



**“Evaluación de los Servicios de Turismo Rural Ofertados de acuerdo con la Normativa de Alojamiento Rurales y Haciendas Turísticas de la provincia de Cotopaxi”**

Suarez Herrera, Kimberly Geomayra y Tipanluisa Chasiluisa, Jenifer Edith

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Turismo

Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título de Licenciatura en Turismo

Ing. Acosta Fernández, Aldrin Geovany

26 de agosto del 2022

Latacunga

REPORTE DE VERIFICACIÓN DE CONTENIDO



TESIS EVALUACIÓN DE SERVICIOS\_SUAREZ Y TIPANLUI...

Scanned on: 14:11 August 30, 2022 UTC



Overall Similarity Score

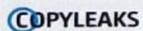


Results Found



Total Words in Text

Identical Words	332
Words with Minor Changes	259
Paraphrased Words	1268
Omitted Words	0



Website | Education | Businesses

Firma

Acosta Fernández, Aldrín Geovany

C.C.: 171365142



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Turismo

### Certificación

Certifico que el trabajo de integración curricular: **"Evaluación de los Servicios de Turismo Rural ofertados de acuerdo con la Normativa de Alojamiento Rurales y Haciendas Turísticas de la Provincia de Cotopaxi"** fue realizado por las señoritas **Suarez Herrera, Kimberly Geomayra y Tipanluisa Chasiluisa Jenifer Edith** el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizada en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Latacunga, 29 de agosto del 2022

Firma:

.....  
**Ing. Acosta Fernández, Aldrin Geovany**

C. C.: 1713651428

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

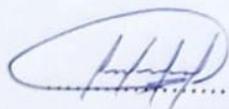
Carrera de Licenciatura en Turismo

**Responsabilidad de Autoría**

Nosotras, **Suarez Herrera, Kimberly Geomayra** con cédula de ciudadanía n° 0550471486 y **Tipanluisa Chasiluisa, Jenifer Edith** con cedula de ciudadanía n° 0504439811, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de integración curricular: **“Evaluación de los Servicios de Turismo Rural ofertados de acuerdo con la Normativa de Alojamiento Rurales y Haciendas Turísticas de la Provincia de Cotopaxi”** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

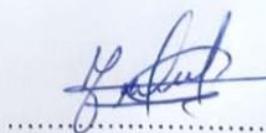
Latacunga, 29 de agosto del 2022

Firmas



.....

**Suarez Herrera, Kimberly Geomayra**



.....

**Tipanluisa Chasiluisa, Jenifer Edith**



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Turismo

**Autorización de Publicación**

Nosotras **Suarez Herrera, Kimberly Geomayra** con cédula de ciudadanía n° 0550471486 y **Tipanluisa Chasiluisa, Jenifer Edith** con cedula de ciudadanía n° 0504439811, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de integración curricular: **“Evaluación de los Servicios de Turismo Rural ofertados de acuerdo con la Normativa de Alojamiento Rurales y Haciendas Turísticas de la Provincia de Cotopaxi”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra responsabilidad.

Latacunga, 29 de agosto del 2022

Firmas

**Suarez Herrera, Kimberly Geomayra**

C.C.: 0550471486

**Tipanluisa Chasiluisa, Jenifer Edith**

C.C.: 0504439811

## Dedicatoria

El presente proyecto de investigación está dedicado:

Principalmente a Dios quien ha sido mi guía, me ha dado sabiduría que me ha permitido cumplir con uno de mis sueños.

A mis abuelitos Neptaly, Clemencia y Leonardo a pesar que ya no están a mi lado me han dejado grandes enseñanzas de humildad, de respeto y dedicación.

A mis padres Geovanny y Mirian quienes han sido mi apoyo, durante toda mi carrera y a lo largo de mi vida, guiándome para llegar a cumplir todas mis metas.

A mis hermanos Cristhian, Jefferson, Anthony y Sarahí quienes son mi inspiración, una parte fundamental en mi vida que siempre han estado aportando y ayudándome en mi formación, y a mi pequeña sobrinita Itzel mi amor chiquito mi fortaleza para seguir adelante

A una persona especial que ha estado conmigo a pesar de los contratiempos y a todas aquellas personas que me han brindado su apoyo y ayuda para llegar a cumplir una de mis metas.

Kimberly Suarez

## **Agradecimiento**

Al finalizar el proyecto de investigación quiero agradecer adiós por darme sabiduría, y guiarme hasta cumplir con éxito una de mis metas.

A mis abuelitos que me han dejado grandes enseñanzas en mi vida de valores, de humildad, de respeto que siempre los llevo conmigo en mi corazón.

Y principalmente a mi madre Mirian que ha sido mi pilar fundamental para poder continuar con mis estudios gracias a su esfuerzo, a su apoyo incondicional me ha permitido cumplir una de mis metas propuestas.

A mis docentes que me transmitieron sus conocimientos, su sabiduría, forzando sus enseñanzas para cada día ser mejores personas.

A mi tutor el Ing. Aldrin Acosta que gracias a sus conocimientos y experiencias me ha brindado su guía y su orientación durante todo el proyecto.

A mi mejor amiga Edith por su sincera amistad y su apoyo incondicional que me ha brindado durante todo este tiempo permitiéndome compartir hermosos momentos a su lado.

Kimberly Suarez

### **Dedicatoria**

El presente proyecto lo dedico principalmente a Dios, por ser mi fortaleza toda mi vida y haberme permitido llegar hasta este momento, sobre todo por brindarme salud a mí y a toda mi familia.

Se la dedico a mí padre y a mi madre, que han confiado en mí y siempre me han ayudado a levantarme de cualquier dificultad, y siempre me han brindado su apoyo incondicional, por ser unos padres amorosos, estrictos y responsables, me han inculcado valores y me han enseñado el valor de la humildad, además de apoyarme en todas mis decisiones, no solo es mi logro sino también el de ustedes, porque si no los tuviera, mi vida no sería la misma, los amo mucho.

A mis hermanos y hermana, que son mi motivo para salir adelante y mi fortaleza, que han sido la luz cuando llegaba la obscuridad a mis días, de igual manera a mis queridas sobrinas que han sido una bendición en mi vida, y a toda mi familia que me apoyado de corazón.

Jenifer Tipanluisa

## Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, quien ha sido él mentor de mi camino, brindándome salud, sabiduría y vida, dándome la fortaleza de seguir adelante en días difíciles, sobre todo agradecer que ha mantenido con salud y vida a mis padres y a toda mi familia, permitiéndome compartir con ellos este momento tan anhelado.

Quiero agradecer infinitamente a mis amados padres Nelson y María, que han sido el pilar fundamental para mi vida, quienes me han brindado su amor y comprensión, me han enseñado el valor de la vida, sobre todo por las palabras de aliento y motivación en aquellas noches de desvelo, no me alcanzaran las palabras, ni la vida para agradecer todo lo que me han brindado y en la persona que me han convertido, un Dios le pague eterno.

Agradezco a mis queridos hermanos y hermana, que siempre me ayudaron en lo que podían, y sacaban de mí una sonrisa en los días más cansados y estresantes, los quiero con el corazón, deseo que todos sus sueños y metas se cumplan.

A mí estimado ingeniero Aldrin Acosta, quien me guio en el desarrollo de mí proyecto, con sus consejos, enseñanzas, conocimiento y paciencia, para culminar con éxito el mí carrera, agradezco a la Ing. Marisela Pulloquina, por ser una maestra que inculca valores y enseñanza, por medio de su rectitud y justicia.

De igual manera agradezco a mis grandes amigos, Marco, Andrés, Josué, Jinsón, Valmir y en especial a mi querida amiga Kimberly, agradezco por todos los años de amistad incondicional brindada desde que iniciamos nuestras carreras universitarias.

Finalmente agradecer a una persona especial que me apoyado en los últimos semestres de mi carrera a Víctor Vallejo, por motivarme con sus palabras de aliento y ayudarme en cada cosa que he necesitado.

Jenifer Tipanluisa

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

<b>Carátula .....</b>	<b>1</b>
<b>Reporte de verificación de contenido.....</b>	<b>2</b>
<b>Certificación .....</b>	<b>3</b>
<b>Responsabilidad de autoría .....</b>	<b>4</b>
<b>Autorización .....</b>	<b>5</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>6</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>7</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>8</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>9</b>
<b>Índice de Contenido.....</b>	<b>10</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>15</b>
<b>Índice de figuras .....</b>	<b>17</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>18</b>
<b>Abstrac .....</b>	<b>19</b>
<b>Capítulo I: Introducción.....</b>	<b>20</b>
<b>Antecedentes de la investigación .....</b>	<b>20</b>
<b>Justificación e importancia .....</b>	<b>23</b>
<b>Alcance .....</b>	<b>24</b>
<b>Planteamiento del Problema.....</b>	<b>25</b>
<b>Formulación del Problema.....</b>	<b>27</b>

<b>Objetivos de la investigación .....</b>	<b>27</b>
<i>Objetivo general.....</i>	<i>27</i>
<i>Objetivos específicos .....</i>	<i>27</i>
<b>Idea a defender .....</b>	<b>27</b>
<b>Variables .....</b>	<b>27</b>
<b>Capítulo II: Marco Teórico .....</b>	<b>29</b>
<b>Turismo Rural, un enfoque hacia los servicios.....</b>	<b>29</b>
<i>Turismo rural desde varias conceptualizaciones .....</i>	<i>29</i>
<i>Servicios de turismo rural en Latinoamérica.....</i>	<i>32</i>
<b>Alojamientos rurales, experiencias en haciendas turísticas.....</b>	<b>35</b>
<i>Alojamientos rurales, panorama en Latinoamérica.....</i>	<i>35</i>
<i>Haciendas como parte de la oferta turística del Ecuador .....</i>	<i>37</i>
<b>Turismo rural, una visión desde el marco legal .....</b>	<b>47</b>
<i>Ecuador, reglamentos de alojamientos turísticos .....</i>	<i>47</i>
<i>Países de Latinoamérica, reglamentos de alojamientos turísticos.....</i>	<i>48</i>
<i>Marco Legal Ecuador - Chile, haciendas turísticas .....</i>	<i>57</i>
<b>Diagnóstico de los servicios de turismo rural .....</b>	<b>63</b>
<i>Servicios Turísticos ofertados en el Ecuador.....</i>	<i>63</i>
<i>Prestadores de Servidores turísticos en el Ecuador.....</i>	<i>64</i>
<i>Turismo en la Provincia de Cotopaxi, prestadores de servicios turísticos .....</i>	<i>68</i>
<i>Prestadores de servicios turísticos en la Provincia Cotopaxi.....</i>	<i>68</i>

Capítulo III: Diseño Metodológico.....	73
Tipo de investigación.....	73
Métodos de la investigación.....	74
<i>Cualitativo</i> .....	74
<i>Cuantitativo</i> .....	74
Técnicas y procedimientos.....	75
<i>Investigación documental</i> .....	75
<i>Levantamiento de información de campo</i> .....	76
Instrumentos de recolección de datos .....	79
<i>Población y Muestra</i> .....	81
Análisis y justificación de la muestra y poblacional.....	83
<i>Población</i> .....	83
<i>Muestra</i> .....	88
Análisis de los datos.....	89
<i>Estructura y Análisis de la Ficha Técnica de estándares de servicios de las haciendas turísticas</i> .....	90
<i>Estructura y Análisis de la entrevista</i> .....	111
Capítulo IV: Presentación de resultados.....	113
Resultado final de la investigación .....	113
Producto Final .....	119
Propósito .....	119

<b>Diseño del informe .....</b>	<b>119</b>
<b><i>Título.....</i></b>	<b>119</b>
<b><i>Gama de colores.....</i></b>	<b>119</b>
<b><i>Márgenes.....</i></b>	<b>120</b>
<b><i>Tipo de letra .....</i></b>	<b>120</b>
<b>Estructura del informe .....</b>	<b>120</b>
<b><i>Portada .....</i></b>	<b>120</b>
<b><i>Identificador del producto (ISBN).....</i></b>	<b>121</b>
<b><i>Contenido.....</i></b>	<b>122</b>
<b><i>Presentación .....</i></b>	<b>122</b>
<b><i>Mapa de las haciendas turísticas de Cotopaxi .....</i></b>	<b>123</b>
<b><i>Introducción.....</i></b>	<b>124</b>
<b><i>Normativas aplicadas .....</i></b>	<b>124</b>
<b><i>Conceptos generales.....</i></b>	<b>125</b>
<b><i>Implementación y cumplimiento de estándares .....</i></b>	<b>126</b>
<b><i>Casos de estudio .....</i></b>	<b>127</b>
<b><i>Bibliografía.....</i></b>	<b>127</b>
<b>Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>129</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>129</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>130</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>131</b>

**Anexos.....135**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Haciendas Turísticas del Ecuador</i> .....	39
<b>Tabla 2</b> <i>Normativa de alojamientos turísticos de Argentina</i> .....	49
<b>Tabla 3</b> <i>Normativa de Alojamiento Turísticos de Chile</i> .....	51
<b>Tabla 4</b> <i>Normativa de Alojamientos Turísticos de Colombia</i> .....	53
<b>Tabla 5</b> <i>Normativa de Alojamientos Turísticos de Venezuela</i> .....	55
<b>Tabla 6</b> <i>Marco Legal de Alojamientos Turísticos Ecuador - Chile</i> .....	58
<b>Tabla 7</b> <i>Prestadores de Servicios Turísticos en el Ecuador</i> .....	65
<b>Tabla 8</b> <i>Tamaño de las empresas turísticas en el Ecuador</i> .....	66
<b>Tabla 9</b> <i>Empleo en el sector de servicios turísticos en el Ecuador</i> .....	67
<b>Tabla 10</b> <i>Registro de establecimientos de alojamiento registrado</i> .....	69
<b>Tabla 11</b> <i>Clasificación y Categorización de alojamientos turísticos en Cotopaxi</i> .....	70
<b>Tabla 12</b> <i>Cronograma de visita a las haciendas</i> .....	79
<b>Tabla 13</b> <i>Lista de las Haciendas de Provincia de Cotopaxi</i> .....	83
<b>Tabla 14</b> <i>Lista de Haciendas turísticas</i> .....	88
<b>Tabla 15</b> <i>Lista de las personas entrevistadas</i> .....	89
<b>Tabla 16</b> <i>Ficha Técnica aplicada a las Haciendas Turísticas de la Provincia de Cotopaxi</i> .....	92
<b>Tabla 17</b> <i>Evidencia de estándares Hacienda Posada de Tigua</i> .....	100
<b>Tabla 18</b> <i>Evidencia de estándares Hacienda San José de Sigchos</i> .....	102
<b>Tabla 19</b> <i>Evidencia de estándares Hacienda Tambo Mulaló</i> .....	104
<b>Tabla 20</b> <i>Evidencia de estándares Hacienda Nagsiche</i> .....	107

<b>Tabla 21</b> <i>Evidencia de estándares Hacienda La Ciénega</i> .....	108
<b>Tabla 22</b> <i>Evidencia de estándares Hacienda San Joaquín</i> .....	110
<b>Tabla 23</b> <i>Resultados en porcentajes de los 28 estándares</i> .....	114
<b>Tabla 24</b> <i>Resultados en porcentaje de los estándares por bloque</i> .....	117
<b>Tabla 25</b> <i>Tabla sintetizada de los resultados de los estándares evaluados por bloque</i> .....	118

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Árbol de Problemas</i> .....	25
<b>Figura 2</b> <i>Línea de tiempo – Normativas de alojamiento turístico/ haciendas turísticas</i> .....	57
<b>Figura 3</b> <i>Ilustración de la entrevista para anfitriones de las haciendas</i> .....	80
<b>Figura 4</b> <i>Ilustración del instrumento Ficha Técnica de estándares</i> .....	81
<b>Figura 5</b> <i>Resultados en porcentajes de los 28 estándares.</i> .....	115
<b>Figura 6</b> <i>Resultado de los porcentajes de los estándares, grafica de pastel</i> .....	118
<b>Figura 7</b> <i>Colores utilizados en el informe</i> .....	119
<b>Figura 8</b> <i>Fotografía de la portada</i> .....	121
<b>Figura 9</b> <i>Ilustración del proyecto ( ISBN)</i> .....	121
<b>Figura 10</b> <i>Fotografía de la página de contenido</i> .....	122
<b>Figura 11</b> <i>Fotografía de la sección de presentación</i> .....	123
<b>Figura 12</b> <i>Mapa de la ubicación de las haciendas turísticas</i> .....	123
<b>Figura 13</b> <i>Fotografía de introducción del informe</i> .....	124
<b>Figura 14</b> <i>Fotografía de las normativas aplicadas</i> .....	125
<b>Figura 15</b> <i>Fotografía de conceptos generales</i> .....	125
<b>Figura 16</b> <i>Fotografía de la página de la introducción de los estándares.</i> .....	126
<b>Figura 17</b> <i>Ilustración de la ficha técnica de los estándares</i> .....	126
<b>Figura 18</b> <i>Ilustración del separador para los casos de estudio</i> .....	127
<b>Figura 19</b> <i>Fotografía de la bibliografía</i> .....	128

## Resumen

La Provincia de Cotopaxi, poseedora de gran riqueza natural y cultural, lo cual se ve reflejado en las haciendas turísticas, que forman parte de los establecimientos de alojamientos turísticos de la provincia, mismas que hoy en día prestan servicios turísticos a los visitantes, que motivados por realizar actividades fuera del entorno urbano, optan por hacer turismo rural por medio de las visitas o estancias en las haciendas, debido a que, estas ofrecen actividades de ocio y recreación en un ambiente rural y en armonía con la naturaleza, permitiendo el goce y disfrute pleno del turista. El presente proyecto de investigación tiene como objetivo evaluar los servicios de turismo rural ofertados de acuerdo a la normativa de alojamientos rurales y haciendas turísticas de la provincia de Cotopaxi, por medio de la identificación de estándares o parámetros para la prestación de servicios en haciendas turísticas, mediante la observación de las instalaciones de las haciendas objeto de estudio, y la respectiva evaluación mediante un check list del cumplimiento de los estándares o parámetros identificados. La investigación está basada en un diseño metodológico de tipo investigación descriptiva, método cualitativo y cuantitativo, con técnicas y procedimientos de investigación documental, ya que se recopiló información de fuentes bibliográficas y el levantamiento de información de campo, por medio de la visita a las seis haciendas turísticas, en este caso, se aplicó una ficha técnica de estándares o parámetros de servicios turísticos que ofertan las haciendas, asimismo una entrevista personal con los anfitriones, lo cual permitió recopilar información de primera mano, para el desarrollo y complementación del proyecto de investigación.

*Palabras clave:* haciendas turísticas, turismo rural, estándares de servicios, normativa de alojamiento turísticos.

**Abstrac**

The Province of Cotopaxi has great natural and cultural wealth, which is reflected in the tourist estates, which are part of the tourist lodging establishments of the province, which today provide tourist services to visitors, who motivated by activities outside the urban environment, choose to do rural tourism through visits or stays in the estates, because they offer leisure and recreational activities in a rural environment and in harmony with nature, allowing the enjoyment and full enjoyment of the tourist. The objective of this research project is to evaluate the rural tourism services offered in accordance with the regulations for rural lodging and tourist farms in the province of Cotopaxi, through the identification of standards or parameters for the provision of services in tourist estates, by observing the facilities of the estates under study, and the respective evaluation through a check list of compliance with the standards or parameters identified. The research is based on a methodological design of descriptive research type, qualitative and quantitative method, with techniques and procedures of documentary research, since information was collected from bibliographic sources and the collection of field information, through the visit to the six tourist estates, in this case, a technical sheet of standards or parameters of tourist services offered by the estates was applied, also a personal interview with the hosts, which allowed collecting first-hand information, for the development and complementation of the research project.

*Key words:* tourist farms, rural tourism, service standards, tourist lodging regulations.

## Capítulo I

### Introducción

#### Antecedentes de la investigación

La actividad turística es considerada un fenómeno que mueve grandes masas de personas a nivel mundial de un lugar a otro, genera fuentes de empleo e ingresos económicos a los diferentes países entre ellos el Ecuador, ayudando a dinamizar la economía de las diferentes provincias del país. Debido a la emergencia sanitaria por el COVID -19 el turismo se ha visto afectado de manera drástica, el confinamiento impidió que las personas realizaran actividades de esparcimiento dando como resultado que actualmente busquen lugares o destinos con menor masificación.

Dentro de este contexto, el turista contemporáneo busca lugares naturales y ambientes rurales, según el informe del comportamiento del turista en el Ecuador en torno a la crisis sanitaria del COVID-19 indica que un 5,07% optaría por un destino rural donde pueda disfrutar plenamente de su estadía en ambientes alternativos como haciendas, posada, albergue, hosterías, entre otras, gozando de servicios de calidad y excelencia que le permitan desarrollar practicas amigables con el entorno natural y en contacto con la población local para conocer e interpretar sus costumbres y tradiciones. (Ministerio de Turismo, 2019)

Por esta razón las haciendas turísticas, se han convertido en una interesante oferta de servicios permitiendo propiciar actividades dentro de su entorno rural que ofrecen al visitante una conexión armoniosa con la naturaleza y una estancia de tranquilidad y paz. Además, las haciendas turísticas tienen relevancia histórica en el Ecuador ya que son muestras de arte arquitectónico y cultural, convirtiéndose en muchos casos en patrimonios y atrayentes turísticos porque permiten realizar provocar experiencias recreativas vinculando las actividades agrícolas, ganaderas y de servicios. (Miño, 1985)

Por estas razones a partir del año 2016 en el Ecuador las haciendas y establecimientos de servicios turísticos rurales pueden optar por registrarse en la categoría de haciendas turísticas, conforme se señala en el Reglamento de Alojamiento Turístico emitido por el Ministerio de Turismo, MINTUR que dentro de la misma abarca obligaciones y actividades que debe cumplir, vinculando actividades agropecuarias, cabalgatas, tracking así como también áreas deportivas de recreación y distracción del turista. (Ministerio de Turismo, 2016)

Habiendo mencionado que las haciendas son alojamientos turísticos, que también engloba al turismo rural, surge tomar en cuenta el tema de alojamiento rural pues este es uno de los servicios que las haciendas turísticas pueden brindar, a más de servicio complementarios como los de restauración o transporte entre otros. Además, se debe considerar que el alojamiento rural debe generar experiencias con relación a la vivencia rural, conectando al visitante por medio de manifestaciones socioculturales, las naturaleza, ocio y recreación hacia un entorno rural. (Valdez & Ochoa, 2015, pág. 5 ; 6)

En el mismo contexto, el alojamiento rural complementa a las haciendas turísticas, ya que es un servicio que aporta de manera positiva a las mismas, no solo genera un valor económico, sino que por medio de la estadía el visitante puede adquirir mayor vivencia y experiencias, por tanto, el alojamiento rural da paso para crear el servicio por medio de la recuperación de antiguas infraestructuras de valor histórico y cultural. Al hablar de las haciendas turísticas se debe mencionar y relacionar al enfoque de turismo rural, el entorno natural y la comunidad local. (Valdez & Ochoa, 2015, pág. 5 ; 6)

Las haciendas turísticas deben contar con servicios complementarios de buena y excelente calidad, ya que se debe tomar en consideración que la calidad es la clave para la mejora de la competitividad. De tal manera que los servicios complementarios son aquellos que ayudan a mantener una buena imagen por parte del turista al adquirir el servicio, estos

incluyen: servicios básicos, acondicionamiento térmico en cada habitación, productos de aseo, servicio telefónico en la habitación, entre otros que son requerimientos según la categorización en hacienda turistas (Ministerio de Turismo, 2016).

En Ecuador existe la Asociación de Haciendas Turísticas y Turismo rural, esta asociación apoya en la difusión de su oferta, representando a los entornos naturales, cultura, gastronomía y costumbres que tiene cada localidad o sector, además la asociación agrupa 50 haciendas, 15 de ellas ubicadas en la provincia de Cotopaxi, las 50 haciendas ofrecen 780 camas de alojamiento en total, Sin embargo, muchas de estas todavía no se encuentran registradas por el Ministerio de Turismo, asimismo no cuentan con una normativa o reglamento único y específico donde se puedan regir, sino que están reguladas por el reglamento de alojamiento turístico.

## **Justificación e importancia**

En el mundo los tipos de turistas son diversos, en este caso se hace énfasis en los turistas que optan por el turismo rural, de tal manera que su interés va enfocado en visitar un ambiente rural, teniendo como una alternativa la visita o estancia en una hacienda turística, misma que en su mayoría se encuentran fuera del casco urbano, esto ha conllevado que dichos establecimientos de alojamiento turístico adecuen sus servicios, acompañado de sus instalaciones y actividades para atender a cada una de sus demandas.

Por eso, es importante conocer los diferentes estándares o parámetros de servicios turístico que debe poseer una hacienda turística para cubrir las necesidades y expectativas del turista, mismos que deben ser evaluados para comprobar su cumplimiento o implementación, de la misma manera, las haciendas deben poseer instalaciones que permitan brindar servicios como: alojamiento y alimentación, es por ello, que para identificar los estándares o parámetros se deben considerar las normativas que regulen los alojamientos turísticos en especial a la clasificación de haciendas turísticas, así pues, en el proyecto de investigación se toma en consideración a una normativa de un país de Latinoamérica, mismo que se asemeja por no decir similar a la realidad de la normativa de los alojamientos turísticos en el Ecuador.

La importancia de una buena implementación de estándares de servicios, hace que las haciendas turísticas, realcen el valor de los servicios ofertados hacia unos de calidad, excelencia, eficiencia y eficacia, pudiendo ser mayormente reconocidos, generando competitividad y mayor fidelidad por parte de los turistas, además, de acuerdo a la categorización de las haciendas turísticas tanto los servicios, como las instalaciones y las actividades, hacen que las haciendas puedan posicionarse como haciendas turísticas de 3 estrellas a 5 estrellas.

**Alcance**

El proyecto de investigación se realiza con el objetivo de evaluar los estándares o parámetros de servicios de las haciendas turísticas al realizar el estudio que campo y conocer cada una de las haciendas en este caso son 6 haciendas de la Provincia de Cotopaxi e brindarles la información necesaria que deben tener en los propietarios para que se pueden categorizar como una Hacienda Turísticas y a vez estar requisadas por el Ministerio de Turismo.

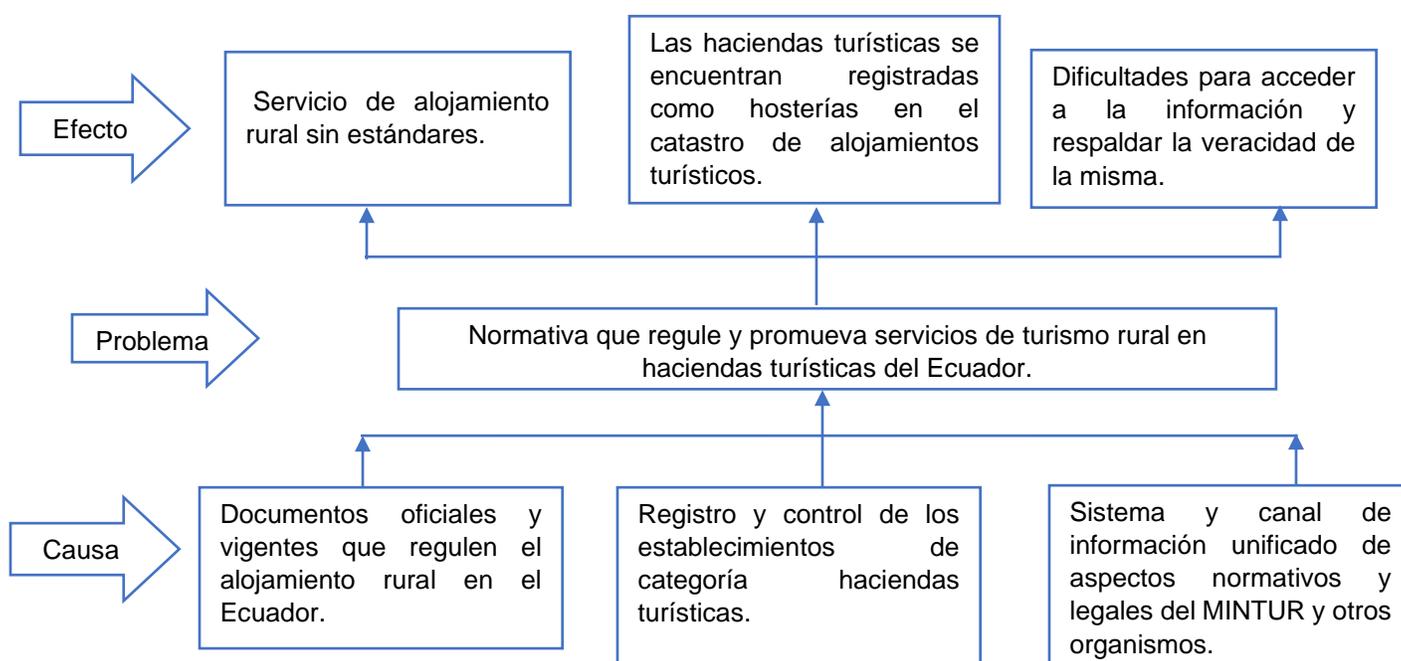
Mediante la propuesta que se ha realizado un informe de buenas prácticas de los servicios de las 6 Haciendas Turísticas de Cotopaxi que se han tomado en cuenta para este proyecto de investigación mediante un check list de los estándares que se evaluaron en la Haciendas permitiendo conocer los estándares y parámetros que tiene cada una de las Haciendas para brindar los servicios necesarios y la vez satisfacer de una mejor manera la necesidad de los turistas permitiendo esto que las haciendas brinden servicios excelencia y calidad.

## Planteamiento del Problema

Las haciendas turísticas en el Ecuador no cuentan con una normativa o un procedimiento legislativo estipulado, impidiendo que se aplique las normas para que se pueda regular y promover los servicios de turismo rural en haciendas turísticas.

**Figura 1**

*Árbol de Problemas*



*Nota.* En la presente figura se observa el problema central y las causas y efectos

Una Normativa que regule y promueva servicios de turismo rural en haciendas turísticas del Ecuador; una de las causas del problema es que aún no se ha establecido los documentos oficiales y vigentes que regulen el alojamiento rural en el Ecuador, más estos se regulan con el Reglamento de Alojamientos Turísticos, esto causa que los servicios de alojamiento rural no tengan estándares para ser evaluador y contar con servicios de calidad y calidez para el turista.

Otra causa que se considera es el registro y control de los establecimientos de categoría haciendas turísticas, a pesar de que en el Reglamento de Haciendas Turísticas del Ecuador existe la categorización de Haciendas Turísticas (HA) estas no son registradas como tal y de la misma manera no se controlan sus estándares, esto ha generado que las haciendas se encuentren registradas en el catastro de alojamientos turísticos como “hosterías”, así pues, incumplido el Art. 12 del Reglamento en donde se encuentra la clasificación y categorización.

Debe de contar con un Sistema y canal de información unificado de aspectos normativos y legales del MINTUR y otros organismos, de alojamiento rural o haciendas turísticas, debido a que existe muchas dificultades para acceder a la información y respaldar la veracidad de la misma, perjudicando a este tipo de establecimientos que no pueden contar con la categorización y ser registradas por el Ministerio de turismo.

## **Formulación del Problema**

¿Cuáles son los estándares que regulen y promuevan servicios de turismo rural en haciendas turísticas de Cotopaxi?

## **Objetivos de la investigación**

### ***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.

## **Idea a defender**

Con un documento oficial actualizado que regule los estándares de servicios en haciendas turísticas, se puede evaluar la implementación de los mismos, permitiendo identificar el porcentaje de cumplimiento o implementación de los estándares en las haciendas turísticas objeto de estudio.

## **Variables**

**Variables dependientes:** Servicios de turismo rural

**Variables independientes:** Haciendas Turísticas

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### **Turismo Rural, un enfoque hacia los servicios**

##### ***Turismo rural desde varias conceptualizaciones***

El turismo rural tiene su comienzo en Inglaterra alrededor de los años cincuenta siendo una actividad turística que se realizan en espacios abiertos o áreas rurales, como primer motivo que la población urbana desea escapar de la monotonía y la tensión de la vida cotidiana que se vive en las grandes ciudades, buscando con ello el descanso, ocio y recreación, igualmente disfrutar de los paisajes, del aire puro del campo y realizar actividades de medio rural (Acerenza, 2017).

Bardon (1990) “El turismo rural es una noción muy amplia que abarca tanto el agroturismo o turismo en casa del agricultor, como cualquier otra actividad turística que se desarrolle en el medio rural” rurales citado en (Morales, Fernández, & Sánchez, 2019) permitiendo realizar una variedad de actividades para satisfacer las necesidades del turista o visitante en una zona rural.

El turismo rural siendo una actividad turística que se desarrollan en entornos naturales para escapar de las grandes masas de personas que visitan las ciudades y disfrutar del aire puro del campo y sus paisajes tomando en cuenta los elementos tangibles e intangibles que se deben de ofertar para brindar un servicio, como las actividades que se realizan junto a la comunidad local.

La principal motivación de viaje del turismo rural implica conocer, aprender, tener contacto con el paisaje, la forma de vida como las tradiciones y costumbres que son propias de cada territorio rural con ello para no perjudicar, contaminar, dañar a la comunidad local o al

sector donde se está realizando las actividades de turismo rural fomentando un desarrollo sostenible (Perez, 2010).

EL turismo rural se puede definir como según (Fuentes, 1995) «la actividad turística que se desarrolla en el medio rural y cuya motivación principal es la búsqueda de atractivos asociados al descanso, paisaje, cultura tradicional y huida de la masificación» (pág. 24) de las personas en las grandes ciudades y tomar como una alternativa al turismo rural para salir de la monotonía y disfrutar del aire libre y el campo.

Al hablar de turismo rural se puede manifestar que, la motivación para realizar es conocer la forma de vida como las tradiciones, costumbres, cultura que tiene una comunidad local o la zona rural, mejorando los conocimientos y aprendizajes de los productos, servicios y actividades que se pueden realizar al hacer turismo rural siempre trabajando con un desarrollo sostenible y así no causar daños o perjudicar a las zonas o sectores rurales donde se puede hacer este tipo de turismo.

También el turismo rural es considerado una alternativa turística que se desarrolla en espacios rurales, basándose en lo ambiental, cultural, económico y social. Abarcando todos los recursos rurales combinadas y organizadas de una forma diversa de productos turísticos, donde se ofrecen actividades variadas que no se encuentran ubicadas en el litoral o en las grandes ciudades si no basado en el entorno natural y la comunidad local del turismo rural (Varisco, 2016).

Sanagustín (2018) “El turismo rural se caracteriza por el desarrollo en pequeños territorios con identidad propia que tienen una oferta extensa de difusos, no concentrados y alojamiento en pequeña escala y actividades de ocio” que se realizan en espacios o entornos abiertos que tenga contacto con la naturaleza y comunidades locales que exista por este lugar

donde se realice actividades en entornos rurales citado en (Morales, Fernández, & Sánchez, 2019).

Esta alternativa de turismo que se desarrolla en espacios rurales donde se pueda tener contacto con la naturaleza y todo su entorno basándose siempre en la ambiental, económico, social y cultural, ofreciendo actividades de descanso, ocio y recreación con el aire libre del campo para una mejor oferta turística de los servicios y productos que se pueden ofrecer en este lugar con el único fin de satisfacer las necesidades que tenga el visitante.

La Organización Mundial del Turismo (OMT), menciona que el turismo rural es “un tipo de actividad turística en el que la experiencia del visitante está relacionada con un amplio espectro de productos vinculados por lo general con las actividades de naturaleza, la agricultura, las formas de vida y las culturas rurales, la pesca con caña y la visita a lugares de interés” mediante las modalidades que se pueden encontrar dentro de este tipo de turismo ayudando a desarrollarse en el ámbito (UNWTO, 2019).

En los entornos rurales se desarrollan varias actividades que se caracterizan por la baja consistencia de población, paisajes y territorios donde siempre tiene la cultura y el estilo de vida tradicional que tiene la comunidad local y sus territorios, donde demuestra el Plan Nacional de Turismo 2030, que el Ecuador sigue arriesgando por fortalecer más de desarrollo turístico de las zonas rurales, con actividades y experiencias de servicios de turismo rural, pero creando nuevos productos en la comunidad local para el turismo rural (Organización Mundial de Turismo , 2019).

El turismo rural tiene modalidades específicas que se encuentran en la normatividad en el sector turístico con una especialidad de desarrollarse en modos de espacios rurales, centralmente estas modalidades se localizan en el Ecoturismo, en la aventura, el agroturismo, teniendo destinos que ayudan al aprovechamiento de las potencialidades y como de las

particularidades propias que tiene o abarca el ambiente rural, con el único fin de satisfacer las necesidades de las personas quienes viajan, con el interés de mejorar el desarrollo local, de las comunidades rurales (Perez, 2010).

Hay que tomar en cuenta los enfoques del Turismo Rural donde tiene el gran potencial para aumentar el crecimiento de la economía local, con ello el cambio social, por la contribución de actividades para la creación de fuentes de empleo y promover la dispersión de su capacidad de la demanda en el tiempo, impulsando en la valorización, protección de las comunidades rurales, sus paisajes, la diversidad biológica, la cultura, los valores, las actividades locales que se desarrollan como agricultura, ganadería y pesca, incluyendo su gastronomía con productos de la zona (Espinosa, 2006).

El turismo rural obliga a avanzar en el mejoramiento de la calidad y autenticidad de estas actividades que se puede realizar en el entorno, mejorando el conocimiento que tiene la demanda por turismo rural, las tendencias siempre deben ir al día, como la automatización de la tecnología, las reservas online, la digitalización del turismo rural creando nuevas oportunidades comerciales y ayudando al desarrollo sostenible del sector, con alimentos orgánicos cultivos en la comunidad local (Espinosa, 2006).

### ***Servicios de turismo rural en Latinoamérica***

En Latinoamérica la integración del turismo en espacios rurales es considerada como una actividad de gran importancia económica para el sector de los servicios, por lo siguiente: la visita de los turistas a la comunidad rural genera necesidades, dando como resultado la creación de servicios básicos y complementarios que satisfacen las necesidades del turista (Parra, Cisneros, & Velasteguí, 2019). El turismo rural está integrado por tres actividades: la primaria (agricultura y ganadería), la secundaria (artesanías y manufacturas) y el sector terciario (el turismo y los servicios) (Dachary, Fereiría, & Salazar, 2017).

El sector terciario mencionado en el párrafo anterior es realmente importante hoy en día ya que pertenece al sector turístico en lo cual se incluye a los servicios de turismo rural, entre ellos el alojamiento, la comida y otras actividades, servicios que pueden ser ofertados por las familias de la localidad fomentando la interacción entre los individuos (turista – comunidad), asimismo los inmuebles que pueden brindar servicios son: casas rurales, hosterías y haciendas, que cuenten con infraestructura adecuada para brindar los servicios ofertados y que sean de agrado y cubran las necesidades del turista.

El turismo rural al ser una modalidad emergente, ha tenido la necesidad de implementar diferentes servicios que ayuden al desarrollo de las actividades que forman parte de esta alternativa, buscando el gozo pleno de los turísticos al verse involucrado en el medio rural y la interacción con la comunidad local, de tal manera que estos servicios ayuden a la diversificación del turismo rural y aporten al crecimiento del entorno local. En Latinoamérica existen varios países que han tomado al turismo rural como una opción de desarrollo para sus sectores rurales, ya que integran a las familias que se encuentran en el entorno.

Países como Argentina, Uruguay y Colombia son los que mejor tienen desarrollado el turismo rural, ya que se basan en el enfoque europeo, hace referencia a la creación de programas orientados específicamente al turismo rural. En este caso el servicio básico de turismo rural son los establecimientos de alojamiento que ofertan el alquiler de una o más habitaciones de la casa rural, hostería o hacienda que pertenecen a la comunidad receptora de tal manera que motivan la convivencia con las familias y sus costumbres, sin intereses específicos en las prácticas agrícolas. (Organización Mundial del Turismo, 2003)

También se puede comprender otros servicios como: restauración, recepción o actividades complementarias. El turismo rural es un conjunto de servicios los cuales se pueden dividir en categorías diferentes, tales como: el servicio principal, esencial o sustantivo, que

como ya se menciona es el servicio de alojamiento el cuál es la razón de estar en el mercado. Por otra parte, se tiene a los servicios auxiliares, extras o periféricos dentro de esta categoría se distingue entre los servicios facilitadores que puede ser el servicio de recepción, por ultimo los servicios de apoyo en el cual se integra el transporte o la oferta complementaria de turismo rural (Ruiz, Vázquez, & Díaz, 1995).

Los productos turísticos se constituyen de servicios básicos (alojamiento – alimentación) y unos servicios complementarios, que aportan carácter y calidad, es decir valor añadido, dando como resultado la diferenciación del producto. En el caso de los servicios y productos de turismo rural necesitan buen estado de conservación de los recursos naturales, alojamientos integrados en el entorno, comercios donde encontrar artesanía y productos de la tierra, restauración basada en la gastronomía local, servicios de actividades complementarias y una adecuada señalización (García, 2005).

Ahora bien, para brindar el servicio de alojamiento en un enfoque convencional es necesario construir un hotel, pero para el medio rural otra alternativa más cómoda y práctica es adaptar una casa que se ubique en el campo, conservando la estructura tradicional autóctona de la comunidad donde se ubica, entre estas alternativas se toma en consideración a las haciendas que pueden ser acondicionadas como infraestructuras idóneas para brindar servicios de alojamiento en turismo rural e implementar actividades complementarias que integren a las personas de la localidad (García, 2005).

En definitiva, los servicios de turismo rural “básicos y complementarios” son importantes para el desarrollo del turismo rural, siempre y cuando estos no afecten al entorno local, sino que generen aspectos positivos que ayuden a las personas de la comunidad a inmiscuirse en asuntos que no estén orientados únicamente a la ganadería o agricultura, sino que tengan la

oportunidad de ver más allá del horizonte y que perciban que los servicios en turismo rural es una fuente de crecimiento y desarrollo de la colectividad.

### **Alojamientos rurales, experiencias en haciendas turísticas**

#### ***Alojamientos rurales, panorama en Latinoamérica***

Debido a las nuevas tendencias y enfoques del turismo rural, los países de Latinoamérica han visto una alternativa para contribuir al desarrollo local, diversificar la producción, crear empleo y fomentar el arraigo rural. La gran mayoría trabaja en turismo rural como un complemento de los ingresos de su actividad tradicional, es decir no únicamente depender de la agricultura y ganadería, sino que han implementado una serie de actividades o servicios tales como el alojamiento.

Dentro de este marco, los países de Latinoamérica que han considerado al turismo rural como una opción de crecimiento para sus sectores son: Argentina; Brasil; Chile; México; Nicaragua; Panamá; Paraguay y Uruguay. Puesto que los datos registrados en cuanto a los primeros establecimientos de alojamientos rurales son: 1973 se registra en Argentina, Brasil en el año 1986, en 1995 Chile, para 1998 se une México, 1970 Nicaragua y Panamá, en 1997 Paraguay finalmente en 1980 también se registra un establecimiento en Uruguay (Organización Mundial del Turismo, 2003).

Argentina ha sido el país promotor en Latinoamérica, ya que tiene la mayor cantidad de establecimientos dedicados al turismo rural, pues en el 2000 contaba con 320 establecimientos registrados, y tres años más tarde ya contaba con 870, según los registros en el banco de datos y pagina web de la Secretaría de Turismo. Cabe mencionar que el país implemento un programa denominado Turismo Rural. Posterior a ello los países que prosiguen son: Chile con 450 establecimientos, Brasil con 350, México con 200, Panamá 180, Rep. Dominicana 110,

Uruguay con 100, Nicaragua con 35 y finalmente Paraguay con 25 establecimientos (Organización Mundial del Turismo, 2003).

Los países han realizado varios programas de turismo rural para impulsar actividades en esta modalidad, de tal manera que generan servicios en varios inmuebles que están puesto a brindar servicios de turismo rural, entre estos podemos encontrar las casas rurales, haciendas, hosterías, pero cabe mencionar que no existen asociaciones netamente que agrupen haciendas turística, pero a lo largo de la historia según la (OMT, 2003) se han implementado programas, políticas o normas de turismo rural, las cuales regulan los alojamientos rurales que se ofrecen en la gran mayoría de países latinoamericanos.

El análisis precedente hace alusión al tamaño de los establecimientos de turismo rural en los países de: Argentina; Brasil; Chile; México; Nicaragua; Panamá; Paraguay; y Uruguay. Las actividades que se realizan en los establecimientos dependen del tamaño que estos tengan y el sector al que pertenezcan, ya que existen varios tamaños como: tamaño medio grande, pequeños, principalmente medianos, pequeños y medianos, entre otros, estos permitirán realizar diferentes actividades que complementen al alojamiento rural.

Según la (OMT, 2003), en Argentina la mayor parte de establecimientos que se dedican al turismo rural son pequeños y medianos productores agropecuarios, cabe destacar que también hay presencia de algunos establecimientos de tamaño grande, lo mismo pasa en el caso de Uruguay y Paraguay. En Brasil existen establecimientos grandes comprendiendo en el predio agrícola como en cuanto a su capacidad, tienen una preponderancia los hoteles en las Fazendas. En Chile existen mayormente los establecimientos pequeños, integrado por artesanos y trabajadores rurales asociados a las organizaciones locales, los que ofrecen servicios turísticos. En México la oferta está en manos netamente de los empresarios hoteleros.

En Nicaragua si bien son considerados establecimientos pequeños y medianos comparados con la oferta hotelera tradicional, para el turismo rural estos serían, hoteles medianos en el medio rural (con 25 camas por establecimiento). De tal manera que los establecimientos en América Latina pueden variar dependiendo del medio de hectáreas del campo, que permitan determinar la capacidad de los mismos. Cabe considerar que los establecimientos de turismo rural en los países de Latinoamérica se ha expandido debido a la gran acogida que los programas de turismo rural han tenido en los sectores rurales.

Por último, es conveniente acotar, la capacidad aproximada de alojamiento rural del país en número de plazas, pues se determina que la capacidad en Argentina es aproximadamente 9.000 plazas, en Brasil 5.500 al igual que Nicaragua, en Panamá aproximadamente 3.600, en Chile y México 2.200, para Uruguay aproximadamente 800 y en Uruguay 370 (Organización Mundial del Turismo, 2003). En cuanto al porcentaje promedio de ocupación del alojamiento rural es: en Argentina el 20%, Brasil 40%, Chile temporada alta 40%, resto del año 5%, México el 25% al igual que Paraguay. (Barrera & Muratore, 2003)

### ***Haciendas como parte de la oferta turística del Ecuador***

En el Ecuador se realizan actividades agro turísticas sostenibles que se pueden encontrar en haciendas, ranchos y fincas, combinando lo gastronómico, lo cultural y lo más importante lo natural, nuestro país cuenta con la asociación de haciendas turísticas y turismo rural tienen asociadas a 50 haciendas, 15 de ellas están en la provincia de Cotopaxi, sin embargo, muchas de las haciendas todavía no se encuentran registradas por el Ministerio de Turismo. (Zambrano, Zambrano, & González, 2017)

Al construir una hacienda turística se encuentran valores históricos, patrimoniales y culturales con mucho significado, teniendo varias actividades propias en el campo, vinculando con la comunidad local, además de contar con servicios y actividades propios del entorno

como siembra, huerto orgánico que ayudan a preparar los alimentos de una manera más saludable satisfaciendo los gustos del visitante y así generar servicios de calidad y que tenga una mejor satisfacción del turista al estar en una hacienda turística. Sin embargo, mediante las investigaciones bibliográficas realizadas puede constatar que no se encuentra un número específico de haciendas turísticas en el Ecuador debido a que en su categorización no constan como haciendas si no como Hosterías (Ministerio de Turismo, 2013).

A las haciendas turísticas se les considera como establecimientos que brindan u ofertan servicios de hospedaje en habitaciones privadas y en la mayoría de los casos el servicio de alimentación, donde estos tipos de establecimientos deben ser localizados en entornos o parajes naturales, su infraestructura debe ser ligada a los valores patrimoniales y culturales, manteniendo la particularidad del campo, sus cultivos endémicos de la zona, dando la importancia que se requiere a la comunidad local (Miño, 1985)

Dentro de la oferta de las haciendas turísticas están encuentran los siguientes elementos como el servicios de alojamiento, alimentación, transporte entre otros, debe contar también con algunas actividades que se realicen un entorno natural como cabalgatas, trekking, ciclismo, espacios naturales para juegos, piscina, turco, sauna y por lo menos debe contar con 5 habitaciones para ser una hacienda turística entre otras actividades. (Zambrano, Zambrano, & González, 2017)

En el Ecuador existen 47 haciendas las cuales prestan servicios de alojamiento turísticos sin embargo no se encuentran registradas todas y las que están registradas tienen la categorización de Hosterías, siendo una parte complementaria de la oferta turística que se ofrece en el Ecuador, a continuación, se muestra una tabla de las haciendas turísticas que existen en el Ecuador.

**Tabla 1***Haciendas Turísticas del Ecuador*

<b>Haciendas del Ecuador</b>		
<b>Nombre de la Hacienda</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Servicio y Experiencias</b>
Caballo Campana	Baños de Cuenca_ Azuay	Alojamiento, alimentación, cabalgata, senderismo, ciclismo, clase de cocina, camping, visita a comunidades, recorridos guiados, eventos
Primera Wilderness Ecolodge	Rio Blanco. Mira - Carchi	Alojamiento, alimentación, cabalgata, caminatas, Rafting en aguas rápidas, visita de ganadería, cultivo de frutas cítricas, tour del café.
Polylepis Logde	El Ángel, Espejo - Carchi	Alojamiento, alimentación, caminatas, cabalgatas, biotecnología, ecoturismo, eventos, ciclismo
Chimborazo Lodge	Valle de Totorillas, km 23 vía al Chimborazo	Alojamiento, alimentación, excursiones, escalada en roca, ciclismo, cabalgata, snowboarding, avistamiento de especies
La Andaluza	San Andrés, Guano – Chimborazo	Alojamiento, alimentación, cabalgata, ciclismo, ordeño de vacas, tour histórico casa antigua de la hacienda, fogatas, spa, avistamiento de especies, cine familiar

---

**Haciendas del Ecuador**


---

<b>Nombre de la Hacienda</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Servicio y Experiencias</b>
Abraspungo	Velasco, Riobamba – Chimborazo	Alojamiento, alimentación, cabalgata, ciclismo, fogata con mashmelows, masajes, clases de pintura
Hato Verde	Mulalo, Latacunga - Cotopaxi	Alojamiento, alimentación, cabalgata, visita áreas naturales aledañas, senderismo, ciclismo, masajes, clases de cocina, pesca
Posada de Tigua	Zumbahua, Pujili - Cotopaxi	Alojamiento, alimentación, cenas temáticas, ciclismo, senderismo, elaboración casera de queso, manjar de leche y yogurt, ordeños de vacas, participación en actividades de agricultura.
San Agustín de Callo	Mulalo, Latacunga - Cotopaxi	Alojamiento, alimentación, cabalgata, visita sitio arqueológico, ciclismo, senderismo, plantación de rosas, masajes
Nagsiche	Mulalillo, Salcedo - Cotopaxi	Alojamiento, alimentación, Ordeño, degustación de vinos y quesos, show de guitarra, Cabalgatas, danza folclórica. Nota: conocimiento previo

---

Haciendas del Ecuador		
Nombre de la Hacienda	Ubicación	Servicio y Experiencias
Ciénega	Lasso, Latacunga - Cotopaxi	Alojamiento, Alimentación, cabalgata, trekking, ciclismo, masajes, senderismo, ordeños. <b>Nota:</b> conocimiento previo.
Tilipulo	Poalo, Latacunga – Cotopaxi	Alimentación, senderismo, ciclismo, cabalgata, caminatas. <b>Nota:</b> conocimiento previo
San José de Sigchos	Sigchos – Cotopaxi	Alojamiento, alimentación, cabalgata, caminatas, visita de atractivos de la zona.
Tambopaxi Lodge	Machachi, Mejía - Cotopaxi	Alojamiento, alimentación, cabalgata, caminatas, ciclismo, ascenso al refugio
The Black Sheep Inn	Chugchilán, Sigchos - Cotopaxi	Alojamiento, alimentación, cabalgata, masajes, agroturismo
Sacha Logde	Sushufindi - Sucumbios	Caminatas, remo de canoas, avistamiento de flora y fauna, puente colgante, visita mariposario, kayak
San Jacinto-Parador El Samán	Naranjal – Guayas	Alojamiento, alimentación, cabalgata, trekking, excursiones, ciclismo
Chorlaví	San Antonio, Ibarra - Imbabura	Alojamiento, alimentación, bodas destino, paseos en scooters,

<b>Haciendas del Ecuador</b>		
<b>Nombre de la Hacienda</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Servicio y Experiencias</b>
		senderismo, clase de cocina, juego de escape, tour de la cerveza, masajes
Cusín	San Pablo, Otavalo - Imbabura	Alojamiento, alimentación, cabalgata, siembra y cosecha de productos, caminatas, ciclismo, juegos y deportes, clases de español, masajes
Pimán	San Miguel de Ibarra - Imbabura	Alojamiento, alimentación, caminatas, senderismo, avistamiento de especies, ciclismo, masajes, zonas de lectura, pintura y escritura
San Isidro de Itaqui	Sagrario, Cotacachi - Imbabura	Alojamiento, alimentación, senderos, avistamiento de especies, ciclismo, cabalgata, excursiones, ceremonias ancestrales, rituales energéticos
Tunas y Cabras	La Dolorosa del Priorato – Imbabura	Alojamiento, alimentación, senderismo, visita de animales de la granja, cabalgata, uso de basket swings en lagos, the love experience.
Zuleta	Angochagua, Ibarra - Imbabura	Alojamiento, cabalgata, ciclismo, clases de bordado, clases de cocina,

<b>Haciendas del Ecuador</b>		
<b>Nombre de la Hacienda</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Servicio y Experiencias</b>
		ordeño, visita huertos orgánicos, capilla, museo del queso
Pinsaqui	San Juan de Ilumán, Otavalo – Imbabura	Alojamiento, alimentación, masajes, cabalgata, senderismo, baños relajantes, clases de cocina, tour de aguas termales
Las Palmeras Inn	San José de Quicínche, Otavalo – Imbabura	Alojamiento, alimentación, actividades al aire libre, cabalgata, senderismo, excursiones, ciclismo, clases de cocina
San Francisco	Tumbabiro, Urcuquí - Imbabura	Alojamiento, alimentación, masajes, meditación, senderismo, cabalgatas, tour agro turístico
Guango Logde	Cuyuja, Quijos - Napo	Alojamiento, alimentación, senderismo, bosques, avistamiento de aves, fotografía, pesca en el río, escondite de aves, caminatas, fogata
Manantiales Del Roció	Montecristi – Manabí	Alojamiento, alimentación, recorridos por las rutas de cacao, café, caña, azúcar, agroturismo, acampada

---

**Haciendas del Ecuador**


---

<b>Nombre de la Hacienda</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Servicio y Experiencias</b>
San Isidro Cloudforrest Lodge	Cosanga, Quijos - Napo	Alojamiento, alimentación, trekking, kayak, canotaje, excursión al río, caminata, pesca, cerbatana, arco y flecha
La Casa Del Suizo	Ahuano, Tena - Napo	Alojamiento, alimentación, observación de flora y fauna, visita de artesanías, tubing, lavado de oro, canopy, rafting
Hamadryade Lodge	Puerto Misahualli, Tena - Napo	Alojamiento, senderismo, tours guiados, avistamiento de aves, pesca, rafting, kayak, tubing, cascadas, cavernas, tour en avionetas
Huasquila Amazon Logde	Cotundo, Archidona – Napo	Alojamiento, alimentación, Caminatas, Cascada, Cueva, visita a comunidad, paseo en canoa, rafting, kayak.
Cotopaxipungo	Rumipamba, Rumiñauí – Pichincha	Alojamiento, alimentación, cabalgata, senderismo, ordeño, caminatas, clases de cocina, ciclismo, avistamiento de aves
El Rejo	Aloasí, Mejía – Pichincha	Alojamiento, alimentación, actividades de haciendas, ordeño

---

<b>Haciendas del Ecuador</b>		
<b>Nombre de la Hacienda</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Servicio y Experiencias</b>
La Alegría	Machachi, Mejía - Pichincha	Alojamiento, alimentación, ganadería, cabalgata, senderismo, caminatas
Las Cuevas Tierra Lodge	Pifo, Quito - Pichincha	Alojamiento, Alimentación, cabalgata, senderismo, fogata con marshmallows, caminata, maridaje de cerveza y chocolate
Los Mortiños	Machachi, Mejía - Pichincha	Alojamiento, alimentación, cabalgata, senderismo, ciclismo
Santa Ana	Machachi, Mejía - Pichincha	Alojamiento, alimentación, ciclismo, trekking, pesca, senderismo,
Sierra Alisos	Tambillo, Mejía - Pichincha	Alojamiento, alimentación, cabalgata, senderismo, ordeño, senderismo, ciclismo, avistamiento de aves, masajes, actividades huertos y cocina
Papagayo	Quito – Pichincha	Cabalgata, ciclismo, paseos en globo, plantación de rosas, clases de cocina, tour en helicóptero, clases de yoga
Leito Los Llanganates	Patate - Tungurahua	Alojamiento, alimentación, cabalgata, senderismo, ordeño, senderismo, ciclismo, avistamiento de aves, masajes, actividades huertos y cocina

<b>Haciendas del Ecuador</b>		
<b>Nombre de la Hacienda</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Servicio y Experiencias</b>
Molino San Juan	San José de Ayora, Cayambe – Pichincha	Alojamiento, alimentación, visita a planta florícola, visita antiguo molino, visita a la cava cervecera, clases de cocina
El Porvenir	Machachi, Mejía - Pichincha	Cabalgata, senderismo, ciclismo, clases de cocina, spa, masaje, cascada
Samari Spa Resort	Baños de Agua Santa – Tungurahua	Alojamiento, alimentación, acampar, cosecha de frutas, visita de animales, fogata, senderismo
La Compañía de Jesús	Cayambe - Pichincha	Alojamiento, alimentación, visita a plantaciones de rosas
La Danesa	Km 67 vía Naranjito, Bucay – Guayas	Alojamiento, elaboración de chocolate, ciclismo, ordeño, cabalgata, apicultura
Dos Hemisferios	Parroquia San Miguel del Morro – Guayas	Alojamiento, alimentación, recorrido por la viña, recorrido por la bodega, avistamiento de aves

*Nota.* En esta tabla se muestra las haciendas turísticas del Ecuador en las diferentes provincias, su ubicación y los servicios y experiencias que se pueden tener en cada uno de estos lugares.

## **Turismo rural, una visión desde el marco legal**

### ***Ecuador, reglamentos de alojamientos turísticos***

Ecuador es un país que este formato por leyes y reglamentos en los diferentes ámbitos reconociendo y garantizando a las personas el derecho a la vida digna el descanso y ocio, derecho al esparcimiento entre otros, donde tomaremos en cuenta al reglamento de ley de turismo la cual menciona la clasificación de los alojamientos turísticos, para una mejor

compresión analizaremos el reglamento de alojamientos turísticos enfocándonos en lo que debe tener para ser una hacienda turística que se detallara a continuación:

Se toma en consideración al Reglamento de la ley de turismo, en artículo 43 que nos menciona de las actividades de turismo dentro de misma lo que es el alojamiento entendiendo como el conjunto de bienes destinados por una persona sea natural o jurídica que prestan servicios de hospedaje, ya sean que incluya o no la alimentación, algo importante también los servicios básicos o complementarios, mediante el contrato de hospedaje. Donde tenemos 2 clases el hotelero y el extra hotelero no hotelero (Ministerio de Turismo, 2015)

En Ecuador existe el reglamento de alojamientos turísticos que abarca varios puntos importantes, por ejemplo, señala los requisitos, y servicio de un establecimiento de alojamiento turístico, asimismo los tipos de habitaciones que deben ofrecer, las obligaciones y derechos tanto del huésped como del establecimiento, también indica la clasificación de los alojamientos turísticos como se indica a continuación:

- |                           |                               |
|---------------------------|-------------------------------|
| i. Hotel H                | vi. Resort RS                 |
| ii. Hostal HS             | vii. Refugio RF               |
| iii. Hostería HT          | viii. Campamento Turístico CT |
| iv. Hacienda Turística HA | ix. Casa de Huéspedes CH      |
| v. Lodge L                |                               |

En esta ocasión nos centraremos en la categorización de Haciendas turísticas que son establecimientos que brindan el alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas cada una con su baño privado conforme a su categoría, localizadas en parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados mejoran y permitiendo que las personas conozcan el lugar. (Ministerio de Turismo, 2016)

Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales, pudiendo realizar varias actividades propias del área rural (campo) como siembra en especial de huerto orgánico, cabalgatas, ciclismo, actividades con el entorno natural y el medio ambiente, áreas patrimoniales, lugares culturales, vinculación con la comunidad local, brindando varios servicios complementarios dentro de la misma, deberá de contar con un mínimo de 5 habitaciones y categoría va 3 a 5 estrellas. (Ministerio de Turismo, 2016)

El reglamento cuenta con un anexo 3 de los requisitos que debe de tener para ser categorizada como hacienda turística que se darán a conocer los más relevantes que son debe que contar con un generador de emergencia, tener por los menos los siguientes servicios y actividades Piscina, Hidromasaje, Baño turco, Sauna, SPA, local comercial al fin de la actividad, salones o áreas para eventos, actividades agropecuarias, caminatas, cabalgatas, vínculo con la comunidad local, áreas deportivas, contar con áreas de uso exclusivo del personal, restaurante dentro de las instalaciones, internet en todas las habitaciones, servicio telefónico, entre otros. (Ministerio de Turismo, 2015)

### ***Países de Latinoamérica, reglamentos de alojamientos turísticos***

A continuación, se analizan los marcos legales de los países: Argentina, Chile, Colombia y Venezuela, debido a que presentan mayor énfasis en los servicios turísticos brindados en las haciendas turísticas, también aportan a la clasificación y categoría que

se da a las haciendas al brindar servicios, se analizar con el fin de saber e interpretar cual es la normativa que más se asemeja a la realidad del territorio ecuatoriano.

## Tabla 2

*Normativa de alojamientos turísticos de Argentina.*

<b>NORMATIVA DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE ARGENTINA</b>	
<b>País</b>	Argentina
<b>Nombre de la normativa</b>	Alojamientos rurales. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente, requisitos generales

### **Síntesis**

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.

### **Planificación**

1. Manual de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente
2. Responsable del sistema de gestión
3. Control de los registros

### **Gestión de la prestación del servicio**

1. Información al cliente
2. Comunicación de precios y formas de pago
3. Reservas
4. Ingreso de huéspedes

5. Atención al huésped durante la estadía
6. Atención telefónica
7. Servicio de atención

### **Procesos de Apoyo**

1. Mantenimiento
2. Limpieza- generalidades- recursos y materiales de trabajos.
3. Compras

### **Gestión Ambiental**

Designar a una persona responsable de la gestión ambiental del establecimiento para el seguimiento y control y de la misma manera los demás puntos.

### **Gestión de la Seguridad**

Conocer y aplicar las normas legales vigentes necesarias en materia de seguridad, higiene y contingencias, abarcando los demás puntos que son importantes.

1. Recursos Humanos

### **Mejora – medición**

2. Generalidades
3. Auditorías internas
4. Quejas y sugerencias

---

*Nota.* En esta tabla se muestra el análisis de la normativa de alojamientos rurales, sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente, requisitos generales.

**Tabla 3***Normativa de Alojamiento Turísticos de Chile*

<b>NORMATIVA DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE CHILE</b>	
<b>País</b>	Chile
<b>Nombre de la normativa</b>	Norma Chilena Establecimientos de alojamiento turístico, haciendas, clasificación, requisitos - Alojamiento turístico – Haciendas o estancias – Requisito para su calificación.

### **Síntesis**

Esta norma es oficial en Chile, la cual 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. Es importante mencionar que se tomara en consideración a la calificación de Hacienda o estancia turística debido a que se asemeja más a la realidad de categorización de alojamientos turísticos en el Ecuador.

La haciendas o estancias deben cumplir con requisitos para su categoría, debe tener una organización de tal manera que preste los servicios correspondientes según su categoría y los que promocióne, por lo menos debe contar con un organigrama o esquema de cargos, estructuración de las áreas de la organización, debe implementar un área de recibimiento y tratamiento de sugerencias y reclamo de los huéspedes entre otros cumplimientos que debe tener el apartado de organización.

En cuanto a los servicios generales en este caso tomando en cuenta la categorización que se asemeja a Ecuador es Hacienda o estancia turística la cual debe cumplir lo siguiente:

- Servicios de estacionamiento propio dentro del recinto de la hacienda o estancia.
- Calefacción en las habitaciones y en los lugares de uso común, cuando la temperatura interior sea menor a 16°C.

- Teléfono habilitado para llamadas locales, ubicado en algún área de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicios telefónico en la zona donde se ubica la hacienda o estancia.
- Servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales.
- Servicio médico concertado.
- Iluminación de emergencia en todos los recintos de uso común.
- Servicio de información de las distintas actividades y servicios turísticos que se desarrollan en el entorno de la hacienda o estancia.
- Servicio de desayuno que incluya pan, mantequilla, mermelada, jugo o néctar de fruta y una bebida caliente (té, café, leche) preparados mayoritariamente con productos naturales de la zona.
- Servicio de almuerzo y cena.
- Servicio de entretenimiento dentro del establecimiento, mínimo una actividad deportiva.

Por otra parte, las haciendas o estancias deben contar con los requisitos mínimo de arquitectura. Además de cumplir con otros servicios adicionales, de la misma manera debe tener requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros, requisitos comerciales de marketing, reservas y ventas, imagen corporativa y publicidad, servicios de información.

(Servicio Nacional de Turismo, 2007)

---

*Nota.* Se toma en consideración la categoría de hacienda o estancia turista, puesto que se asemeja a la realidad de Ecuador.

**Tabla 4***Normativa de Alojamientos Turísticos de Colombia*

<b>NORMATIVA DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE COLOMBIA</b>	
<b>País</b>	Colombia
<b>Nombre de la normativa</b>	Alojamientos Rurales, Requisitos De Planta Y Servicios

### **Síntesis**

Los alojamientos rurales (Lodge, haciendas) 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. Donde se deben realizar capacitaciones al personal del establecimiento para así mejorar conocimientos, habilidades y destrezas.

### **Requisitos**

Se presentarán los requisitos los requisitos generales abarcando con lo que debe contar cada una de ella.

### **Requisitos De Planta**

1. Edificación
2. Zona de parqueo
3. Áreas verdes

### **Espacios Públicos**

1. Emergencias
2. Recepción
3. Corredores/pasillos
4. Climatización
5. Baños públicos

### **Habitaciones**

1. Dimensiones
2. Seguridad
3. Muebles
4. Conexiones
5. Ropa de cama
6. Ventanas
7. Iluminación
8. Climatización

### **Baños de Habitaciones**

1. Ducha
2. Toallas
3. Conexión para aparatos eléctricos

### **Servicios generales**

1. Zona de mantenimiento
2. Zona de maquinas
3. Manejo de residuos
4. Manejo de aguas residuales

También es importante los requisitos que debe tener en el servicio para poder brindar lo mejor al visitante y satisfacer sus necesidades, deberán cumplir al 100 % de los requisitos de planta y servicio establecidos en la norma, como también los requisitos legales vigentes.

---

*Nota.* En esta tabla se muestra el análisis de la normativa de alojamientos rurales y sus requisitos.

**Tabla 5***Normativa de Alojamientos Turísticos de Venezuela*

<b>NORMATIVA DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE VENEZUELA</b>	
<b>País</b>	Venezuela
<b>Nombre de la normativa</b>	Reglamento de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de alojamiento Turístico

---

#### **Síntesis**

La Normativa se ha planteado un objeto el cual consiste en establecer relaciones que regulen la actividad y funcionamiento en los establecimientos de alojamientos turísticos. Para lo cual se plantea un concepto sobre establecimiento de alojamiento turístico y lo definen como:

"aquel lugar en donde prestan a las personas servicios de hospedaje en forma provisional, con infraestructura adecuada para su estancia, en las cuales puedan brindar diferentes tipos de servicios y actividades.

Los establecimientos de alojamiento turístico deberán estar inscritos en el Registro Turístico Nacional que lleva la Corporación de Turismo de Venezuela.

En el contenido de la normativa se puede observar en el artículo 10 perteneciente al Capítulo II. De la clasificación, la definición de hacienda de turismo donde también agrupa al Hato y fincas, lo cual conceptualiza de la siguiente manera: aquel establecimiento localizado en áreas rurales que presta en forma periódica o estable los servicios de alimentos y bebidas, alojamiento, que realizan actividades dirigidas de acuerdo al establecimiento o al ecoturismo.

En el Capítulo III. De la categorización en el artículo 11 se puede observar la categorización que le da la Corporación de Turismo de Venezuela a un establecimiento que presta el servicio de alojamiento turístico por estrellas, en el literal g) indica al Hato, Finca o Hacienda de turismo como una categorización que se lo puede dar de una (1) a cuatro (4) estrellas.

---

Si el establecimiento de alojamiento turístico cambie las condiciones que le permitieron dar la asignación a su categoría, la corporación de turismo de Venezuela, señalará una nueva si hubiera lugar a ello, con respecto a lo que se indique en la norma.

En el Capítulo IV. Del procedimiento para la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.

Abarca tema de los procesos a seguir para cumplir con los requisitos y obtener la categoría, el primer paso es enviar una solicitud escrita o de oficio a la Corporación de Turismo de Venezuela. La categoría se dará conforme al tabulador de servicios con el que cuenta la normativa, elaborado por la corporación de turismo, mediante lo dispuesto, la cual se encuentra publicada en la gaceta oficial de la república de Venezuela.

En el artículo 17, hace alusión a que Los establecimientos de alojamiento turístico no podrán utilizar ni la clasificación ni la categoría solicitada hasta tanto no las haya otorgado la Corporación de Turismo de Venezuela.

Cuando los establecimientos de alojamiento turísticos se encuentren registrados en el registro turístico nacional y en los 120 días continuos a los siguientes de sus actividades, tendrá que solicitar y obtener ante la corporación de turismo, la clasificación y categorización se otorgara de acuerdo al cumplimiento del establecimiento, de acuerdo a las reglas que contenga la normativa de Venezuela y las determinaciones que se establezcan en las resoluciones aplicables, que estén en torno al tema.

---

*Nota.* Es importante considerar que Venezuela tiene un proceso muy llamativo, ya que para dar la categorización cuentan con un tabulador de servicios, lo cual permite evaluar al establecimiento.

Figura 2

Línea de tiempo – Normativas de alojamiento turístico/ haciendas turísticas

## Línea de tiempo - Normativas de alojamiento turístico / haciendas turísticas



*Nota.* En la ilustración se puede observar la línea de tiempo de las normativas analizadas con anterioridad con lo que respecta a alojamientos turísticos – haciendas turísticas.

### Marco Legal Ecuador - Chile, haciendas turísticas

Después del análisis de los marcos legales de los países: Argentina, Chile, Colombia y Venezuela, en lo que respecta a la definición, calificación y categorización de las haciendas como prestadoras de servicios turísticos, se llega al resultado de que el marco legal que se acerca a la realidad del caso ecuatoriano es la normativa chilena, porque en esta indica las diferentes maneras de categorizar a una hacienda como: de lujo, turista superior y turista, en la cual se solicitan varios requisitos como es el panorama de Ecuador que tiene su categorización de hacienda turística. A continuación, se indica la tabla comparativa de las normativas de alojamiento de Chile y Ecuador.

Tabla 6

*Marco Legal de Alojamientos Turísticos Ecuador - Chile*

<b>TABLA COMPARATIVA DEL MARCO LEGAL DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS, ECUADOR - CHILE</b>	
<b>País: Chile</b>	<b>País: Ecuador</b>
<b>Nombre de la norma:</b> Norma Chilena - Establecimientos de alojamiento turístico, haciendas, clasificación, requisitos.	<b>Nombre de la norma:</b> Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador.
<b>Categoría:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacienda o estancia de lujo</li> <li>• Hacienda o estancia turista superior</li> <li>• Hacienda o estancia turista</li> </ul>	<b>Capítulo III, De la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico. Art. 12</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haciendas turísticas (HA)</li> </ul>
<b>Definición haciendas; estancias</b>  Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas y que mantiene o recrea un casco principal con estructuras, espacios y materiales propios de las antiguas casas tradicionales de la zona donde se emplaza. (Instituto de Normalización , 2007, pág. 4). El principal propósito del establecimiento es servir de enclave para realizar actividades al aire libre y/o excursiones productivas propias del predio y la cultura local. Ofrecen además como mínimo, servicio de	<b>Definición haciendas turísticas</b>  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,

---

<p>recepción por 12 h, servicio de mucamas y servicio de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios</p>	<p>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. (Ministerio de Turismo, 2015)</p>
--	---

---

**Requisitos para la categoría turista, turista superior y lujo.**

- a) Contar con un manual de organización.
- b) Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.
- c) Contar con el personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios.
- d) Asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias de la hacienda.
- e) Tener implementadas las medidas de seguridad e higiene de todos los recintos de uso de los huéspedes.

**Requerimiento para la categoría HA**

- a) Generador de emergencia
  - b) Sistema de protección contra insectos.
  - c) Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.
  - d) Piscina
  - e) Vinculación a una actividad agropecuaria
  - f) Vinculación de la comunidad local en las actividades turísticas realizadas por el establecimiento
  - g) Equipo de uso diario para actividades del establecimiento (al menos botas de caucho y poncho de aguas)
  - h) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva
-

- 
- |  |  |
|--|--|
| <p>f) Tener implementado un medio de recepción y tratamiento de sugerencias y reclamos de los huéspedes.</p> <p>g) Informar sobre las actividades productivas que desarrolla la familia anfitriona que produzca ruidos y otros efectos molestos para el huésped.</p> <p>h) Informar a los huéspedes de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental, adoptadas por la hacienda.</p> | <p>declaratoria por parte de la autoridad competente.</p> <p>i) Contar con áreas de uso exclusivo para el personal.</p> <p>j) Una entrada principal al área de recepción para clientes, y otra entrada de servicio.</p> <p>k) Área de vestíbulo y recepción (con mobiliario).</p> <p>l) Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.</p> <p>m) Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.</p> <p>n) Área de bar dentro del establecimiento.</p> <p>o) Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento</p> |
|--|--|

---

### **Servicios generales**

#### **Haciendas o estancias de lujo**

- a) Servicio de estacionamiento propio dentro del recinto de la hacienda.

---

### **Servicios en haciendas turísticas**

- a) Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.
- b) Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias
-

- 
- |   |   |
|---|---|
| b) Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea menos a 26°C                            | laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.   |
| c) Sistema de calefacción cuando la temperatura sea inferior a 16°C                                   | c) Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped. |
| d) Servicio telefónico (nacional e internacional) en la habitación.                                   | d) Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.  |
| e) Servicio de conexión a internet en todas las habitaciones.   | e) Servicio de alimentos y bebidas a la habitación con servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.                     |
| f) Detector de incendio en áreas de uso común.  | f) Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.   |
| g) Servicio médico concentrado.   |   |
| h) En la sala de estar, TV abierta y de cable o satelital, de acuerdo a la disponibilidad de la zona. |   |
| i) Servicio de recepción en español y en un segundo idioma.   |   |
| j) Servicio de información de las distintas actividades y servicios turísticos.                       |   |
| k) Servicio de desayuno que incluya bebestibles (té, café, leche, jugo, etc.).                        |   |
| l) Servicio de almuerzo   |   |

### **Haciendas o estancia superior**

- a) Servicio de estacionamiento propio.
  - b) Ventilación cuando la temperatura inferior sea mayor a 26°C.
-

- 
- c) Calefacción cuando la temperatura inferior sea menor a 16°C.
  - d) Teléfono, habilitado para llamadas locales, ubicado en algún área de uso común.
  - e) Servicio de conexión a internet en algún lugar de uso común.
  - f) Detector de incendios en áreas de uso común
  - g) Servicio de lavandería propio
  - h) Iluminación de emergencia en todos los recintos de uso común.
  - i) Servicio de desayuno
  - j) Servicio de almuerzo

#### **Hacienda o estancia turista**

- a) Calefacción en las habitaciones y en los lugares de uso común, cuando la temperatura inferior sea menor a 16°C
- b) Servicio de recepción
- c) Servicio de información de las distintas actividades y servicios turísticos.
- d) Servicio de desayuno
- e) Servicio de almuerzo y cena
- f) Teléfono habilitado para llamadas locales

---

**Link de la normativa para mayor información**

---

**Link de la normativa para mayor información**

---

---

<a href="http://www.calidadturistica.cl/archivos/alojamie">http://www.calidadturistica.cl/archivos/alojamie</a>	<a href="https://www.hotelesecuador.com.ec/downlo">https://www.hotelesecuador.com.ec/downlo</a>
<a href="nto/Haciendas-o-estancias-NCh03002-">nto/Haciendas-o-estancias-NCh03002-</a>	<a href="ads/Turismo-Manual-del-Reglamento-de-">ads/Turismo-Manual-del-Reglamento-de-</a>
<a href="2007.pdf">2007.pdf</a>	<a href="Alojamiento-Turistico.pdf">Alojamiento-Turistico.pdf</a>

---

*Nota.* En la tabla se compara los dos marcos legales con la finalidad de evidencias que Chile y Ecuador manejar casi la misma estructura para dar su categorización.

## **Diagnóstico de los servicios de turismo rural**

### ***Servicios Turísticos ofertados en el Ecuador***

Los servicios turísticos en el Ecuador datan en el año 1930, donde se logra la fijación del turismo con la creación de la ley de fomento turístico, encontrando pautas de regulación y manejo de turistas e impulsa a los establecimientos. En 1947, se crea la primera agencia de viajes “Ecuadorian Tours”, después se abrieron más plazas dedicándose al servicio de los turistas, como agencias de viajes, hoteles, restaurantes para la satisfacción y disfrute del visitante (Villagran & Oña, 2020).

En el Ecuador, los primeros servicios turísticos empezaron a registrarse a partir de 1964 un 30 de junio, hoy mediante se han ido inscribiendo más servicios turísticos habitualmente a la oferta nacional por el Ministerio de Turismo al tener un desplazamiento de personas fuera de su lugar de residencia, la parte receptora ve la necesidad de coordinar acciones para que permitan crear o usar lo que es la planta turística, ayudando y facilitando la permanencia al turista en el lugar que visite. (Villagran & Oña, 2020)

Por lo tanto, es importante y necesario que existan servicios que ayuden y hagan que la actividad turística sea una experiencia satisfactoria y de disfrute del turista, como también dándole un valor añadido a los recursos y atractivos turísticos teniendo en cuenta que servicio puede ser tangible o intangible permitiendo esto el disfrute de los bienes y servicios turísticos. (Villagran & Oña, 2020)

Cotopaxi cuenta con plantas de servicios turísticos que están conformadas por proveedores de alojamientos, alimentos y bebidas, transporte, esparcimiento, entre otras complementarias en varios atractivos turísticos que necesitan de algunas actividades juntas para brindar un mejor servicio al visitante entre estas están como caminata, escalada, cabalgata, senderismo tomando en cuenta que se atribuirá demás actividades depende el lugar a visitar. (Altamirano & Ruiz, 2013)

### ***Prestadores de Servidores turísticos en el Ecuador***

En el Ecuador existe el catastro de servicios turísticos del año 2021 en el cual refleja todos los servicios o prestadores de servicios que existe en el país, resaltando a: el alojamiento, los establecimientos de alimentos y bebidas, las agencias de servicios turísticos, los establecimientos de intermediación, los centros de turismo comunitario, los parques de atracción estables y el transporte turístico, estos servicios se prestan en todas las provincias del Ecuador y sobre todo en los lugares donde se destaca el sector turístico. (MINTUR, 2021)

Los servicios que han tenido mayor registro en el Ecuador son: el de alojamiento y alimentos y bebidas por lo cual es importante mencionar que: en el país existen 4.326 establecimiento registrado en el país los mismos que brindar servicios de alojamientos, los cuales en habitaciones registran un total de 84.372, en camas 165.267 y en plazas camas un total de 189. 150, lo que da entender que existe una amplia infraestructura hotelera, en cuanto a los establecimientos de alimentos y bebidas se registra un total de 11.659 establecimientos registrados, en los cuales se registran 153.564 mesas y plazas en mesas un total de 608.002. (MINTUR, 2021)

Por consiguiente, las Agencias de servicios turísticos son las que siguen después del alojamiento y establecimientos de alimentos y bebidas, ya que en total se registran 2.323 agencias registradas en el Ecuador, asimismo, se encuentran registrados 359 Establecimientos

de intermediación, para Transporte turístico están registradas 557 empresas y se registran 39 Parques de atracción estables. De tal manera que en el país se encuentran 6 servicios turísticos establecidos y registrados en el Ministerio de Turismo. En la siguiente tabla se expone la información sintetizada. (MINTUR, 2021)

**Tabla 7**

*Prestadores de Servicios Turísticos en el Ecuador*

<b>PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL ECUADOR</b>				
<b>Nombre de los servicios</b>	<b>Total</b>			
Alojamiento	4.326	<b>habitaciones</b>	<b>Camas</b>	<b>Plaza camas</b>
		84.372	165.267	189. 150
Establecimientos de alimentos y bebidas	11.659	<b>mesas</b>	<b>Plazas mesas</b>	
		153.564	608.002	
Agencias de servicios turísticos	2.323			
Establecimientos de intermediación	359			
Transporte turístico	557			
Parques de atracción estables	39			
<b>Total, general</b>	<b>19.490</b>			

*Nota.* En la tabla se encuentran todos los servicios turísticos del Ecuador, teniendo en cuenta que en el alojamiento y alimentos y bebidas infieren otros puntos.

Además, los servicios turísticos que existen en el Ecuador están ofertados en empresas que se clasifican en: micro, pequeña, mediana y grande. Ahora bien, según (Rosas, 2011) micro empresa “es una unidad económica mínima, establecida por su dueño o creador, que en forma lícita produce bienes y servicios, cuentan o trabajan con 1 hasta 10 empleados y opera

en el campo o en la ciudad”, así pues, en el Ecuador se ha registrado un porcentaje total de 87,78% micro empresas en el sector turístico.

Asimismo, las pequeñas empresas son “las que intervienen hasta 50 empleados, se utiliza más tecnología que en las microempresas” (Rosas, 2011), en donde se registra un total de 11,72%, empresas. La medianas y grandes empresas son: “las que intervienen mayor cantidad de empleados, se utiliza más tecnología e infraestructura que en las anteriores” (Rosas, 2011) , en las empresas medianas se registra un total de 0,46% y en las empresas grandes en un 0,05%, de tal manera que los servicios turísticos también aportan de manera positiva a la comunidad.

### **Tabla 8**

*Tamaño de las empresas turísticas en el Ecuador.*

<b>TAMAÑOS DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS EN EL ECUADOR</b>	
Micro	87,78%
Pequeña	11,72%
Mediana	0,46%
Grande	0,05%

*Nota.* En la tabla se indica la información del tamaño de empresas turísticas registrada en el Ecuador.

El sector turístico también es fuente generadora de empleo a nivel nacional, según el (MINTUR, 2021) el total de trabajadores entre hombres y mujeres es de 112.779, debido a que, en los establecimientos de alojamiento trabajan 14.724 hombres y 12.742 dando un total de 27.466, en los establecimientos de alimentos y bebidas en donde se encuentran 37.470 hombres y 31.296 mujeres sumando un total de 68. 773, en las agencias de servicios turísticos

trabajan 4.203 hombres y 5.264 mujeres en total 9.467, en los establecimientos de intermediación están 1.041 hombres y 783 mujeres dando un total de 1.824.

En los centros de turismo comunitario se registran 534 hombres y 436 mujeres teniendo un total de 970, en los parques de atracción establecidos hay 565 hombres y 512 mujeres sumando da un total de 1.077, finalmente en el transporte turístico se evidencia 2.413 hombres y 789 mujeres dando como total 3.202, es así como se evidencia que el sector turístico brinda oportunidades de empleo y por ende ingresos a cada una de las personas que forman parte de los prestadores de servicios o son los que brindan los servicios turísticos, en la siguiente tabla se puede evidenciar la información extracta.

**Tabla 9**

*Empleo en el sector de servicios turísticos en el Ecuador*

<b>EMPLEO EN EL SECTOR DE SERVICIOS TURISTICOS EN EL ECUADOR</b>			
<b>Nombre del servicio</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Alojamiento	14.724	12.742	27.466
Alimentos y Bebidas	37.478	31.295	68.773
Agencias de servicios turísticos	4.203	5.264	9.467
Establecimientos de intermediación	1.041	783	1.824
Centro de turismo comunitario	534	436	970
Parques de atracción estables	565	512	1.077
Transporte turístico	2.413	789	3.202
<b>Total, general</b>	<b>60.958</b>	<b>51.821</b>	<b>112.779</b>

*Nota.* La información expuesta indica cuantas personas entre hombres y mujeres trabajan en el sector turístico.

### ***Turismo en la Provincia de Cotopaxi, prestadores de servicios turísticos***

Cotopaxi fue la novena provincia creada del país, un 1 de abril de 1851 es una de las 24 provincias del Ecuador localizada en el centro del país, en la región interandina o sierra, su capital es Latacunga tiene una superficie de 5.956 km<sup>2</sup>, limita al norte con Pichincha, al sur con Bolívar y Tungurahua, al este con Napo, y al oeste con Los Ríos, estando constituida por 7 cantones y que se derivan en parroquias urbanas y rurales. (Lozano, 2017)

La Provincia de Cotopaxi tiene un ícono turístico muy importante como es el volcán Cotopaxi que cuenta con áreas naturales, paisajes únicos, bosques nublados y lluviosos, páramos, lagos, lagunas, cascadas, cañones gigantes y artesanías de los pueblos realizado por miembros de las comunidades, brindan bienes y servicios para la satisfacción y disfrute de los turistas como es alimentación, alojamiento, transporte entre otros necesarios que cada lugar lo requiera para la prestación de servicios turísticos (Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, 2015).

Las principales actividades económicas de la Provincia de Cotopaxi se desarrollan en los tres sectores, el sector primario se encuentra la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca con (25,2%), la construcción abarca un (13,2%) siendo el sector secundario y en el sector terciario contiene las actividades de transporte y comercio con un (12,7%). Teniendo en cuenta que Cotopaxi es la segunda provincia de la Sierra Ecuatoriana dando un valor agregado bruto con aporte a nivel nacional (4,5%) en lo que se refiere a actividades agropecuarias. (Prefectura de Cotopaxi, 2019)

### ***Prestadores de servicios turísticos en la Provincia Cotopaxi***

La provincia de Cotopaxi ubicada en la región sierra ecuatoriana, cuenta con siete cantones entre ellos: la Mana; Latacunga; Pangua; Pujilí; Salcedo; Saquisilí y Sigchos. En los diferentes cantones se han registrado un total de 100 establecimientos de alojamiento

registrados en el Ministerio de Turismo, en la Mana se registran 14 establecimientos, en Latacunga 54, en Pangua 2, se registran 11 en Pujilí, en el cantón Salcedo 5, en Saquisilí cuentan con 2 y por último en Sigchos se registran 11, teniendo en cuenta que se encuentra registradas todas las clasificaciones de alojamientos turísticos. (MINTUR, 2021)

**Tabla 10**

*Registro de establecimientos de alojamiento registrado en la provincia de Cotopaxi*

<b>REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO REGISTRADO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI</b>				
<b>Cantón</b>	<b>Registro</b>	<b>Habitaciones</b>	<b>Camas</b>	<b>Plazas de camas</b>
La Mana	14	373	660	677
Latacunga	54	948	1.781	1.865
Pangua	2	40	75	75
Pujilí	11	123	296	307
Salcedo	6	121	312	315
Saquisilí	2	28	62	62
Sigchos	11	145	347	344
<b>Total, general</b>	<b>100</b>	<b>1.778</b>	<b>3.533</b>	<b>3.645</b>

*Nota.* Se presenta la información del total de establecimientos de alojamiento en la provincia de Cotopaxi.

La clasificación que se puede encontrar en los alojamientos de la provincia de Cotopaxi es: casa de huéspedes, campamento turístico, hacienda turística, hostel, hostería, hotel y refugio. En cuanto a la categoría se pueden encontrar de: 1 estrella, 2 estrellas, 3 estrellas 4 estrellas y 5 estrellas. Para el objeto de estudio en Cotopaxi se encuentran registradas 2 haciendas turísticas. La primera ubicada en Pujilí – Zumbahua registrada como Hacienda Posada de Tigua de categoría 3 estrellas, la segunda ubicada en Latacunga y se registra como

Hostería San Agustín de Callo de categoría 3 estrellas, a pesar de que está en su nombre tenga hostería en el catastro de la califica como hacienda turística. Las demás haciendas, no están registradas o aún se encuentran como hosterías. (MINTUR, 2021)

**Tabla 11**

*Clasificación y Categorización de alojamientos turísticos en Cotopaxi*

<b>ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EN COTOPAXI</b>						
<b>Cantón</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Categoría</b>	<b>Registro</b>	<b>Habitaciones</b>	<b>Camas</b>	<b>Plazas camas</b>
La Mana	Hostal	1 estrella	3	82	165	165
		2 estrellas	1	20	33	33
	Hostería	3 estrellas	3	45	84	84
		2 estrellas	4	133	198	208
	Hotel	3 estrellas	1	20	28	30
		4 estrellas	1	70	146	151
Casa de huéspedes	única	1	3	6	6	
	Casa de huéspedes	única	1	4	6	6
Latacu nga	Hacienda turística	3 estrellas	1	17	29	35
		1 estrella	11	153	253	258
	Hostal	2 estrellas	11	156	293	299
		3 estrellas	1	19	41	41
		Hostería	3 estrellas	6	99	229
		4 estrellas	1	35	76	74

---

**ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EN COTOPAXI**


---

<b>Cantón</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Categoría</b>	<b>Registro</b>	<b>Habitaciones</b>	<b>Camas</b>	<b>Plazas camas</b>
	Hotel	2 estrellas	16	346	573	628
		3 estrellas	3	70	144	150
		4 estrellas	1	44	79	86
	Refugio	única	2	5	58	58
	Hacienda	3 estrellas	1	7	19	19
	turística					
Pujilí	Hostal	1 estrella	2	18	40	40
		2 estrellas	2	29	67	68
	Hostería	3 estrellas	5	63	164	174
	Hotel	2 estrellas	1	6	6	6
Pangua	Hostal	1 estrella	2	40	75	75
Salcedo	Hostal	1 estrella	1	14	30	30
o	Hostería	3 estrellas	3	49	142	143
		4 estrellas	1	42	101	104
	Hotel	2 estrellas	1	16	39	38
Saquisilí	Hostal	1 estrella	1	18	27	27
í	Hostal	3 estrellas	1	10	35	35
		1 estrella	5	49	111	120
	Hostal	2 estrellas	1	22	49	49
	Hostería	3 estrellas	1	18	48	40
		3 estrellas	2	38	101	89
Hostería	5 estrellas	1	18	38	38	

---

**ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EN COTOPAXI**


---

<b>Cantón</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Categoría</b>	<b>Registro</b>	<b>Habitaciones</b>	<b>Camas</b>	<b>Plazas camas</b>
	Campamento turístico	única	1	0	0	0
<b>Total</b>			100	1.778	3.533	3.645

---

*Nota.* En la presente tabla se indica la información de la clasificación y categoría de los alojamientos existentes en la provincia de Cotopaxi.

## Capítulo III

### Diseño Metodológico

En el diseño metodológico de la investigación parte de señalar la conceptualización de investigación pues hace referencia a (Cheesman, 2010) menciona que es un proceso sistemático, organizado y objetivo, cuyo propósito es responder a una pregunta o hipótesis y así aumentar el conocimiento y la información sobre algo desconocido. Asimismo, la investigación es una actividad sistemática dirigida a obtener, mediante observación, la experimentación, nuevas informaciones y conocimientos que necesitan para ampliar los diversos campos de la ciencia y la tecnología. (pág. 2) De tal manera que, en el diseño de la investigación, también se va describiendo las técnicas e instrumentos con los cuales se procederá a organizar y levantar la información relacionada a los servicios de turismo rural, con el tratamiento de la información obtenida se puede determinar como resultado los del servicio en las haciendas turísticas de Cotopaxi, de acuerdo a las normativas que se han establecido para la investigación.

#### Tipo de investigación

El tipo de investigación a la cual está enfocada el proyecto es de carácter descriptivo pues según (Batthyány & Cabrera, 2020) es “Aquel tipo de investigación que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del objetivo de estudio” (pág. 33) Para este análisis se evaluará estándares de los servicios de turismo rural que es el objeto de estudio, especificando las características del grupo de alojamiento haciendas turísticas.

Como parte del diseño de la investigación esta se enmarca en estudios de tipo experimental, según (Ramos, 2021) “La investigación experimental se caracteriza por la

manipulación intencionada de la variable independiente y el análisis de su impacto sobre una variable dependiente”. Entonces en el proyecto contamos con dos variables, la dependiente: servicios de turismo rural y la independiente: las haciendas turísticas, sobre las cuales vamos a basar nuestra investigación para obtener posibles resultados.

## **Métodos de la investigación**

### ***Cualitativo***

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo ya que busca establecer cada una de las características de las variables de objeto de estudio teniendo elementos favorables para la investigación. Según (Vasilachis, 2006) La investigación cualitativa “Es el estudio que abarca, uso y recolección de una variedad de materiales empíricos, estudio de caso, experiencia personal, historia de vida, entrevista, textos que describen los momentos habituales y problemáticos y los significados en la vida de los individuos”.

El método cualitativo ha sido de gran relevancia para la investigación, puesto que, se ha generado y llevado a cabo una entrevista personal y presencial con los anfitriones de las seis haciendas turísticas de Cotopaxi, en la misma se ha colocado puntos de interés del tema, para la recolección de datos de manera más empírica, los cuales han ayudado a completar la información que se ha desarrollado de manera bibliográfica, tenido en cuenta que, el método cualitativo se lo realizó mediante una visita de campo.

### ***Cuantitativo***

Así mismo tendrá un enfoque cuantitativo con el fin de poseer un acercamiento a datos concretos y específicos del tema a tratar. Según Landeau (2007) y Cruz, Olivares, & González (2014), “La investigación cuantitativa pretende establecer el grado de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados por medio de una muestra

permite realizar inferencias causales a una población que explican por qué sucede o no determinado hecho o fenómeno”, citado en (Neill & Cortez, 2017).

El método cuantitativo ha sido aplicado en la investigación por medio de la realización de una ficha técnica, en la cual se ha colocado los estándares de servicios de acuerdo a la investigación realizada con anterioridad, la misma que ha sido aplicada durante la visita a las haciendas y la cual ha permitido la recopilación de datos verídicos, ya que, durante la visita se realizó la evaluación de los estándares que se encontraban en los diferentes bloques (instalaciones, área de clientes y servicios generales), mediante el recorrido así pudiendo constatar de manera real si la hacienda tenía implementado o no el estándar determinado.

## **Técnicas y procedimientos**

### ***Investigación documental***

La técnica de investigación adoptada para la recopilación de datos e información es documental, según (Tancara, 2006) la investigación documental es “una serie de métodos y técnicas de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos, en primera instancia, y la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada de nueva información en un documento científico, en segunda instancia”. (pág. 2) De tal manera que se ha recuperado información en torno a los estudios de investigadores en las temáticas de: turismo rural, alojamientos rurales, servicios de turismo rural, normativa de servicios rurales y otros en cuanto compete al objeto de estudio.

Asimismo, esta técnica ayuda a mantener el aparato crítico, es decir durante la realización de la investigación se ha obtenido información de textos principales (libros) y texto que han ayudado a complementar la información como el caso de los artículos científicos que de igual manera están enfocados a los temas relacionados con el objeto de la investigación. De la misma manera esta se complementa con la técnica de la lectura, la cual ayuda a sintetizar la

información recopilada, a entender e interpretar de mejor manera los textos encontrados para poder procesar la información y dar cabida a una investigación estructurada y con información precisa y concisa.

Para la investigación se ha revisado la información de diferentes plataformas como: Scielo, Dialnet, DOAT, ResearchGate, SCOPUS y más, las mismas han permitido obtener datos o información confiable sobre el tema a investigar, se han revisado documentos como: el libro de Miguel Ángel Acerenza del 2017 con el tema conceptualización, origen y evolución del turismo sea analizado la pág. 41 porque hace referencia a la evolución del turismo rural, también se han analizado documentos de autores como: Samuel Pérez en el 2010, Cristina Varisco del 2016 y como Morales, Fernández y Sánchez en el 2019 permitiendo tener una información amplia de turismo rural.

En cuanto a la información sobre el tema de haciendas y demás subtemas del proyecto, se toma en consideración a los libros o documentos de Zambrano; González del 2017, como también el documento de Wilson Miño de 1985, páginas del Ministerio de Turismo de la Organización Mundial del Turismo, de la revista de haciendas y turismo rural, de igual manera el reglamento de alojamiento Turístico de Ecuador, la Normativa Chilena entre otros para complementar la información y poder evaluar los estándares de los servicios en las 6 haciendas turísticas objeto de estudio.

### ***Levantamiento de información de campo***

Es necesario considerar el estudio de campo ya que nos acercamos a la realidad del problema y buscar soluciones, de acuerdo a la definición de técnica de investigación de campo donde señala que: se aplican directamente con las personas y donde ocurre el fenómeno a estudiar. Su finalidad es recopilar datos de fuentes de primera mano, a través de una observación estructurada y la ejecución de diversas herramientas previamente diseñadas:

encuestas, entrevistas, estudios de caso, prácticas de campo, etcétera. Estos instrumentos no se trabajan de manera aislada, sino que suelen combinarse con las documentales (UNAM, 2019, pág. 4).

De tal manera que la investigación de campo nos permite realizar procedimientos de sujeto – objeto, es decir se puede realizar una observación directa al objeto de estudio, ya que posteriormente se realizó una visita de campo para poder palpar la realidad de los servicios de turismo rural en las haciendas turísticas según los estándares de la normativa apropiada, asimismo, fue de sujeto a sujeto en otras palabras en esta procedimiento se pudo interactuar con las personas para recolectar información por medio de la entrevista que se aplicó. Es importante recordar que con la investigación de campo se obtiene información empírica y de primera mano.

Para el levantamiento de campo se realizó un cronograma de visitas conforme a la disponibilidad de los dueños, admiradores o gerentes de las haciendas, para brindar información acerca de sus servicios, instalaciones, actividades y más, conforme la necesidad de la investigación a realizar, el cronograma de igual manera es un instrumento que ayuda a organizar de mejor manera los tiempos para realizar el levantamiento o estudio de campo y sobre todo realizarlo en un tiempo determinado, para poder complementar la información bibliográfica.

El cronograma está estructurado de la siguiente manera: primero la ubicación, el nombre de la hacienda, fecha y hora de la visita, la observación y anexos de la misma, donde la primera visita fue el sábado 9 de julio a la Hacienda Posada de Tigua, el recibimiento fue por parte del dueño Felipe Rodríguez la jornada empezó desde las 7 de mañana hasta las 11 recolectando la información durante el recorrido por la hacienda, se tuvo la oportunidad de degustar algunos productos realizados por ellos mismo. El mismo día se visitó la hacienda San

José de Sigchos la hora de encuentro fue a 1 de la tarde hasta 3h30 se pudo recolectar datos de la investigación a través de administradora del lugar Sara Borja quien brindó la entrevista y el recorrido por toda la hacienda.

La siguiente visita establecida fue el día miércoles 13 de julio a la hacienda Tambo Mulaló a las 9 de la mañana la acogida fue por parte de la administradora del lugar Gabriela Herrera quien facilitó la información necesaria de la hacienda, de la misma manera, tuvo la gentileza de realizar un recorrido por todas las instalaciones para poder realizar la ficha. Después de la primera visita, la segunda visita fue en el mismo día a la hacienda San Joaquín a las 3 de la tarde se tuvo la oportunidad de conversar con la propietaria del lugar la Señora Alicia y recorrer su hacienda conociendo sus instalaciones, las visitas de este día fueron de total agrado y sobre todo ayudó a recopilar mayor información.

El día jueves 14 de julio la visita fue pactada en la Hacienda Nagsiche del cantón Salcedo, la bienvenida fue dada por el propietario del establecimiento el Señor Pepe Portero a las 12 de la tarde como se había establecido anteriormente en el cronograma, se permitió conocer la hacienda mediante una grata conversación y recorrido del lugar. La última visita fue el día viernes 15 de julio a la Hacienda La Ciénega a las 10h30 la información fue facilitada por el Señor Julio Beltrán administrador de la misma, la hacienda la igual que las otras facilitó un recorrido por la hacienda, para poder constatar la implementación de los estándares. Es así como se ejecutó el cronograma y se logró completar el levantamiento de campo.

Tabla 12

## Cronograma de visita a las haciendas

		UNIVERSIDAD LAS FUERZAS ARMADAS ESPE - SEDE LATACUNGA							Kimberly Suarez y Edith Tipanluisa		
CRONOGRAMA DE VISTAS A LA HACIENDAS EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI											
Ubicación	Nombre de la Hacienda	sab	dom	lun	mar	mier	jue	vie	Hora	Observación	Anexos
		9	10	11	12	13	14	15			
Lasso, ingreso principal al Parque Nacional Cotopaxi Tanicuchi, Ecuador	Hacienda San Joaquín					X			Hora de visita: 15h00 pm	La visita esta posterior a realizarse el día de mañana	
	Entrevista					X					
	Ficha 1					X					
	Fotografías de las instalaciones					X					
	Contactos					X					
Calle N74-C Lote E4-08 y Calle E4 (junto Terminal Terrestre Norte de Carcelén)	Hacienda San José de Sigchos	X							Hora de visita: 13h00 pm a 15h30	Se realizo la visita a la hacienda, se recolecto los datos y se cumplio con las actividades.	
	Entrevista	X									
	Ficha 1	X									
	Fotografías de las instalaciones	X									
	Contactos	X									
Cantón Salcedo - Mulalillo 593 Salcedo, Ecuador	Hacienda Nagsiche						X		Hora de visita: 12h00 pm	La visita esta posterior a realizarse esta semana	
	Entrevista						X				
	Ficha 1						X				
	Fotografías de las instalaciones						X				
	Contactos						X				
Quito y Julio Hidalgo El Remanso C1, Tigua 050103 Ecuador	Hacienda Posada de Tigua	X							Hora de visita: 07h00 am a 11h00 am	Se realizo ya la visita a la hacienda, donde se tuvo un agradable recibimiento y se cumpli con la actividad (recolección de datos).	
	Entrevista	X									
	Ficha 1	X									
	Fotografías de las instalaciones	X									
	Contactos	X									
Carretera panamericana km 326. Lasso	Hacienda La Cienega							X	Hora de visita: 10h30 am	Se visito la hacienda y se relaizo la ficha y la entrevista	
	Entrevista							X			
	Ficha 1							X			
	Fotografías de las instalaciones							X			
	Contactos							X			
6C77+QR7, Latacunga	Hacienda Tambo Mulalo					X			Hora de visita: 09h00 am	Se realizo la visita y se visito las instalaciones	
	Entrevista					X					
	Ficha 1					X					
	Fotografías de las instalaciones					X					
	Contactos					X					

*Nota.* El cronograma se lo realizo mediante previas llamadas realizadas a los propietarios de las haciendas para establecer una fecha de visita.

## Instrumentos de recolección de datos

Para poder establecer el diagnóstico del objeto de estudio, a más de realizar las respectivas investigaciones es necesario aplicar instrumentos de recolección de datos que ayuden a determinar cuál es el estado actual del problema para poder plantear una solución. En este caso los instrumentos a utilizar será una ficha técnica y una entrevista, las cuales permitan en este caso realizar una investigación de campo de sujeto a objeto y de sujeto a sujeto, como se planteó anteriormente. Para ello se plantea las siguientes definiciones las cuales ayudan a tener una perspectiva más amplia hacia lo que se pretende realizar.

Como se manifestó la herramienta a utilizar es la ficha técnica de acuerdo a (Luque & Seguiri, 2019) “La ficha técnica es un documento que describe las características principales, la composición y las aplicaciones de un producto, aportando información detallada sobre los aspectos del mismo”. En este instrumento se aplicó los estándares para evaluar los servicios de turismo rural en las haciendas según el Reglamento de Alojamientos Turísticos del Ecuador, y a los estándares de la Norma Chilena, durante la visita se verificó y registro en la ficha técnica si la hacienda ha implantado o no el estándar, los criterios a evaluar son: las instalaciones, áreas de clientes, servicios generales de las dos normativas y servicios de información.

El segundo instrumento que se ha tomado en consideración para la recopilación de datos es la entrevista, según (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013) la entrevista se define como “una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial”. (pág. 163) Esta herramienta se la realizó de manera presencial con los dueños y administradores de cada hacienda visitada, en la cual se ha topado puntos de interés como: las certificaciones, la importancia del turismo rural en la hacienda, sobre los servicios e instalaciones y otros, que han ayudado a obtener datos relevantes y verídicos para complementar el estudio bibliográfico.

### Figura 3

#### *Ilustración de la entrevista para anfitriones de las haciendas*

FICHA DE ENTREVISTA PARA ANFITRIONES DE LAS HACIENDAS TURÍSTICAS		SRZE
Objetivo:	El objetivo de esta entrevista es saber si todos los establecimientos cumplen con los estándares o parámetros de los servicios que deben ofrecer en los establecimientos, como también saber el motivo por el cual no se han podido categorizar como hacienda turística y se encuentran en el catálogo como hostería.	
Indicaciones:	Confiere con la mayor franqueza posible, debido que sus respuestas son de gran apoyo para la elaboración del proyecto.	

#### Inicio de la entrevista:

Vamos a conversar sobre la categorización y clasificación de su hacienda turística y a la vez sobre los extraordinarios servicios que ofrecen a las personas que visitan el lugar con el fin de conocer un poco más sobre si majestuosa hacienda.

#### Datos Informativos:

Nombre:  
Edad:  
Cargo:  
Trayectoria:  
Lugar de entrevista:  
Día de la entrevista:  
Hora de la entrevista:

#### “Evaluación De Los Servicios De Turismo Rural Ofertados De Acuerdo Con La Normativa De Alojamiento Rural Y Haciendas Turísticas De La Provincia De Cotopaxi”

##### Temas abordar:

1. Servicios que ofertan las haciendas turísticas
Puntos de interés:
<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Hábitat de las instalaciones y áreas dentro de la hacienda</li> <li>ii. Hábitat de las personas que participan del servicio y su personal de servicio</li> <li>iii. Importancia de los servicios turísticos</li> <li>iv. Hábitat de los tipos de servicios que brindan la hacienda</li> </ul>
Notas de apoyo:
Una hacienda turística es un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado (o compartido) conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados de la comunidad.
La hacienda debe tener una construcción de valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como: huerto orgánico, cabañas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras, permite el contacto directo con la naturaleza, cuenta con establecimiento y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Dentro de la hacienda se constituyen de servicios básicos como el alojamiento, alimentación y unos servicios complementarios, que aportan calidad y calidad, se debe estar al día, dando como resultado la diferenciación del producto, donde los servicios y productos del turismo rural necesitan tener estado de conservación de los recursos naturales, alojamientos integrados en el entorno, comercio donde encontrar artesanía y productos de la tierra, restauración basada en la gastronomía local, servicios de actividades complementarias y una adecuada señalización.
Donde los servicios de turismo rural en las haciendas son básicos y complementarios siendo importantes para el desarrollo del turismo rural, siempre y cuando estos no afecten al entorno local, sino que generen aspectos positivos que ayude a las personas de la comunidad a involucrarse en eventos que no estén orientados únicamente a la ganadería o agricultura, sino que tengan la oportunidad de ver más allá del horizonte y que permitan que los servicios en turismo rural sea una fuente de capacitación y desarrollo de la colectividad.
2. Las buenas prácticas de turísticas que impulsan a la hacienda
Puntos de interés:
<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Certificaciones (Aval y Distintivo), categoría y clasificación</li> <li>ii. Importancia del turismo rural</li> <li>iii. Unión en la hacienda de la da valor a la sostenibilidad</li> <li>iv. Unión de un valor y rescate la identidad de la comunidad local</li> </ul>
Notas de apoyo:
El turismo rural siendo una actividad turística que se desarrollan en entornos naturales para escapar de las grandes masas de personas que visitan las ciudades y disfrutar del aire puro del campo y sus paisajes tomando en cuenta los elementos singulares e idiosincráticos que se desea de ofertar para brindar un servicio, como las actividades que se realizan junto a la comunidad local.

Nota. Las notas de apoyo se ha realizado mediante investigaciones bibliográficas que se han ido consolidando.

Figura 4

Ilustración del instrumento Ficha Técnica de estándares

 <b>FICHA TÉCNICA DE ESTÁNDARES DE SERVICIOS DE LAS HACIENDAS TURÍSTICAS</b>		FICHA SRIF	
Nombre de la Hacienda Turística			
Nombre de la persona /Atención			
Cargo			
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 áreas 3 items del 30 al 40.			
	Implementado (1)	Por Implementar (0)	Evidencias /Observaciones
<b>INSTALACIONES</b>			
1			
Sistema de energía e iluminación suplementario que abastezca a todo el establecimiento, implementado y en funcionamiento.			
2			
Cuenta con un control de plagas: insectos entre otros.			
3			
Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: entanamiento o calefacción artificial y/o natural.			
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: cabañeta, piscina, teneduría, ping-pong, elaboración de quesos, otros.			
5			
Áreas de uso exclusivo del personal se encuentran identificadas, señaladas y en funcionamiento.			
<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>			
<b>Áreas de clientes – general y Servicios de Atención</b>			
6			
Contar con un área ubicada a la entrada del establecimiento, cuenta con área de recepción o vestíbulo.			
7			
Disponer de información de los estándares, estándares y servicios turísticos que se ofrecen en el entorno de la hacienda o estancia.			
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.			
<b>Áreas de clientes – habitaciones y Servicios de habitación</b>			
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.			
10			
Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente ubicada de preferencia en la planta baja del establecimiento, las habitaciones deben ser privadas, con cuarto de baño y aseo privados, y/o compartido.			
11			
Tener acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante Sistema de entanamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.			
12			
Servicio de conexión a Internet en todas las habitaciones, de acuerdo a la disponibilidad en la zona.			
13			
Servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, en la recepción u otro lugar predefinido.			
14			
Servicio telefónico o sistema de comunicación que permita la comunicación desde la recepción hacia la habitación y viceversa.			
<b>Áreas de clientes – Cuarto de baño y aseo privado</b>			
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).			
<b>Servicios Generales</b>			
16			
Cuenta con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.			
17			
Cuenta con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.			
18			
Contar con sistema de seguridad: alarmas, cámaras, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.			
19			
Deberá contar con: Un punto telefónico, servicios básicos (agua y energía eléctrica).			
20			
Contar con un plan de seguridad y atención de emergencias.			
21			
Contar con servicio de primera auxilio.			
22			
Señalética de los servicios y áreas de uso común del establecimiento.			
23			
Servicio de planchado.			
24			
Servicio telefónico y/o equipos que permitan la comunicación hacia el exterior del establecimiento.			
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			
	Implementado (1)	Por Implementar (0)	Evidencias /Observaciones
<b>Servicios Generales</b>			
25			
Servicio de limpieza y mantenimiento.			
26			
Servicio propio de estacionamiento.			
<b>Servicio de Información</b>			
27			
Contar con un libro de dirección o teléfono de servicios tales como: bancarios, turísticos, comarcas, otros.			
28			
Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos especializados y seguridad comunal.			
Nota General: La disposición en la ficha técnica tiene como objeto evaluar los servicios de turismo rural mediante en las haciendas turísticas de la Provincia de Cotopaxi, los cuales deben estar implementados de acuerdo a las normativas dadas 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 foto.			

Nota. Los estándares de la ficha fueron tomados de la normativa de Ecuador y Chile, con lo que respecta a la Clasificación de Haciendas Turísticas y fueron acoplados a la ficha.

**Población y Muestra**

La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación (Toledo, 2017). En el caso de este estudio la población la que inmersa son las haciendas turísticas de la provincia de Cotopaxi, asimismo, el tipo de población es de carácter finito puesto que, si es accesible a estudiar y

evaluar este nicho, ya que con la ficha técnica se evalúan los servicios implementados en las haciendas.

#### Muestra

Según (Toledo, 2017) la muestra es “una parte o subconjunto de la población”. Para esta investigación y en cuanto se hace referencia a la herramienta de ficha técnica se toma en consideración a las personas que forman parte de la principal de la administración de la hacienda turística, es decir los dueños, gerentes o administradores, cabe mencionar que nuestro muestreo será aleatorio sistemático, ya que “se debe conocer la población y de igual forma se deben numerar todos los elementos” (hernández & Capiro, 2019, pág. 77).

#### Población

Según Arias (2006) define población como “ un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conciencias” de la investigación Para la siguiente investigación, se ha tomado como referencia al objeto de estudio que son las haciendas turísticas de la Provincia de Cotopaxi donde tomaremos en cuenta 11 establecimientos turísticos que mediante investigaciones hemos considerado las siguientes ya que brindan servicios necesarios para la satisfacción del visitante. (Artigas & Robles, 2010)

#### Muestra

Según Arias (2006) define la muestra “como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. Para la muestra de nuestro proyecto trabajaremos directamente con los anfitriones de las 6 haciendas turísticas de la provincia de Cotopaxi permitiendo evaluar los servicios, donde se demostrará con la fórmula a continuación. (Artigas & Robles, 2010)

## Análisis y justificación de la muestra y poblacional

### ***Población***

La Población para la investigación de campo del tema de estudio tanto para la ficha como para la entrevista será la misma debido a que se realizará en el mismo lugar mediante investigaciones previas revisados como en la Revista de Hacienda y Turismo Rural, también la revisión bibliografía de Molina y Pallo en el 2021 donde recopilamos 11 haciendas turística en la Provincia de Cotopaxi siendo la primera población encontrada para la investigación de campo.

**Tabla 13**

*Lista de las Haciendas de Provincia de Cotopaxi*

<b>HACIENDAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI</b>				
<b>Cantón</b>	<b>Hacienda</b>	<b>Tipo de Hacienda</b>	<b>Descripción</b>	
			<b>Patrimonial</b>	<b>Turística</b>
Latacunga	Hacienda San Joaquín	Hacienda Turística	Debido a que su edificación donde guarda antecedentes históricos y en su interior conservan objetos que representan la cultura andina.	Ofrece los servicios de alojamiento y alimentación, conjuntamente con actividades como el ciclismo de montaña.
	Hacienda San Agustín de Callo	Hacienda Turística	Por su construcción que presenta tres estilos arquitectónicos Imperial, Español Colonial y	Ofrece los servicios de alojamiento, alimentación y guianza, conjuntamente con actividades de:

HACIENDAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI				
Cantón	Hacienda	Tipo de	Descripción	
		Hacienda	Patrimonial	Turística
		a	Republicano), cada uno de ellos con una conservación entre optima y buena.	cabalgata, ciclismo de montaña, treaking, caminata, avistamiento de aves y visita al ordeño.
	Hacienda Tambo Mulalo	Hacienda Turística	Posee una construcción con más de 400 años de construcción, además de que posee conservación y la integración con el entorno, y su arquitectura.	Ofrece servicios de alimentación y guianza, conjuntamente con actividades de: cabalgata, caminata, camping, avistamiento de aves, visita al ordeño.
	Hacienda Hato Verde	Hacienda Turística	Posee el estilo de su construcción y su estado de concepción, pues los materiales que hasta la actualidad se puede observar se han recogido de lugares como las piedras volcánicas o las tejas y	Ofrece servicios de alojamiento y alimentación, conjuntamente con actividades de: cabalgata, ciclismo de montaña, caminata y avistamiento de aves

HACIENDAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI			
Cantón	Hacienda	Tipo de	Descripción
		Hacienda	Patrimonial                      Turística
			sillares desde las canteras de Pujilí.
	Hacienda la Ciénega	Hacienda Turística	Posee un valor histórico que, además de su integración con el entorno que la rodea, así como también por la antigüedad de su construcción. Ofrece servicios de alojamiento y alimentación, conjuntamente con actividades de: cabalgata, ciclismo de montaña, treaking, camping, avistamiento de aves y visita al ordeño.
	Hacienda Tilipulo	Hacienda Turística	Posee una historia, además de haber formado parte de la independencia de varias ciudades, así como también por su arquitectura, su capilla, reloj solar. Ofrece servicios de guianza conjuntamente con actividades de: treaking, camping, caminata y avistamiento de aves.
Salcedo	Hacienda Nagsiche	Hacienda Turística	Posee una construcción que se encuentra muy bien conservada, y por otro lado se busca salvaguardar cada Ofrece servicios de: alojamiento alimentación, guianza y transporte, conjuntamente con

HACIENDAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI				
Cantón	Hacienda	Tipo de	Descripción	
		Hacienda	Patrimonial	Turística
			uno de sus legados y rasgos históricos con los que cuenta	actividades de: cabalgata, caminata, treaking, camping, avistamiento de aves, visita al ordeño y paseo en carreta.
				Ofrece servicios de: alojamiento y alimentación, conjuntamente con
Pujilí	Hacia Tigua Chimbacuc ho	Hacienda a Turística	Debido a su antigüedad y la conservación de la construcción.	actividades de: cabalgata, ciclismo de montaña, treaking, caminata, escalada, avistamiento de aves, visita al ordeño y paseo en carreta.
La Maná	Hacienda San Vicente	Hacienda a Turística	Posee un gran valor histórico y se encuentra en buen estado de conservación, así como también no altera su entorno.	Ofrece servicios de: alojamiento, alimentación y guianza, conjuntamente con actividades de: cabalgata, treaking,

HACIENDAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI				
Cantón	Hacienda	Tipo de	Descripción	
		Hacienda	Patrimonial	Turística
				caminata, avistamiento de aves y visita al ordeño
Pangua	Hacienda Las Colinas	Hacienda Pre-Turística	No posee aspectos patrimoniales y su edificación actual.	Ofrece servicios de: alojamiento y alimentación, conjuntamente con actividades de: ciclismo de montaña, treaking, caminata, camping y avistamiento de aves.
Sigchos	Hacienda San José	Hacienda Turística	Posee una edificación de estilo colonial, se encuentra en un excelente estado de conservación y se integra armoniosamente con su entorno.	Ofrece servicios de: alojamiento alimentación y guianza conjuntamente con actividades de: cabalgata, ciclismo de montaña, treaking, caminata, avistamiento de aves y visita al ordeño.

*Nota.* En la siguiente tabla se muestra el listado de las haciendas que son consideradas turísticas de la provincia de Cotopaxi. Recuperado de (Molina & Pallo, 2021) (Asociación de Haciendas y Turismo Rural en el Ecuador, 2021).

Las cuales la población para la investigación de campo serán 6 haciendas debido a que 5 haciendas como las Colinas, San Vicente, Tilipulo, Hato verde, San Agustín de Callo por esta ocasión no tienen apertura para la realización de cualquier tipo de trabajo por ello no consta en esta investigación, también al realizar la investigación encontramos que algunas de estas haciendas no brindan servicio de alimentación y hospedaje y al no ofrecer servicios no ayuda al tema de investigación, por ello son 6 haciendas turísticas que fueron visitadas.

**Tabla 14**

*Lista de Haciendas turísticas*

<b>Cantón</b>	<b>Hacienda Turística</b>	<b>Cantidad</b>
	Hacienda San Joaquín	
Latacunga	Hacienda Tambo Mulalo	3
	Hacienda La Ciénega	
Salcedo	Hacienda Nagsiche	1
Pujilí	H. Tigua Chimbacucho	1
Sigchos	Hacienda San José	1
<b>Total</b>		<b>6</b>

*Nota.* En la siguiente tabla se muestra el listado de las haciendas turísticas de la provincia de Cotopaxi.

***Muestra***

Para determinar la muestra y aplicar a los instrumentos de investigación de campo como la ficha y entrevista en este caso se va a realizar a 6 personas encargadas del lugar ya sea propietario o administrador de las 6 haciendas como son San Joaquin, Tambo Mulalo, La Cienega, Nagsiche, Posada de Tigua, San José obteniendo datos relevantes e importantes para la investigación como las instalaciones, los servicios, las áreas dentro de cada hacienda turística de Cotopaxi.

**Tabla 15***Lista de las personas entrevistadas*

<b>Nombre de la hacienda</b>	<b>Nombre de la persona que nos atendió</b>	<b>Cargo</b>	<b>N°</b>
Hacienda Posada de Tigua	Don Felipe Rodríguez	Propietario	1
Hacienda San José de Sigchos	Srta. Sara Borja	Administradora	1
Hacienda Tambo Mulalo	Srta. Gabriela Herrera	Administradora	1
Hacienda San Joaquín	Sra. Alicia Fernández Acosta	Propietaria	1
Hacienda Nagsiche	Sr. Pepe Portero	Propietario	1
Hacienda La Ciénega	Sr. Julio Beltrán	Administrador	1
<b>Total</b>			<b>6</b>

*Nota.* La tabla se la realizo conforme al estudio de campo.

### **Análisis de los datos**

Una vez que se ha identificado el tipo de investigación que se ha realizado y los instrumentos de recopilación de datos que se han aplicado mediante el estudio de campo, es necesario realizar el procesamiento y el análisis de datos, para lo cual se plantea la conceptualización dada por (Peña, 2017) donde señala que “El análisis de datos integra distintas operaciones en la que el investigador o analista somete ciertos datos, bien sea de orden cuantitativo o cualitativo, a una serie de análisis, lecturas e interpretaciones, según sea el enfoque de su investigación o requerimiento informativo”.

Visto de esta forma, los datos que se han analizado van de acuerdo a la ficha técnica y entrevista, las cuales han estado enfocadas al tema de estándares o parámetros de servicios en las seis haciendas turísticas de Cotopaxi. Para generar la ficha técnica se ha realizado

investigaciones bibliográficas de los estándares que en el Ecuador y a nivel de Latinoamérica, en el caso de Ecuador se ha tomado del Reglamento de Alojamiento Turístico, y en el caso de Latinoamérica se realizó una comparación entre, Argentina, Chile, Colombia y Venezuela, dando como resultado que se ha optado por tomar los parámetros de Chile ya que se asemeja a los de Ecuador.

Posterior a ello se realizó una comparación entre las dos normativas de Ecuador y Chile, para verificar los estándares o parámetros, se observó que algunos sumamente eran los mismos especificados de manera diferente, entonces la solución fue unificarlos y acoplarlos en el bloque del Reglamento de Ecuador, y en el segundo bloque se colocó los servicios que no poseía en el reglamento, pero que si tenía constaba en la norma chilena y era esencial en una hacienda turística, de tal manera, que se obtuvo un resultado de 28 estándares o parámetros que la hacienda debía tener implantado, de tal manera que la ficha ayudo a tener los datos de los servicios e instalaciones que cada hacienda tiene, ofrece o posee, para las necesidades del turista durante su visita o estancia.

En cuanto a la entrevista para la recopilación de la visita de campo porque nos permitirá convivir, dialogar además de tener una información verídica, precisa y concisa de lo que queremos saber sobre la hacienda teniendo un intercambio de opiniones, de ideas de dos o más personas donde se aplicará al dueño o administrador de las haciendas turísticas de Cotopaxi en este caso tomando en cuenta a 6 haciendas como es Pasada de tigua, San José de Sigchos, Tambo Mulaló, Nagsiche, San Joaquin y La Ciénega.

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

La presente ficha es una herramienta para la recopilación de datos mediante la visita de campo a las haciendas turísticas, en la misma se puede evidenciar un encabezado con el sello

de la universidad, el tema de la ficha y el código de la misma, seguida por el objetivo. Continuando, en la ficha se encuentran seis haciendas turísticas las cuales han brindado disponibilidad para la recolección de datos, así pues, podemos encontrar a: Hacienda Posada de Tigua; San José de Sigchos; Tambo Mulaló; Nagsiche; La Ciénega y San Joaquín

Posterior a ellos la ficha se divide por bloques: Instalaciones con las que cuenta cada una de las haciendas y se encuentran 5 estándares; Área de clientes en la cual se puede observar los servicios como: de atención que tiene 3 estándares, habitaciones cuenta con 6 estándares, cuarto de baño y aseo privado con 1 estándar y servicios generales con 9 estándares, en el siguiente bloque se encuentran los estándares que se han tomado de la norma chilena que de igual manera presentan: servicios generales 2 estándares y servicios de información 2 estándares, de tal manera que sumando nos da un total de 28 estándares a evaluar.

Cada estándar esta enumerado, para la escala de evaluación se ha utilizado el implementado dándole un valor de (1) y por implementar un valor de (0), posterior a ello se observa el total de haciendas que cumplen con el parámetro y de igual manera el total de las que no cumplen, considerando que cada estándar se encuentra estipulado en el Reglamento de Alojamientos Turísticos del Ecuador anexo 3 para clasificación de hacienda turística y la Norma Chilena 3002 de Haciendas Turísticas y para concluir se encuentra el total de estándares cumplidos por hacienda, y una nota general de la ficha y una nota concluyente

Tabla 16

Ficha Técnica aplicada a las Haciendas Turísticas de la Provincia de Cotopaxi

		FICHA TÉCNICA DE ESTANDARES DE SERVICIOS DE LAS HACIENDAS TURÍSTICAS						FICHA SR1F							
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 José de Sigchos		San Joaquín		Tambo Mulaló		Nagsiche		La Ciénega		Total, cumple	Total, no cumple
		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0		
<b>INSTALACIONES</b>															
1	Sistema de energía e iluminación suplementario que abastezca a todo el establecimiento, implementado y en funcionamiento.	X		X		X		X		X		X		6/6	
2	Cuenta con un control de plagas: insectos entre otros.	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		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		6/6	
5	Áreas de uso exclusivo del personal se encuentran identificadas, señalizadas y en funcionamiento.	X		X		X		X		X		X		6/6	
<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>															
<b>Servicios de Atención</b>															
6	Contar con un área ubicada a la entrada del establecimiento, cuenta con área de recepción o recibimiento	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		6/6	
8	Tener un restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento, en las cuales se ofrecerá menús con productos de la localidad, y también se preparará dietas especiales conforme la petición del huésped.	X		X		X		X		X		X		6/6	
<b>Habitaciones y Servicios de habitación</b>															



Estándares de los servicios en haciendas turísticas conforme la Norma Chilena 3002 alojamientos turísticos, en la categoría hacienda o estancia turista, ítems 4.2.1 hasta el 4.2.4		1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	Total, cumple	Total, no cumple
<b>Servicios Generales</b>															
25	Servicio Médico Concentrado		X		X		X	X			X		X	1/6	5/6
26	Servicio propio de estacionamiento.	X		X		X		X		X		X		6/6	
<b>Servicio de Información</b>															
27	Contar con un libro de dirección o teléfono de servicios tales como: bancarios, fotográficos, correos otros.		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			4/6	2/6
<b>Total, de estándares implementados por hacienda</b>		23/28	26/28	22/28	22/28	20/28	20/28								
<b>Nota General:</b> 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, los cuales deben estar implementados de acuerdo a las normativas tomadas en consideración.															
<b>Nota:</b> 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 <b>Implementado</b> y 0 <b>por implementar</b>															

*Nota.* Recuperado de (Ministerio de Turismo, 2015) & (Instituto de Normalización , 2007). Los estándares de la ficha fueron

tomados de la normativa de Ecuador y Chile, con lo que respecta a la Clasificación de Haciendas Turísticas y fueron acoplados a la ficha.

De acuerdo a la información recopilada en el estudio de campo al visitar las haciendas se ha obtenido datos que han ayudado a fortalecer la investigación bibliográfica, de tal manera que se ha realizado una visita participativa y de observación en las haciendas, lo cual también permitió evidenciar mediante el recorrido de las instalaciones y saber si la hacienda ha implementado o no el parámetro establecido en la ficha técnica, de aquí en adelante se procede con el análisis general.

En el bloque 1 lo que compete a las instalaciones de las haciendas se puede decir que en su mayoría cumplen con los estándares como se puede observar la hacienda: Posada de Tigua; San José de Sigchos; Tambo Mulaló; Nagsiche; y La Ciénega, tienen implementado el primer parámetro lo que hace alusión a el sistema de iluminación en todas las áreas que posea la hacienda y obviamente estén en funcionamiento, ya que todas ellas cuentan con lámparas en los estacionamientos o pasillos, focos en las habitaciones, comedor, recepción y otras las mismas que se han evidenciado por medio de la visita.

En lo que respecta al parámetro 2 sobre control de plagas se puede evidenciar que 2 de ellas tienen implementado el estándar tal es el caso de Posada de Tigua; y San José de Sigchos, las que no se mencionan es porque no lo tienen implementado, sin embargo, hay que reconocer que al estar ubicadas en la región sierra ecuatoriana no es muy común tener plagas de insectos u otro tipo, las dos haciendas que cumplen lo evidencian con fumigación y espacios cerrados.

Continuando con el bloque de instalación también se puede hablar del acondicionamiento térmico en áreas de uso común, los mismos que pueden ser artificiales o naturales, entonces se puede decir que todas las haciendas han demostrado que tienen implementado este estándar ya que todas poseen: una chimenea en su mayoría que se puede encontrar en el área de recibimiento, sala del té y otras áreas de uso común, en otros casos

cuentan con calefactores, es evidente que al estar en un clima frío por lo general no se encuentran sistemas de enfriamiento por razones obvias.

Por consiguiente, en lo que se refiere los servicios de entretenimiento como: cabalgata, trekking, ciclismo, y otras, está totalmente comprobado que de las seis haciendas tomadas en cuenta las seis han implementado varias actividades, que se debe resaltar que en muchas de ellas, practicar ordeño de vacas, alta montaña, elaboración de productos, corrida de toros y otras actividades que en verdad son gratificantes para el turista y aun mas que se pueden realizar en la propia hacienda y sus alrededores.

Para terminar con el bloque uno se ha podido observar que todas las haciendas han implementado áreas de uso exclusivo para el personal, mismas que están señaladas, cada hacienda cuenta con su propia cocina en donde únicamente tiene acceso el personal autorizado, de igual manera los baños de las personas o bodegas, este parámetro es sumamente importante ya que toda hacienda turística debe tener áreas exclusivas donde por razones notorias el turista u otra persona no puede acceder.

Ahora bien, para hablar del segundo bloque con lo que respecta al área de clientes – servicios de atención, como se recorrió las instalaciones de cada hacienda se pudo observar que todas ellas han implementado un área de recepción, además de ello una sala de recibimiento o como en el caso de la Hacienda Nagsiche la llamaban la sala de chisme, asimismo, contaban con un tríptico de los atractivos naturales – culturales y actividades, en otras haciendas lo ofrecían de manera verbal y de manera llamativa, finalmente las haciendas contaban con área de comedor donde se degustaban platillos de la localidad como el locro de papas.

En las habitaciones y servicios en la misma las haciendas tienen implementadas habitaciones con baños privados, las cuales son cuádruples, matrimoniales, individuales,

conforme lo solicite el turista, en lo que se refiere a las habitaciones para turistas con discapacidad solo 3 haciendas han implementado el tipo de habitación idónea para el turista, como se evidencia en la ficha, con relación al acondicionamiento térmico de igual manera 6 de seis cumple y lo tienen implementado ya que utilizan calefactores, cobijas térmicas, cobijas de lana, y otras poseen habitaciones de madera que hace más caliente el cuarto.

En la misma línea, las haciendas brindan el servicio de conexión en todas las áreas e incluso habitaciones, en el estándar de servicio de custodia de valores como caja de seguridad solo se ha podido observar que tres haciendas lo han implementado, finalmente, en el servicio telefónico de la habitación a la recepción se puede ver que de igual forma solo tienen implementado tres haciendas de las seis visitadas, del análisis dado se puede decir que en los servicios de habitación la mayoría cumple con los estándares propuestos, y es minoría de haciendas a las que les falta por implementar pocos parámetros.

En relación a los baños como se mencionó cada habitación posee de baños propia en todas las haciendas visitadas, de tal manera que en los mismo cuentan con material de aseo como: juego de toallas, papel higiénico, jabón, champú, tina de baño, agua caliente, e incluso en la Hacienda La Ciénega se ha implementado una secadora de cabello, y como en la Hacienda Posada de Tigua que elaboran sus propios jabones que son más orgánicos y buenos para la piel del turista, de la misma manera se puede comprobar lo mencionado mediante el anexo fotográfico.

En el bloque de servicios generales se puede decir que ninguna cuenta con un despertador desde la recepción hasta la habitación, puesto que al turista al llegar a la hacienda se le informa de los horarios de desayuno, y de la misma manera si el turista debe salir más temprano él mismo programa su itinerario y se lo hace saber al recepcionista, en cuanto al personal profesional de las haciendas cada una de ellas posee, su propio recepcionista,

cocineros, personal de aseo, meseros, administradores y otros, que realizan sus tareas de acuerdo a su función.

En cuanto al personal bilingüe no todas las haciendas han implementado el estándar, como es el caso de la Hacienda Tambo Mulaló que manifestó que sus turistas en su 99,99% son nacionales por lo cual no se han visto en la necesidad de contratar el personal, pero están próximos a hacerlos, el otro caso es de la Hacienda La Ciénega nadie hablar otro idioma a más del español únicamente se manejan por una aplicación de traducción, de igual manera están próximos a implementar capacitaciones de idiomas extranjeros al personal. En relación a los servicios básicos es evidente que todas poseen ya que con los mismos brindan los diferentes servicios.

Las haciendas turísticas de la provincia de Cotopaxi no tienen como tal un plan de seguridad o emergencia, si han implementado cámaras de seguridad, pero con lo que respecta a desastres naturales varias haciendas son zonas seguras, puntos de encuentro, o el punto de encuentro son las montañas que quedan a los alrededores de la hacienda, en cuanto al servicio de planchado únicamente una hacienda no ha implementado el parámetro, y de igual manera si cuentan con servicio telefónico de uso general en el caso de un fallo en los teléfonos de las habitaciones.

De los estándares tomados en consideración de la norma chilena se han verificado que algunas haciendas si han implementado esos estándares también como el bloque de los servicios generales que es el servicio de médico concentrado este estándar únicamente lo tiene la Hacienda Tambo Mulaló, ya que se ofrecen actividades de corridas de toros y por ende puede suscitar cualquier accidente ellos cuentan con su médico propio, y su ambulancia. En el caso de las otras haciendas tienen conocimiento de primeros auxilios, pero en caso de un accidente deben esperar a la cruz roja.

En lo que se refiere al estándar de estacionamiento, esta cien por ciento comprobado que cada hacienda tiene implementado el garaje o estacionamiento para vehículos particulares, buses o busetas turísticas y otros. En el servicio de información se puede evidenciar que dos haciendas tienen libros o direcciones de fotografías, correos y otros, y finalmente información de hospitales, clínicas, seguridad comunal, solo lo poseen cuatro haciendas, las demás no se pudo observar ni los números de emergencia como el ecu911. Entonces se dice que la mayoría de las haciendas si han implementado los estándares para ser clasificadas como Haciendas Turísticas.

A continuación, se reflejan las tablas con los respectivos anexos de la implementación de los estándares aplicados a las haciendas turísticas.

Tabla 17

*Evidencia de estándares Hacienda Posada de Tigua***FOTOGRAFÍAS – EVIDENCIA DE ESTÁNDARES****HACIENDA POSADA DE TIGUA***Nota. Iluminación área pasillos**Nota. Iluminación área estacionamiento**Nota. Calefacción natural área de recibimiento**Nota. Área de recepción**Nota. Área de comedor**Nota. Productos elaborados en la hacienda*

---

**FOTOGRAFÍAS – EVIDENCIA DE ESTÁNDARES**

---

**HACIENDA POSADA DE TIGUA**

---



*Nota.* Habitaciones de la hacienda



*Nota.* Material de aseo personal



*Nota.* Administrador personal bilingüe



*Nota.* Seguridad de bienes



*Nota.* Señalética solo para personal autorizado



*Nota.* Estacionamiento

---

*Nota.* Las fotografías presentadas es el resultado de estudio de campo.

**Tabla 18***Evidencia de estándares Hacienda San José de Sigchos*

---

**FOTOGRAFÍAS – EVIDENCIA DE ESTÁNDARES**

---

**HACIENDA SAN JOSÉ DE SIGCHOS**

---

*Nota. Iluminación**Nota. Ordeño de vacas**Nota. Piscina**Nota. Área de comedor*

---

---

---

**FOTOGRAFÍAS – EVIDENCIA DE ESTÁNDARES**

---

**HACIENDA SAN JOSÉ DE SIGCHOS**

---



*Nota.* Habitaciones de la hacienda



*Nota.* Baño privado



*Nota.* Productos elaborados por la hacienda



*Nota.* Botiquín de primeros auxilios



*Nota.* Estacionamiento



*Nota.* Área de recepción

---

---

---

**FOTOGRAFÍAS – EVIDENCIA DE ESTÁNDARES**

---

**HACIENDA SAN JOSÉ DE SIGCHOS**

---



*Nota.* Teléfonos de emergencia



*Nota.* Personal Profesional

---

*Nota.* Las fotografías presentadas es el resultado de estudio de campo

**Tabla 19**

*Evidencia de estándares Hacienda Tambo Mulaló*

---

**FOTOGRAFÍAS – EVIDENCIA DE ESTÁNDARES**

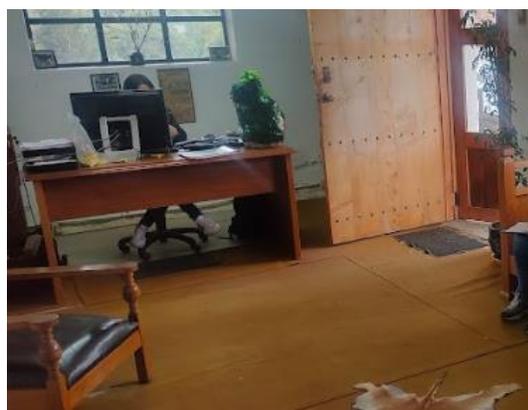
---

**HACIENDA TAMBO MULALÓ**

---



*Nota.* Sistema de iluminación



*Nota.* Área de recepción

---



*Nota.* Plaza de Toros



*Nota.* Cocina



*Nota.* Sala



*Nota.* Habitaciones de la hacienda



*Nota.* Sala de yacusi



*Nota.* Baño de habitación

---



*Nota.* Huertos



*Nota.* Actividad de cabalgata



*Nota.* Área de recreación



*Nota.* Área de estacionamiento

---

*Nota.* Las fotografías presentadas es el resultado de estudio de campo.

**Tabla 20***Evidencia de estándares Hacienda Nagsiche***FOTOGRAFÍAS – EVIDENCIA DE ESTÁNDARES**

---

**HACIENDA NAGSICHE**

---



*Nota.* Productos de la hacienda



*Nota.* Sala de recibimiento



*Nota.* Área de Recreación



*Nota.* Restaurante

---

---



*Nota.* Primeros Auxilios



*Nota.* Sistema de iluminación

---

*Nota.* Las fotografías presentadas es el resultado de estudio de campo.

## **Tabla 21**

*Evidencia de estándares Hacienda La Ciénega*

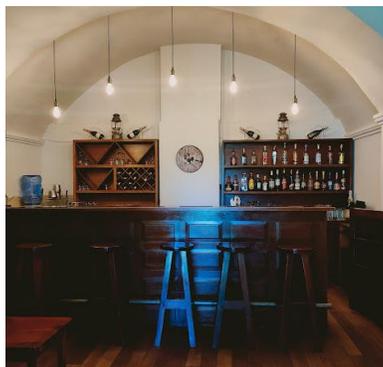
---

### **FOTOGRAFÍAS – EVIDENCIA DE ESTÁNDARES**

---

#### **HACIENDA LA CIÉNEGA**

---



*Nota.* Área de bebidas



*Nota.* Teléfono en la habitación

---

---



*Nota.* Baños de las habitaciones



*Nota.* Área de recreación



*Nota.* Señalética



*Nota.* Sistema de iluminación

---

*Nota.* Las fotografías presentadas es el resultado de estudio de campo.

**Tabla 22***Evidencia de estándares Hacienda San Joaquín*

---

**FOTOGRAFÍAS – EVIDENCIA DE ESTÁNDARES**

---

**HACIENDA SAN JOAQUÍN**

---

*Nota. Sala de recibimiento**Nota. Calefacción natural**Nota. Cocina**Nota. Teléfono de recepción*

---

---



*Nota.* Habitaciones



*Nota.* Señalética

---

*Nota.* Las fotografías presentadas es el resultado de estudio de campo.

### ***Estructura y Análisis de la entrevista***

Para el contenido de la entrevista empezado desde el encabezado con el sello de la universidad, del tema y el código de la ficha seguido por el objetivo, las indicaciones que debemos de tomar en cuenta, como también el inicio de la entrevista como una pequeña presentación informal al entrevistado, seguido por los datos informativos como el nombre, la edad, la trayectoria continuando con los temas que se van abordad dentro de ello los puntos de interés para podernos guiar, algo importante también las notas de interés como apoyo para la realización de la entrevista.

La entrevista se realizó en cada una de las haciendas con la visita de campo en casos a los mismos dueños y en otras haciendas a los administradores personas con grandes conocimientos sobre las haciendas donde realizamos en un punto estratégico de la hacienda para poder empezar con el dialogo para conocer más de cada una de las haciendas como las instalaciones, los servicios, el turismo rural entre otros temas importantes dentro del caso de estudio.

Mediante esta información recolectada poder complementar la ficha y evaluar de una manera correcta los estándares de los servicios, instalaciones, áreas dentro de hacienda permitiendo conocer los establecimientos mediante la entrevista y recorrido de la misma realizada en cada una de las haciendas facilitando la información para los análisis y porcentajes de la ficha como resultado de la investigación de campo realizada en las haciendas en los días programados.

## **Capítulo IV**

### **Presentación de resultados**

Una vez realizado el Capítulo I, II, III, de la tesis, se prosigue a la exposición de resultados obtenidos durante la investigación, mismo que se representan mediante datos porcentuales, de acuerdo a los resultados arrojados del estudio de campo y la investigación documental, aplicando los instrumentos de recolección de datos. En el capítulo IV se presentan los resultados de la investigación para la evaluación de los servicios de turismo rural ofertados de acuerdo con la normativa de alojamiento rurales y haciendas turísticas de la provincia de Cotopaxi, tema de estudio.

#### **Resultado final de la investigación**

Para empezar, se recuerda a cerca del análisis general de la ficha técnica expuesta en el capítulo III del diseño metodológico, puesto que de allí derivara nuestro resultado final, de una manera mayormente concreta y específica, con los datos porcentuales arrojados, de la ficha de análisis sintetizada.

En la tabla se indican los resultados en porcentajes de los 28 estándares evaluados durante la visita de campo a las haciendas turísticas, es decir, al realizar la investigación en la ficha técnica se plantearon 28 estándares en los diferentes bloques: instalaciones, área de clientes, servicios de recepción, habitaciones y servicios de habitación, cuarto de baño y aseo privado, servicios generales, servicios generales NCH, servicios de información NCH, los cuales fueron valorados en cada hacienda visitada como: Posada de Tigua, San José de Sigchos, Tambo Mulaló, San Joaquín, Nagsiche y la Ciénega.

Por lo tanto, como se observa en la tabla, cada hacienda tiene un total de estándares implementados diferentes, en otras palabras, de 28 estándares en total, en algunos casos se

cumplieron 26 y otros en 20. De Tal manera que, para sacar los datos porcentuales se realiza una regla de tres, en donde el 28% equivale al 100% de implementación, y dependerá de cada una de las haciendas estudiadas valoradas.

De tal manera que, en la hacienda Posada de Tigua, de 28 estándares se cumplen con 23, dado así un resultado porcentual del 82%, por otra parte, San José de Sigchos es 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%.

Teniendo el resultado de que las seis haciendas turísticas visitadas, tienen implementado en su mayoría los estándares, puesto que, como se observa los porcentajes son mayores al 50% en su totalidad, de modo que las haciendas están prestas a brindar servicios turísticos, mismo que satisfacen las necesidades del turista durante su visita o estancia.

### **Tabla 23**

*Resultados en porcentajes de los 28 estándares.*

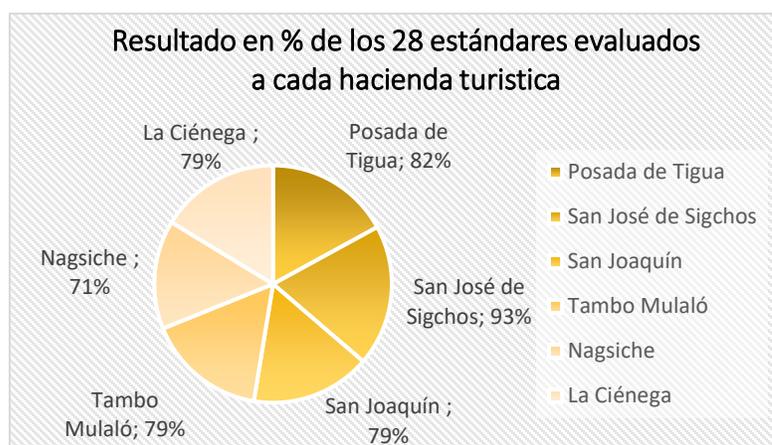
<b>Resultado en % de los 28 estándares evaluados a cada hacienda turística</b>		
<b>Total, de estándares evaluados</b>		<b>28</b>
<b>Haciendas</b>	<b>Total, de estándares implementados</b>	<b>Total, en %</b>
Posada de Tigua	23	82
San José de Sigchos	26	93

<b>Resultado en % de los 28 estándares evaluados a cada hacienda turística</b>		
<b>Total, de estándares evaluados</b>	<b>28</b>	
San Joaquín	22	79
Tambo Mulaló	22	79
Nagsiche	20	71
La Ciénega	22	79

*Nota.* La tabla indica los valores porcentuales de acuerdo al total de estándares implementados.

### **Figura 5**

*Resultados en porcentajes de los 28 estándares.*



*Nota.* Se puede observar una figura de parte, con la representación de los porcentajes de estándares implantados en cada hacienda.

Por otra parte, también se obtiene los resultados finales porcentuales, de los estándares evaluados por bloques, por lo tanto, se observan los diferentes bloques como se especificó al principio: : instalaciones como se evidencia cuenta con 5 estándares mismo que hacen alusión al tema, área de clientes, servicios de recepción cuenta con 3 estándares, en el bloque de habitaciones y servicios de habitación se encuentra un total de 6 estándares, en lo que se

refiera al cuarto de baño y aseo privado únicamente está 1, en los servicios generales se encuentra su gran mayoría con un total de 9 estándares, en los servicios generales NCH están 2, y finalmente en los servicios de información NCH de igual manera se observan 2. Los que han sido valorados unos por uno en las seis haciendas.

Sumando cada uno de los estándares de los bloques da un total de 28, pero en este caso hablamos de que en el bloque instalaciones en el estándar (1, 3, 4, y 5) todas las haciendas tiene implementado, únicamente una hacienda no la cumple, cabe mencionar que, aquí no se hace mención a las haciendas que cumplen y las que no, puesto que eso, se encuentra en el análisis de datos desarrolla den el capítulo III, continuando en el bloque de áreas de clientes – servicios de recepción los estándares (6, 7, y 8) todas las haciendas han implementado dando un porcentaje del 100%, así pues en las habitaciones y servicios de habitación los estándares implementados son (9, 11, 12) que lo tienen en tres haciendas, cosa que no sucede con los estándares (10, 13 y 14) que no lo están, dado un total del 50% en el bloque.

En el bloque de cuarto de baño y aseo privado todas las haciendas cumplen con el estándar 15, dando un resultado del 100%, en los servicios generales los estándares que se encuentran implementados son (17, 19, 20, 21, 22, y 24) dando un total del 67%, y los que faltan implementar son (16, 18 y 23), en el bloque de servicios generales NCH se encuentra implementado el estándar 26 y el que no es el estándar 25, dado lugar a un porcentaje del 50%, Finalmente en el bloque de servicio de información NCH se tiene un 0%, el estándar 27 y 28 no lo han implementado, cabe mencionar que este es el análisis general por bloques, porque en análisis de estándares por hacienda el estándar 27 lo ha implementado las hacienda San José de Sigchos y San Joaquín, con lo que respecta al estándar 28 lo ha implementado las hacienda La Ciénega, Tambo Mulaló, San Joaquín y San José de Sigchos

Tabla 24

Resultados en porcentaje de los estándares por bloque

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

Estándar 13	3	2	Estándar 27	2	0
Estándar 14	3		Estándar 28	4	

*Nota.* Se observa el porcentaje de los estándares evaluados en las haciendas por bloques.

**Tabla 25**

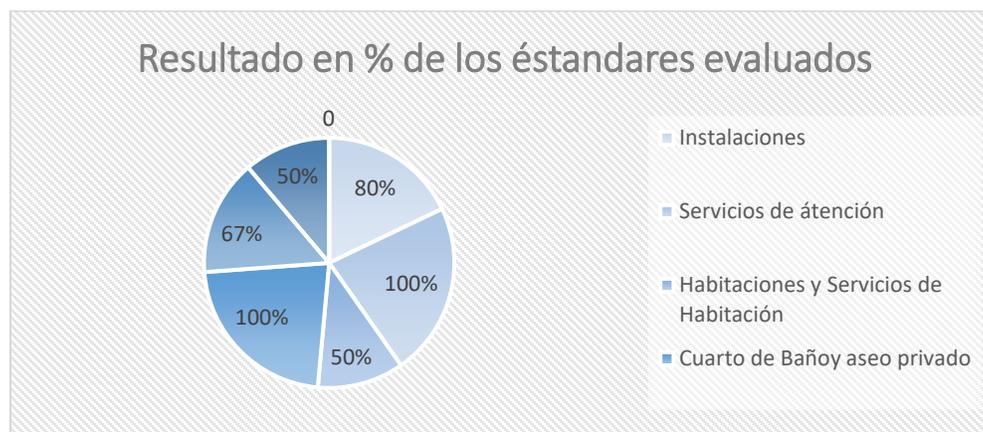
*Tabla sintetizada de los resultados de los estándares evaluados por bloque*

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

*Nota.* Se observa datos sintetizados de la tabla 25.

**Figura 6**

*Resultado de los porcentajes de los estándares, grafica de pastel*



*Nota.* Se observa el gráfico de pastel con los respectivos porcentajes.

## Producto Final

Una vez realizado el levantamiento de información tanto bibliográfica, experimental y de campo, mediante los instrumentos de recolección de datos como: la ficha técnica y la entrevista, y posterior a ello haber realizado el respectivo análisis el cual ayuda a interpretar de mejor manera la realidad de las haciendas turísticas de Cotopaxi, se procede a presentar los datos en un informe de “Buenas Prácticas de Servicios en Haciendas Turísticas de Cotopaxi”, el cual contendrá información sintetizada de los estándares o parámetros de cada hacienda, de la misma manera de forma dinámica y creativa, para una mejor interpretación y entendimiento del lector.

## Propósito

El presente informe "Buenas Prácticas de Servicios en las Haciendas de Cotopaxi" tiene como fin dar a conocer los estándares de los servicios de las haciendas turísticas permitiendo que todos los establecimientos tengan conocimiento del mismo y la vez puedan ser categorizados como tal, dirigido para los propietarios de las haciendas turísticas y turistas en general, para el conocimiento de los estándares que deben ser implementadas en las haciendas turísticas para brindar servicios turísticos de calidad, eficientes y eficaces.

## Diseño del informe

### *Título*

Informe de Buenas Prácticas de los Servicios en las Haciendas Turísticas de Cotopaxi.

### *Gama de colores*

### Figura 7

*Colores utilizados en el informe*



*Nota.* Se observa los colores que se han utilizado en las diferentes paginas donde se encuentra la información

### ***Márgenes***

- Superior: 2
- Externo: 2
- Interno: 2,5
- Interlineado: 12 a 1
- Inferior: 2

### ***Tipo de letra***

Fuente: Familia univer Lt

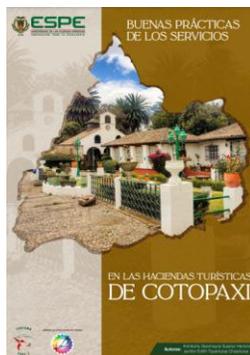
### **Estructura del informe**

#### ***Portada***

La portada que se ha realizado para el informe contiene colores de la gama café, en donde se observa el mapa de la provincia de Cotopaxi, en su fondo la foto de la Hacienda Nagsiche, tomada en consideración por su fachada y su gran historia como hacienda turística, sin dejar de lado a las demás, ya que todas tienen una fascinante historia. Al lado izquierdo de la parte superior se puede observar el logo de la Universidad, y al lado izquierdo para inferior se puede observar el logo de la carrera, en la portada también se puede contemplar el título del informe como se manifestó anteriormente, al igual que el nombre de los autores, se considera que la caratula es armoniosa a la vista del lector.

## Figura 8

*Fotografía de la portada*



*Nota.* La ilustración indica la portada del nuestro informe.

### **Identificador del producto (ISBN)**

En este punto se puede observar una imagen que representa a la hacienda la Ciénega a demás contiene los datos generales, como el director del libro tutor de la investigación, los autores las personas que realizaron el proyecto, que edición es el trabajo, el diseño, las entidades que han ayudado en el informe en este caso las 6 haciendas visitadas y por el ultimo la fecha de entrega.

## Figura 9

*Ilustración del proyecto ( ISBN)*



ISBN: \_\_\_\_\_  
 Director del Libro  
 \_\_\_\_\_  
 Autoras:  
 Kimberly Geomayra Suarez Herrera  
 Javier Edén Tiquiniano Chalusta  
 Edición: \_\_\_\_\_  
 Diseño  
 \_\_\_\_\_  
 Fotografías:  
 Kimberly Geomayra Suarez Herrera  
 Javier Edén Tiquiniano Chalusta  
 Entidades públicas  
 Fecha: \_\_\_\_\_

*Nota.* Identificación del proyecto (ISBN)

## Contenido

En esta parte se puede observar una parte de la hacienda Tambo Mulaló, dando a conocer los puntos clave o intereses que serán dados a conocer mediante el informe y las páginas de donde se puede entrar esa información, teniendo aproximadamente 52 hojas con 8 temas principales, y 9 temas secundarios, permitiendo encontrar la información lo más rápido.

## Figura 10

*Fotografía de la página de contenido*

<b>CONTENIDO</b>	
<b>06</b>	PRESENTACIÓN
<b>07</b>	HACIENDAS TURÍSTICAS DE COTOPAXI
<b>08</b>	INTRODUCCIÓN
<b>09</b>	NORMATIVAS APLICADAS
<b>10</b>	CONCEPTOS GENERALES
11	Turismo rural
11	Hacienda turística
11	Servicios turísticos
<b>12</b>	IMPLEMENTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE SERVICIOS EN LAS HACIENDAS
<b>14</b>	CASOS DE ESTUDIO
15	Hacienda Posada de Tigua
21	Hacienda San José de Sigchos
23	Hacienda San Jacinto
33	Hacienda Tambo Mulaló
38	Hacienda Nagsacha
45	Hacienda la Cámpesi
<b>51</b>	BIBLIOGRAFÍA



*Nota. En esta ilustración podemos observar todos los temas que se tratarán en el informe*

## Presentación

En la presentación del informe se ve un fondo del paisaje de la hacienda Posada de Tigua, en la presentación se hace un breve resumen sobre el trabajo que se ha realizado y sobre cómo se ha interpretado los resultados, en otras palabras, se presenta los resultados en una propuesta de Informe de Buenas Prácticas de los Servicios en las Haciendas Turísticas de Cotopaxi, se ha realizado de manera breve y entendible para el lector.

## Figura 11

*Fotografía de la sección de presentación*



*Nota.* Se observa la página de la presentación.

## **Mapa de las haciendas turísticas de Cotopaxi**

En la página se puede ver el mapa de la provincia de Cotopaxi, tomando en consideración a los cantones en donde se encuentran ubicadas las haciendas turísticas que han sido objeto de estudio en este proyecto de investigación, tales como: Latacunga en donde se encuentran las haciendas, La Ciénega, San Joaquín y Tambo Mulaló; en Salcedo la hacienda Nagsiche; en el cantón Pujilí la hacienda Posada de tigua; y en Sigchos la hacienda San José. Además, se puede observar la leyenda, que se refiere a la ubicación de las haciendas, las instalaciones, los servicios y las actividades que ofertan las haciendas.

## Figura 12

*Mapa de la ubicación de las haciendas turísticas*



*Nota.* se observa el mapa con su respectiva leyenda.

## **Introducción**

Para la introducción se ha tomado la foto del parque de la Hacienda San José de Sigchos como fondo, dando a conocer que es la actividad turística siendo un fenómeno que mueve grandes masas de personas ayudando a la economía de algunos lugares, de las actividades que pueden realizar dentro de las haciendas turísticas debido a que cada hacienda brinda diferentes actividades para el disfrute de los turistas.

## **Figura 13**

*Fotografía de introducción del informe*



*Nota.* Se observa la introducción de nuestro informe.

## **Normativas aplicadas**

Se ha tomado en cuenta al Reglamento de Alojamiento Turístico y a la vez a la Normativa chilena donde se ha ubicado los mapas y banderas tanto de Ecuador como Chile dando un pequeño concepto de cada uno, también para facilitar a los lectores y puedan ojear directamente estos documentos de donde se ha sacado la información se ha puesto el link para una mejor revisión del pdf.

## Figura 14

*Fotografía de las normativas aplicadas*



*Nota.* Normativas aplicadas para la evaluación de estándares

### **Conceptos generales**

En la página 11 encontramos tres conceptos generales e importantes dentro de este proyecto como que es turismo rural citado por Valdez (1996), de igual manera que es una hacienda turística sacado del reglamento de alojamiento turístico y por último que es un servicio turístico citado por OEA (1980) siendo los tres temas importantes de proyecto.

## Figura 15

*Fotografía de conceptos generales*



*Nota.* Esta página podemos observar los conceptos generales como turismo rural, haciendas turísticas, servicios turísticos.

### **Implementación y cumplimiento de estándares**

Se puede contemplar una breve introducción con lo que respecta al análisis de las fichas de los estándares de servicios turísticos implementados en las seis haciendas turísticas, de acuerdo al estudio de campo realizado con anterioridad, se observa la tabla unificada de las 6 fichas ejecutadas durante las visitas, en la misma que se puede observar los diferentes bloques evaluados y los resultados de los mismos.

#### **Figura 16**

*Fotografía de la página de la introducción de los estándares.*



*Nota. en la página se encuentra un breve resumen sobre el análisis general de la ficha.*

#### **Figura 17**

*Ilustración de la ficha técnica de los estándares*

*Nota. se representa el análisis general del check list realizado mediante la visita.*

### **Casos de estudio**

En este apartado ya se puede ver los resultados de cada hacienda turística visitada, se ha colocado los estándares que tienen implementados cada una de las haciendas, de tal manera que se empieza con los datos de la hacienda, las instalaciones que posee, y las actividades que ofrecen, posterior a ellos una breve reseña de la hacienda, información obtenida por medio de las entrevistas realizadas a los anfitriones de las haciendas, para después poder contemplar los estándares de la hacienda con evidencias fotográficas a los mismo que una descripción, es importante mencionar que cada hacienda posee una breve portada con fotografías tomadas en el estudio de campo.

### **Figura 18**

*Ilustración del separador para los casos de estudio*



*Nota.* Se observa en la página un separador para los casos de estudio, es decir, para las haciendas.

### **Bibliografía**

Se ha realizado una investigación bibliográfica de los conceptos generales como también de las normativas aplicadas en el proyecto de investigación permitiendo ser válida la información al citar y buscar por autores y años para una información más verificada y confiable.

## Figura 19

### Fotografía de la bibliografía

#### BIBLIOGRAFÍA

Ecotec . (2016). Servicios Turísticos. Obtenido de [http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1894/P-UTB-FCJ-SE-HTURIS-000018.02.pdf?sequence=2&isAllowed=y#~:text=Seg%C3%BAn%20la%20OEA%20\(1990\)%2C,a%20los%20atractivos%20o%20recursos](http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1894/P-UTB-FCJ-SE-HTURIS-000018.02.pdf?sequence=2&isAllowed=y#~:text=Seg%C3%BAn%20la%20OEA%20(1990)%2C,a%20los%20atractivos%20o%20recursos)

Ministerio de Turismo. (2015). Manual de aplicacion del reglamento de Alojamiento Turístico. Obtenido de <https://www.hotelescuador.com.ec/downloads/Turismo-Manual-del-Reglamento-de-Alojamiento-Turistico.pdf>

Ministerio de Turismo. (2016). REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

MORAL, M., FERNÁNDEZ, T., & SÁNCHEZ, J. (2019 ). Turismo Rural . Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p03.pdf>

Normativa Chilena Oficial . (2007). Alojamiento Turístico, Haciendas o estancia . Obtenido de <http://www.calidadturistica.cl/archivos/alojamiento/Haciendas-o-estancias-NCh03002-2007.pdf>

*Nota.* En esta ilustración se puede observar la bibliografía del informe

## Capítulo V

### Conclusiones y Recomendaciones

#### Conclusiones

- Las haciendas turísticas de Cotopaxi, analizadas en esta investigación cumplen con los estándares evaluados en las 6 haciendas visitadas por lo tanto son vistas como establecimientos de alojamiento turísticos de buenas prácticas brindan y mejorando en todos los aspectos para dar un servicio de calidad y excelencia al visitante.
- Las investigaciones realizadas y el análisis de campo han permitido unificar estándares que se acoplen al Ecuador, tanto el Reglamento de Alojamiento Turístico y la Normativa Chilena encontrando 28 estándares o parámetros que han sido evaluados en cada una de las haciendas donde la mayoría de ellas si cumplen y cuentan con los estándares verificados en las haciendas mediante un check list que se ha llenado en la visita realizada a las haciendas.
- 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

- Recomiendo al Ministerio de Turismo que la haciendas estén tipificadas en la clasificación del reglamento de haciendas turísticas debido a que cumplen con los requisitos, en su mayoría cuenta con los estándares o parámetro evaluados para categorizarse y a la vez estar registrados.
- Ecuador debe tener contar con 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 Misterio de Turismo.

## Bibliografía

- Acerenza, M. A. (2017). *Turismo Rural*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/11/Conceptualizaci%C3%B3n-origen-y-evoluci%C3%B3n-del-turismo-de-Miguel-Acerenza-PDF.pdf>
- Altamirano, J. J., & Ruíz, C. G. (2013). *Servicio Turísticos*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4221/1/UPS-QT03554.pdf>
- Artigas, W., & Robles, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>
- Asociación de Haciendas y Turismo Rural en el Ecuador. (2021). *Revista Haciendas y Turismo Rural en el Ecuador*. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/haciendas%20turisticas%20ecuador%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/haciendas%20turisticas%20ecuador%20(1).pdf)
- Barrera, E., & Muratore, N. (2003). *V casos y experiencias de turismo rural*. Obtenido de Turismo rural en Latinoamérica.
- Batthyány, K., & Cabrera, M. (2020). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales*. Obtenido de [https://perio.unlp.edu.ar/catedras/mis/wp-content/uploads/sites/126/2020/04/p.2\\_batthianny\\_k.\\_cabreram.\\_cap\\_5\\_\\_metodología\\_de\\_la\\_investigación....pdf](https://perio.unlp.edu.ar/catedras/mis/wp-content/uploads/sites/126/2020/04/p.2_batthianny_k._cabreram._cap_5__metodología_de_la_investigación....pdf)
- Cheesman, S. (2010). *Investigación*. Obtenido de <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/conceptos.pdf>
- Dachary, C., Fereiría, G., & Salazar, A. (2017). *Desarrollo rural y turismo*. Guadalajara: Centro Universitario de la Costa.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Redalyc.org*, 163. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Espinosa, P. S. (2006). *Enfoque del Turismo Rural*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/221/1/Apo1998a2v2pp11-28.pdf>
- Fuentes, R. (1995). *Turismo Rural*. Obtenido de [https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS\\_ESTUDIOS\\_TURISTICOS/75156.pdf](https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/75156.pdf)
- García, B. (2005). Características Diferenciales del Producto de Turismo Rural. *Cuadernos de turismo*, 113 - 133.
- Giménez, M. E. (24 de 06 de 2009). *NORMA ARGENTINA IRAM-SECTUR*. Obtenido de Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente: <https://silo.tips/download/norma-argentina-iram-sectur-alojamiento-rural-sistema-de-gestion-de-la-calidad-l>
- Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Cotopaxi*. Obtenido de <http://app.sni.gob.ec/sni->

link/sni/PORTAL\_SNI/data\_sigad\_plus/sigadplusdocumentofinal/0560000110001\_FINAL-PDYOT-COTOPAXI-2015\_17-08-2015\_18-17-17.pdf

- Hernández, C., & Capiro, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA*, 77. Obtenido de <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>
- ICONTEC. (04 de 05 de 2006). *ALOJAMIENTOS RURALES, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS*. Obtenido de <https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTSH008.pdf>
- Instituto de Normalización . (2007). *Alojamiento Turístico - Haciendas o estancias - Requisitos para su calificación*. Obtenido de <http://www.calidadturistica.cl/archivos/alojamiento/Haciendas-o-estancias-NCh03002-2007.pdf>
- Lozano, A. P. (2017). *Provincia de Cotopaxi*. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/II%20EL%20CONTEXTO%202.1%20ASPECTOS%20GENERALES%20DE%20LA%20PROVINCIA%20DE%20COTOPAXI%20DATOS%20GEOGR%C3%81FICOS.%20Fecha%20de%20creaci%C3%B3n\\_.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/II%20EL%20CONTEXTO%202.1%20ASPECTOS%20GENERALES%20DE%20LA%20PROVINCIA%20DE%20COTOPAXI%20DATOS%20GEOGR%C3%81FICOS.%20Fecha%20de%20creaci%C3%B3n_.pdf)
- Luque, Á., & Seguiri, M. (2019). *EXTRACCIÓN TERMINOLÓGICA BASADA EN CORPUS PARA LA TRADUCCIÓN DE FICHAS TÉCNICAS*. Obtenido de <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/18987/Extracci%C3%B3n%20terminol%C3%B3gica%20Luque%20%26%20Seghiri%20-%20Presentaci%C3%B3n%20UMA.pdf?sequence=1>
- Ministerio de Turismo. (2013). *Turismo Rural*. Obtenido de [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/proyecto\\_plandetur\\_2011\\_2014VERSION2.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/proyecto_plandetur_2011_2014VERSION2.pdf)
- Ministerio de Turismo. (2015). *MANUAL DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO*. Obtenido de <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Turismo-Manual-del-Reglamento-de-Alojamiento-Turistico.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2015). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2016). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2016). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2019). *Comportamiento del Turismo a Nivel Nacional dada la nueva normalidad generada por la afectación del COVID -19*. Obtenido de [https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Comportamiento-Covid-VERSION-FINAL\\_JSP.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Comportamiento-Covid-VERSION-FINAL_JSP.pdf)

- Ministerio del Poder Popular para el Turismo . (1998). *Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico* . Obtenido de <https://www.mintur.gob.ve/wp-content/uploads/2019/05/Descargar-aqui-3.pdf>
- MINTUR. (15 de junio de 2021). *Catastro de servicios turísticos del Ecuador*. Obtenido de Número de establecimientos registrados: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Miño, W. (1985). *HACIENDAS Y PUEBLOS EN LA SIERRA ECUATORIANO*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/LFLACSO-Mi%C3%B1o-PUBCOM.pdf>
- Molina, D., & Pallo, E. (2021). *Análisis de las haciendas turísticas de la provincia de Cotopaxi como alternativa para impulsar el Turismo Cultural*. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/T-ESPEL-ITH-0170%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/T-ESPEL-ITH-0170%20(2).pdf)
- Morales, M., Fernández, T., & Sánchez, M. (2019). *Análisis del turismo rural y de la sostenibilidad de los alojamientos Rurales*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p03.pdf>
- Neill, D., & Cortez, L. (2017). La Investigación. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>.
- Organizacion Mundial de Turismo . (2019). *Turismo Rural*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/turismo-rural>
- Organización Mundial del Turismo. (2003). *El Turismo Rural en las Américas y su contribución a la creación de empleo y a la conservación del patrimonio*. Asunción: OMT. Obtenido de <https://www.institutobrasilrural.org.br/download/20120219145259.pdf>
- Parra, A., Cisneros, L., & Velasteguí, E. (2019). El turismo rural y aportaciones al desarrollo de comunidades en territorios locales. *ED - Digital*, 5 - 17.
- Peña, S. (noviembre de 2017). *Análisis de Datos*. Obtenido de ¿Qué es análisis de datos?: <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>
- Perez, S. (2010). *Turismo Rural*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1803/180320698018.pdf>
- Prefectura de Cotopaxi . (2019). *Plan de Desarrollo Vial Integral de la Provincia de Cotopaxi* . Obtenido de <http://www.congope.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/Cotopaxi-plan-vial-integral.pdf>
- Ramos, C. (2021). Diseño de investigación experimental. *CienciAmérica*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/349368708\\_DISENOS\\_DE\\_INVESTIGACION\\_EXPERIMENTAL](https://www.researchgate.net/publication/349368708_DISENOS_DE_INVESTIGACION_EXPERIMENTAL)
- Rosas, J. A. (septiembre de 2011). *FOMENTO DE LA MICROEMPRESA EN LOS SECTORES PRIORITARIOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONÓMICO* . Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12239/1/44950\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12239/1/44950_1.pdf)

- Ruiz, A., Vázquez, R., & Díaz, A. (1995). *La calidad percibida del servicio en establecimientos hoteleros de turismo rural*. Obtenido de <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/viewFile/304/260>
- Servicio Nacional de Turismo. (2007). *Alojamiento turístico - Haciendas o estancias Requisitos para su clasificación*. Obtenido de <http://www.calidadturistica.cl/archivos/alojamiento/Haciendas-o-estancias-NCh03002-2007.pdf>
- Tancara, C. (2006). La investigación documental. *Scielo.org*. Obtenido de <http://scielo.org.bo/pdf/rts/n17/n17a08.pdf>
- Toledo, N. (2017). *Población y Muestra*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de México: <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- UNAM. (2019). *Técnicas de Investigación de Campo*. Obtenido de Unidades de Apoyo para el Aprendizaje.: <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/0fec888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/index.html>
- UNWTO. (2019). *Turismo Rural*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/turismo-rural>
- Valdez, D., & Ochoa, B. (2015). *Turismo Rural*. <https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-economico/turismorural.pdf>.
- Varisco, C. A. (2016). *Turismo Rural*. Obtenido de [http://www.pasosonline.org/Publicados/14116/PS116\\_10.pdf](http://www.pasosonline.org/Publicados/14116/PS116_10.pdf)
- Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=upPsDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Vasilachis,+I.++\(2006\).+Estrategias+de+investigaci%C3%B3n+cualitativa.+Barcelona:+Gedisa.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiOpsL9xLT4AhWDsjEKHXjFBM0Q6AF6BAGlEAI#v=onepage&q=Vasilachis%2C%20I.%20](https://books.google.com.ec/books?id=upPsDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Vasilachis,+I.++(2006).+Estrategias+de+investigaci%C3%B3n+cualitativa.+Barcelona:+Gedisa.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiOpsL9xLT4AhWDsjEKHXjFBM0Q6AF6BAGlEAI#v=onepage&q=Vasilachis%2C%20I.%20)
- Villagran, P., & Oña, J. (2020). *Evolucion de servicios turisticos*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/T-UCE-0004-CAG-230.pdf>
- Zambrano, J., Zambrano, R., & González, C. (2017). *Haciendas turisticas*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LasHaciendasAgroturisticasComoMedioDeDesarrolloDel-6645969.pdf>

**Anexos**