreativa, tal como: cabalgata, bicicleta, trekking, piscina, ordeño, elaboración de quesos, otros.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
5 Áreas de uso exclusivo del personal se encuentran identificadas, señalizadas y en funcionamiento.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
ÁREAS DE CLIENTES									
Servicios de Atención									
6 Contar con un área ubicada a la entrada del establecimiento, cuenta con área de recepción o recibimiento.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
7 Servicio de información de las distintas actividades y servicios turísticos que se desarrollan en el entorno de la hacienda o estancia.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
8 Tener un restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento, en las cuales se ofrecerá menú con productos de la localidad, y también se preparará dietas especiales conforme la petición del huésped.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
Habitaciones y Servicios de habitación									
9 El establecimiento cuenta con habitaciones privadas y/o compartidas con cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos que se encuentran habilitados y en funcionamiento.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
10 Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento, las habitaciones deben ser privadas, con cuarto de baño y aseo privado, y/o compartido.	X	X	X	X	X	X	X	3/6	3/6
11 Tener acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
12 Servicio de conexión a Internet en todas las habitaciones, de acuerdo a la disponibilidad en la zona.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
13 Servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, en la recepción u otro lugar predeterminado.	X	X	X	X	X	X	X	3/6	3/6
14 Servicio telefónico o sistema de comunicación que permita la comunicación desde la recepción hacia la habitación y viceversa.	X	X	X	X	X	X	X	3/6	3/6
Cuarto de baño y aseo privado									
15 Contar con todos los elementos necesarios para la higiene y comodidad del turista como: Juego de toallas para cuerpo y manos, agua caliente y amenities de limpieza (champú, jabón, papel higiénico y otros).	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
Servicios Generales									
16 Cuenta con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.	X	X	X	X	X	X	X	0/6	6/6
17 Cuenta con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
18 Contar con personal que hable uno o varios idiomas extranjeros, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	X	X	X	X	X	X	X	4/6	2/6
19 Deberá contar con: Un pozo séptico, servicios básicos (agua y energía eléctrica)	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
20 Contar con un plan de seguridad y atención de emergencias.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
21 Contar con servicio de primeros auxilios.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
22 Señalética de los servicios y áreas de uso común del establecimiento.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
23 Servicio de planchado.	X	X	X	X	X	X	X	5/6	1/6
24 Servicio telefónico y/o equipos que permitan la comunicación hacia el exterior del establecimiento.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
Estándares de los servicios en haciendas turísticas conforme la Norma Chilena 3002 alojamientos turísticos, en la categoría hacienda o estancia turística, ítem 4.2.1 hasta el 4.2.4									
Servicios Generales									
25 Servicio Médico Concentrado	X	X	X	X	X	X	X	1/6	5/6
26 Servicio propio de estacionamiento.	X	X	X	X	X	X	X	6/6	
Servicio de Información									
27 Contar con un libro de dirección o teléfono de servicios tales como: bancarios, fotográficos, comeros, otros.	X	X	X	X	X	X	X	2/6	4/6
28 Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos especializados y seguridad comunal	X	X	X	X	X	X	X	2/6	4/6
Total de estándares implementados por hacienda									
	23/28	26/28	22/28	22/28	20/28	22/28			
Nota General: Lo dispuesto en la ficha técnica tiene como objeto evaluar los servicios de turismo rural mediante en las haciendas turísticas de la Provincia de Cotopaxi, las cuales deben estar implementados de acuerdo a las normativas tomadas en consideración.									
Nota: Los estándares de servicios están tomados del Reglamento de alojamientos turísticos del Ecuador, para poder obtener mayor información la ficha se complementa con la norma chilena, la escala de medición: 1 significa Implementado y 0 por Implementar									

ANÁLISIS



➤ CAPÍTULO IV. RESULTADOS

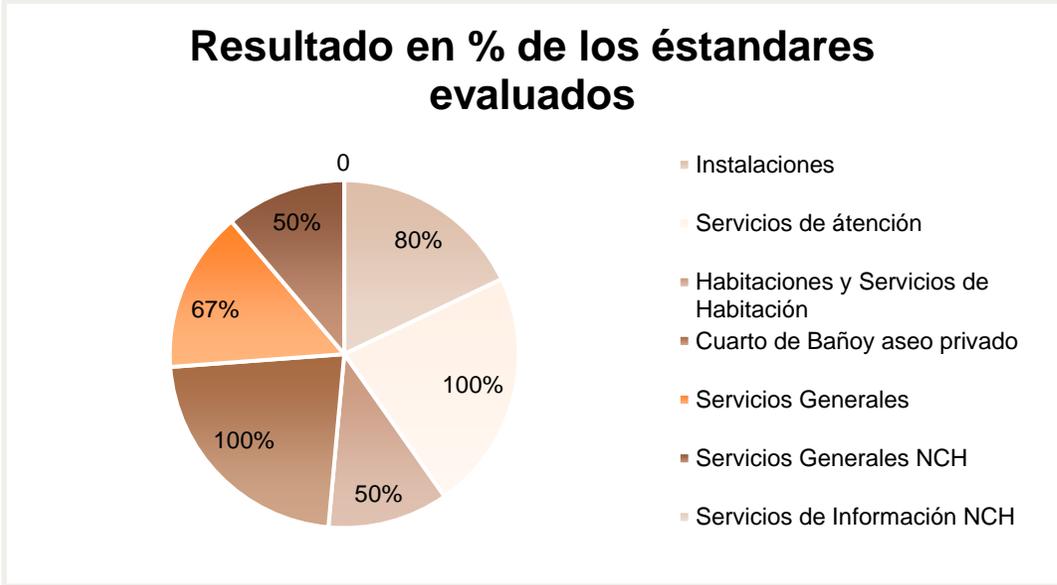
Resultado en % de los 28 estándares evaluados a cada hacienda turística		
Total de estándares evaluados		28
Haciendas	Total de estándares implementados	Total en %
Posada de Tigua	23	82
San José de Sigchos	26	93
San Joaquín	22	79
Tambo Mulaló	22	79
Nagsiche	20	71
La Ciénega	22	79



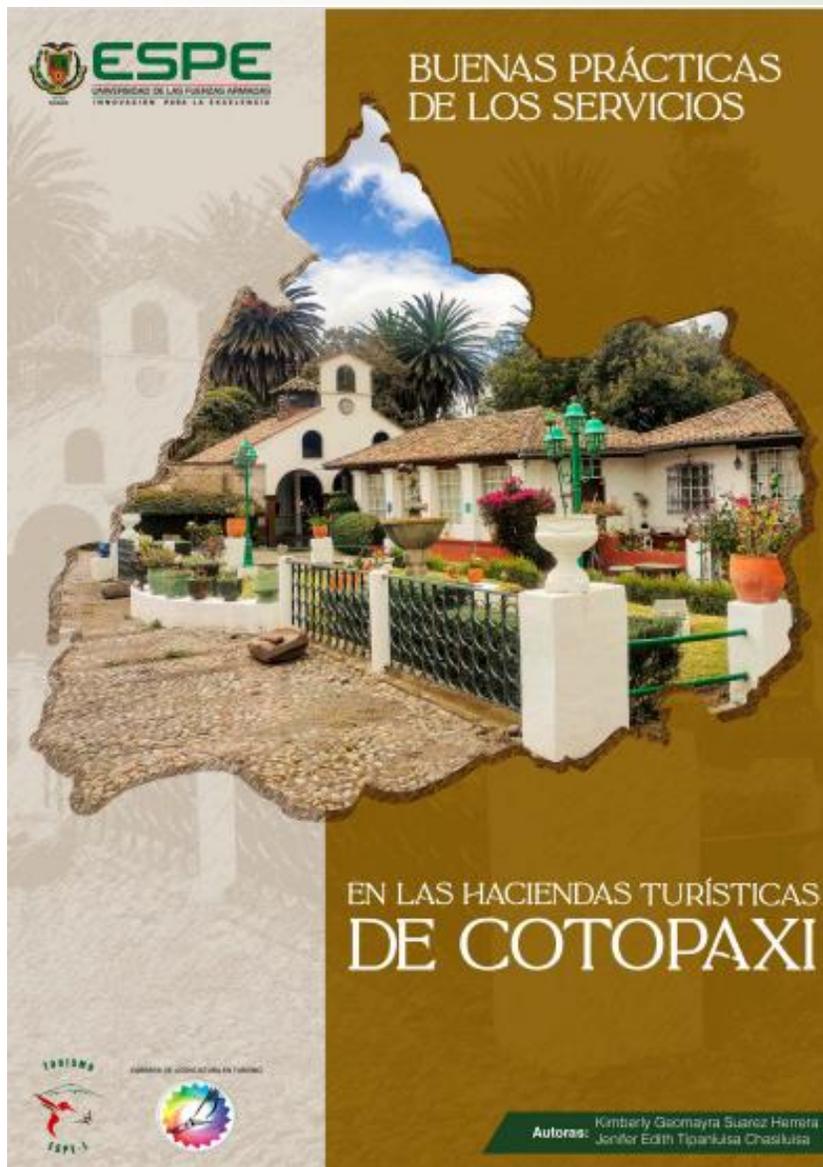
N° Total de estándar por bloque	N° de estándar	T.de haciendas que cumplen	Total %	N° Total de estándar por bloque	N° de estándar	T. de haciendas que cumplen	Total %
Instalaciones				Cuarto de baño y aseo privado			
5	Estándar 1	6	80	1	Estandar 15	6	100
	Estandar 2	2		Servicios Generales			
	Estandar 3	6		9	Estandar 16	0	67
	Estandar 4	6			Estandar 17	6	
	Estandar 5	6			Estandar 18	4	
Área de Clientes					Estandar 19	6	
Servicios de atención					Estandar 20	6	
3	Estandar 6	6	100		Estandar 21	6	
	Estandar 7	6			Estandar 22	6	
	Estandar 8	6			Estándar 23	5	
Habitaciones y servicios de habitación					Estandar 24	6	
6	Estandar 9	6	50	Servicios Generales NCH			
	Estandar 10	3		2	Estandar 25	1	50
	Estandar 11	6		Estandar 26	6		
	Estandar 12	6		Servicios de Información NCH			
	Estandar 13	3		2	Estandar 27	2	0
	Estandar 14	3		Estandar 28	4		



Resultado en % de los estándares evaluados	
Instalaciones	80
Servicios de atención	100
Habitaciones y Servicios de Habitación	50
Cuarto de Baño y aseo privado	100
Servicios Generales	67
Servicios Generales NCH	50
Servicios de Información NCH	0



PRODUCTO FINAL



CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIÓN

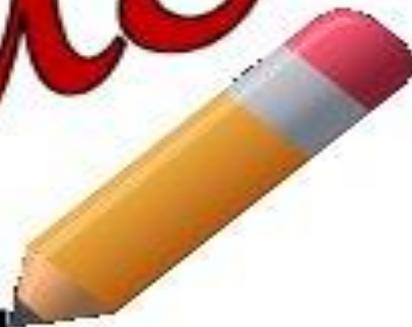
Los porcentajes por cada hacienda (resultados) La hacienda Posada de Tigua, cumplen con 23 de 28, dando un resultado porcentual del 82%, por otra parte, San José de Sigchos está la hacienda que mayormente ha implementado los estándares de servicios, pues tiene un total de 26 estándares sobre los 28 planteados, dando un resultado del 93%, en la hacienda Nagsiche se tiene la implementación de 20 estándares de acuerdo a la evaluación obteniendo un total del 71%. Finalmente, en la hacienda, San Joaquín, Tambo Mulaló y la Ciénega cuentan con el mismo total de estándares que los coloca en un resultado del 79%, donde las 6 haciendas tienen % altos por lo tanto pueden registrarse como Hacienda Turística.

RECOMENDACIONES

- Ecuador debe tener un canal de información unificado de aspectos normativos y legales como la página de MINTUR, facilitando el acceso a la información a todas las personas, debido a que existe muchas dificultades para acceder, esto perjudicando a los establecimientos ya que no pueden contar con la categorización y ser registradas por el Ministerio de turismo.
- Recomendamos a los propietarios de las haciendas poner hincapié para realizar todos los trámites para obtener la categorización de hacienda turística y así constar en el catastro turístico en la página del Ministerio de Turismo.



Gracias



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA