



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

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

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

**TEMA: ANÁLISIS DE LAS NORMAS DE ALOJAMIENTO RURAL PARA PROMOVER  
SERVICIOS DE CALIDAD EN LAS HACIENDAS TURÍSTICAS, DE LA PROVINCIA DE  
COTOPAXI**

**AUTORA: MOLINA SOLARTE, CORAIMA LISSETH**

**TUTOR: ING. ACOSTA FERNÁNDEZ, ALDRIN GEOVANY**

**LATACUNGA, JULIO 2023**



CÓDIGO: GDI.3.1.004

VERSIÓN: 1.0



# OBJETIVOS

## Objetivo General

Analizar las Normas de Alojamiento Rural para promover Servicios de Calidad en las haciendas turísticas, de la provincia de Cotopaxi..

## Objetivos Específicos

Contextualizar la investigación estableciendo enfoques, alcances y justificando las variables de análisis.

Establecer el constructo teórico y conceptual que fundamente la investigación.

Proponer el diseño metodológico de la investigación estableciendo el proceso, métodos, técnicas e instrumentos que se aplicarán

Levantar el diagnóstico de la situación actual del alojamiento rural en Cotopaxi.

Establecer los parámetros e indicadores que deben cumplir las haciendas turísticas de Cotopaxi para estandarizar la prestación de servicios de calidad.



# Capítulo I. PROBLEMA

**Antecedentes** Briones & Chisaguano (2019), Coral & Pucachaqui (2019), Chimborazo & León (2020),

El impacto que genera el tener certificaciones de calidad en establecimientos de alojamiento

Aporte que ha tenido el distintivo Q, mediante el estudio del desarrollo empresarial en base a indicadores contenidos en la norma que lo rige y la experiencia turística, a través del modelo de valor de marca.

Acciones para la mejora de los servicios que se ofrecen en las haciendas turísticas, con el fin de conocer las actividades se desarrollan en las mismas y cómo gestionarlas

## Planteamiento del problema

El turismo y las áreas relacionadas con el mismo, son actividades que constantemente se adaptan a las necesidades de los clientes con el fin de satisfacerlas y cumplir con sus expectativas, en el hospedaje se ve reflejado en los servicios que presta, sin embargo, no en todas las empresas de alojamiento existe una preocupación por brindar el mejor servicio debido a diferentes motivos.

Uno de estos motivos es el no adoptar certificaciones de calidad de acuerdo a normas estandarizadas, esto se debe al desconocimiento o desinterés por adquirirlos y del impacto positivo que se puede generar para el establecimiento.

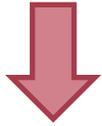
En el caso de la provincia de Cotopaxi, además de no encontrar haciendas con distintivos de calidad existe otro problema, que es la categorización, conforme con el catastro de alojamiento 2021, de los establecimientos que cuentan con estas características que son ocho, solo dos de ellos tiene la categoría

Al mencionar la calidad del servicio en las haciendas turísticas, un problema también es la escasa capacitación de sus colaboradores para realizar correctamente sus funciones y mejorar la estancia del huésped.



# Capítulo I. El problema de la Investigación

## Formulación del problema



¿Cómo incide el análisis de las Normas de Alojamientos Rurales en la prestación de Servicios de Calidad de las haciendas turísticas ubicadas en la provincia de Cotopaxi?

## Justificación e importancia



Es importante mencionar que actualmente el servicio es considerado como uno de los aspectos fundamentales para los turistas al momento de elegir un lugar para visitar, es por ello que el tener un distintivo de calidad que garantice la calidad del servicio en el mismo es un factor diferenciador para las empresas, que a la vez permite mejorar la competitividad de las mismas.



# Variables

## Variables de la investigación

En este punto, para la realización del proyecto de investigación, es fundamental establecer las variables de la investigación, que permitirán el correcto desarrollo del mismo, por tal motivo las variables implicadas se presentan a continuación.

Servicios de  
Calidad

VARIABLE  
DEPENDIENTE

Hipótesis

El análisis de las Normas de Alojamientos Rurales incide en la prestación de Servicios de calidad en las haciendas turísticas, de la provincia de Cotopaxi.

Alojamiento  
Rural

VARIABLE  
INDEPENDIENTE



# Capítulo II. MARCO TEÓRICO

1

## Alojamiento rural: normas para la prestación de servicios

(Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2009)

2

## Alojamiento rural

(Renda & Teotónio, 2017), (Albaladejo, María, & Molera, 2004)

3

## Tipos de alojamiento rural

(Solsona, 2000), (Del Real, 2012) (AENOR, 2009)

4

## Alojamiento rural en Ecuador

(Ortega, Nathaly, & Reyes, 2018)



# Capítulo II. MARCO TEÓRICO

5

## Haciendas turísticas

(Jiménez, 2020), (Ministerio de Turismo (MINTUR), 2016)

6

## Tipos de servicios turísticos en alojamiento rural

(MINTUR, 2016)

7

## Servicios de calidad para el sector turismo

(Duque & Deison, 2017), (Mejía & Bolaño, 2014)

8

## Normas de calidad turística

(Universidad Oberta de Catalunya (UOC), 2014), (Asociación Española para la Calidad (AEC), 2019)



# Capítulo II. MARCO TEÓRICO

9

## Principales normas de calidad para alojamiento rural

(AENOR, 2009), (IRAM & SECTUR, 2009), (Instituto Nacional de Normalización (INN), 2007)

10

## Normas de calidad turística en Ecuador

(Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico de Quito, 2022)

11

## Base legal

Reglamento de Alojamiento Turístico (2016), Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)





# Capítulo III. Diseño Metodológico

## ENCUESTA



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

TEMA: g

**OBJETIVO:** El presente cuestionario se aplica con la finalidad de sustentar la investigación con el propósito de analizar las experiencias del turista con respecto a la calidad del servicio en alojamientos rurales.

**INSTRUCTIVO:** A continuación, se encuentra una serie de preguntas, por favor marque cada alternativa con una X de acuerdo al nivel que se ajuste a su opinión.

**I. Aspectos Generales**

**GENERO**  
Masculino  Femenino  Otro

**EDAD**  
Hasta 17  Entre 18- 29  Entre 30 – 49  Entre 50 – 59  De 60 en adelante

**OCUPACIÓN**  
Estudiante  Empleado público  Empleado privado  Profesional  Comerciante  Otro

**PROCEDENCIA**  
Nacional  Extranjero

**II. CALIDAD DEL SERVICIO**

¿Qué aspectos considera importante como parte de la calidad en el servicio de alojamiento? En una escala del 1 al 5 (siendo 1 nada importante y 5 muy importante).

Servicio	1	2	3	4	5
Estado de las Instalaciones y servicio de habitaciones					
Atención y servicio al cliente					
Servicio y áreas de entretenimiento					
Limpeza y mantenimiento general					
Servicio de estacionamiento					

Considerando que una norma de calidad es un documento en el que se establecen las directrices que debe cumplir un producto o servicio para garantizar la calidad del mismo, ¿cuán importante considera que en el alojamiento rural se apliquen estas normas?

Muy importante  importante  Poco importante  Nada importante

¿Considera importante que los establecimientos de alojamiento realicen mejoras y brinden sus servicios aplicando las normas de calidad?

Muy importante  importante  Poco importante  Nada importante

Al momento de reservar un establecimiento usted toma en cuenta que tenga un distintivo que certifique la calidad del servicio ofertado

Siempre  Ocasionalmente  Nunca

¿Considera que un establecimiento al tener un distintivo de calidad le garantiza y certifica la calidad del servicio?

Sí, porque brinda el servicio basado en estándares y normas

No, porque una vez que lo obtienen dejan de aplicarlo

**III. PARÁMETROS DE ALOJAMIENTO RURAL**

¿Cuándo usted se ha alojado en una hacienda turística que aspectos marcan la diferencia de un establecimiento tradicional? En una escala del 1 al 5 (siendo 1 nada importante y 5 muy importante).

Servicio	1	2	3	4	5
Servicios y Atención personalizada					
Instalaciones y espacios amplios					
Servicio de alimentos y bebidas					
Relación y vinculación con la comunidad					
Recepción y ambiente familiar					

¿De los servicios mencionados a continuación cual considera más importante para mejorar su estancia en un establecimiento de alojamiento rural? En una escala del 1 al 5 (siendo 1 nada importante y 5 muy importante).

Servicio	1	2	3	4	5
Atención en la habitación					
Servicio de información turística					
Servicio y recepción en el estacionamiento					
Servicio de traslado de equipaje					
Servicio telefónico y de internet					

¿Dentro de la imagen del establecimiento de alojamiento rural que aspectos observa y toma más en consideración? En una escala del 1 al 5 (siendo 1 nada importante y 5 muy importante).

Instalaciones	1	2	3	4	5
Adecuaciones y mejoras en las habitaciones					
Mantenimiento permanente de áreas de uso común					
Limpeza diaria en horarios que no interfieran con el servicio					
Planificación de actividades para el entretenimiento del cliente					
Contar con áreas para alimentos y bebidas					

¿Qué actividades le gustaría realizar dentro de una hacienda turística? En una escala del 1 al 5 (siendo 1 nada importante y 5 muy importante).

Actividad	1	2	3	4	5
Entretenimiento dentro del establecimiento (biblioteca, juegos de salón)					
Entretenimiento al aire libre (cabalgata, trekking, bicicleta)					
Actividades del medio rural (ganadería, agricultura)					
Visitas guiadas por el establecimiento					
Actividades deportivas					

En el caso de ofrecer el servicio de desayuno almuerzo y cena, ¿qué tipo de comida le gustaría? En una escala del 1 al 5 (siendo 1 nada importante y 5 muy importante).

	1	2	3	4	5
Carta con menús variados en desayuno, almuerzo y cena					
Gastronomía típica					
Platos elaborados con productos de la zona					
Gastronomía internacional					
Comida rápida					

# Capítulo III. Diseño Metodológico

## ENTREVISTA


<b>FICHA DE ENTREVISTA PARA REPRESENTANTE DE LA ASOCIACIÓN DE HACIENDAS Y TURISMO RURAL DEL ECUADOR</b>
<b>Objetivo:</b> El objetivo de la presente entrevista es conocer si mediante las Normas de Alojamiento Rural promueven los Servicios de Calidad en las haciendas turísticas de la provincia de Cotopaxi.
<b>Indicaciones:</b> le agradecemos que responda con sinceridad las siguientes preguntas, debido a que sus respuestas son de gran apoyo para la elaboración del proyecto de investigación.
<b>Inicio de la entrevista:</b> Vamos hablar acerca de las normas de alojamiento rural y de cómo estas promueven los servicios de calidad en las haciendas turísticas.
<b>Datos informativos:</b> <b>Nombre:</b> <b>Edad:</b> <b>Cargo:</b> <b>Lugar de entrevista:</b> <b>Fecha de entrevista:</b> <b>Hora de entrevista:</b>
<b>Tema:</b> Análisis de las normas de alojamiento rural para promover servicios de calidad en las haciendas turísticas, de la provincia de Cotopaxi.

<b>Temas a abordar:</b>
<b>1. Alojamiento rural</b>
<b>Puntos de interés:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Reglamentos y normas del alojamiento rural</li><li>ii. Reglamentos internacionales</li><li>iii. Importancia de cumplir con parámetros y estándares de calidad en alojamiento rural.</li></ul>
<b>Notas de ayuda:</b> <p>En el país existe el reglamento de alojamiento turístico que para la conversación nos centraremos en art. 12, en donde se encuentra la clasificación del alojamiento, siendo uno de estos las haciendas turísticas, en el que se establece. Lo siguiente: Las haciendas turísticas deben contar con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras. En Latinoamérica países como, Argentina, Chile, Colombia, cuentan con una normativa para el alojamiento rural A diferencia de nuestro reglamento este aborda requisitos del personal del servicio, la comunicación de los servicios (información al cliente), servicios de entretenimiento, además específica por áreas (estar, cocina) algunos requisitos en el caso de contar con cabañas, bungalow y departamentos. En el país, existen 278 empresas certificadas con el distintivo Q de calidad, por el Ministerio de Turismo, de los cuales 7 corresponden a establecimientos rurales, por ello se cita como antecedentes a las siguientes Haciendas.</p>

<b>2. Calidad del servicio</b>
<b>Puntos de interés</b> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Distintivos de calidad (relevancia)</li><li>ii. Calidad en las haciendas turísticas</li><li>iii. Percepciones de los turistas sobre la calidad en alojamiento rural</li><li>iv. Áreas en las que se visualiza más la calidad del servicio</li></ul>
<b>Notas de ayuda:</b> <p>Algunas normas de calidad otorgan sellos que les permite a las empresas mostrar estos distintivos como un diferenciador, mediante el cual los turistas pueden verificar la calidad del establecimiento. Una de estas certificaciones es la TourCert la mismo que otorga el sello TourCert para la sostenibilidad y la responsabilidad empresarial en el turismo. Como primer paso hacia la sostenibilidad, TourCert también ofrece la calificación de sostenibilidad TourCert Qualified. (TourCert, s.f.) En un entorno cada vez más competitivo en el que las exigencias de los consumidores son cada vez mayores, las empresas de servicios deben buscar aquellos elementos que los lleven a alcanzar los mejores resultados, posicionándose por encima de sus competidores. La calidad de servicio es fundamental, y para los turistas representa un factor diferenciador al momento de alojarse, actualmente el turismo rural se ha posicionado como una de las preferencias para el turista, de tal modo que para las haciendas turísticas este se ha convertido en un tema de relevancia, el prevalecer la calidad en todos los servicios que ofrece. En una hacienda turística se puede encontrar con áreas de recreación, alimentos y bebidas, recepción, entre otras, en las cuales se mantiene un contacto directo con el huésped, así como en las que <u>no</u>, como el área de mantenimiento, limpieza o regiduría de pisos.</p>



# Capítulo III. Diseño Metodológico

## Análisis de Datos

Para el análisis de los resultados de las encuestas se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 26, mediante el cual se ingresan los datos obtenidos para proceder a generar las tablas de frecuencia y los gráficos de cada pregunta y hacer el respectivo análisis e interpretación. En el caso del segundo instrumento, se realizó un análisis general de la entrevista

## Comprobación de la Hipótesis

Con respecto a la comprobación de la hipótesis se empleó la técnica de Chi cuadrado, en el que se seleccionó dos preguntas enfocadas a las variables de la investigación: Alojamiento Rural y Servicios de Calidad.



# Capítulo IV. Diagnóstico de la Calidad del Servicio en Haciendas Turísticas de Cotopaxi

## ANÁLISIS DE NORMAS ALOJAMIENTO RURAL

Norma española UNE 183001 Alojamientos rurales: requisitos para la prestación del servicio, tomada en cuenta como un referente europeo dado que estaba basado en la certificación Q de calidad.

Norma chilena NCh3002 Alojamiento turístico – haciendas o estancias – requisitos para su clasificación, se considera como un referente de Latinoamérica y por ser una norma específica para haciendas

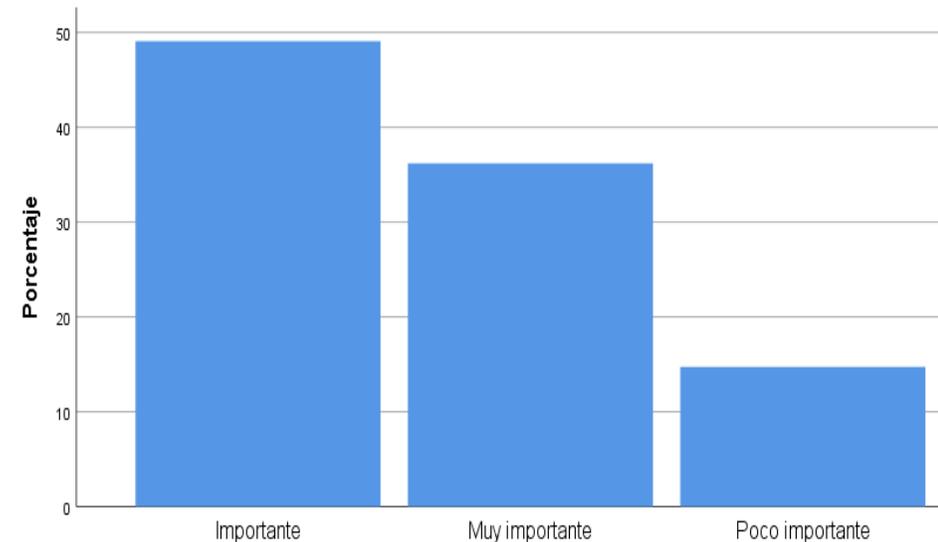
Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador para conocer con cuales deben cumplir las haciendas turísticas de acuerdo a cada categoría



# Análisis de Encuestas

**Considerando que una norma de calidad es un documento en el que se establecen las directrices que debe cumplir un producto o servicio para garantizar la calidad del mismo, ¿cuán importante considera que en el alojamiento rural se apliquen estas normas?**

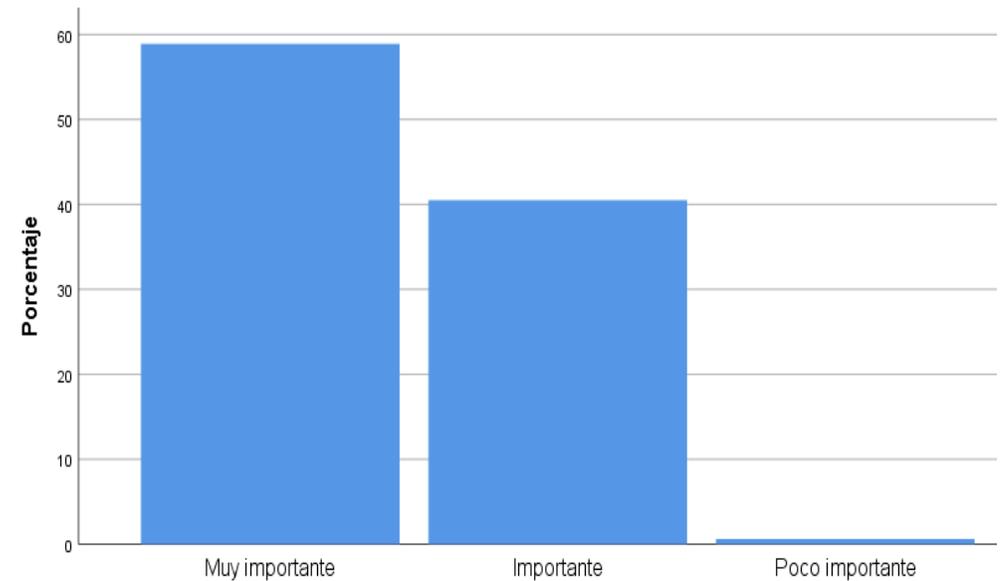
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Importante	80	49,1	49,1	49,1
	Muy importante	59	36,2	36,2	85,3
	Poco importante	24	14,7	14,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	



# Análisis de Encuestas

¿Considera importante que los establecimientos de alojamiento realicen mejoras y brinden sus servicios aplicando las normas de calidad?

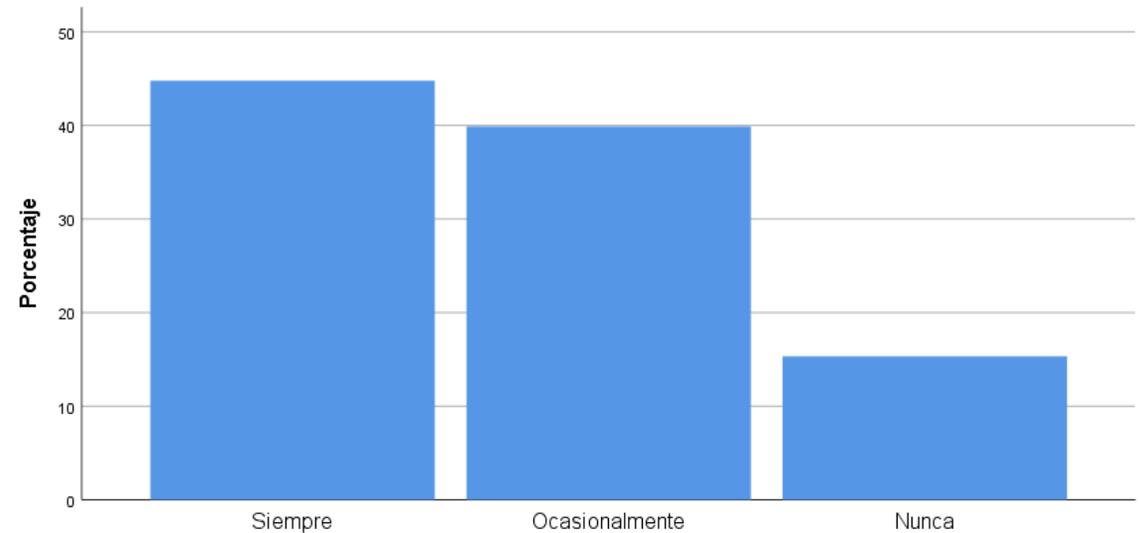
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	96	58,9	58,9	58,9
	Importante	66	40,5	40,5	99,4
	Poco importante	1	0,6	0,6	100,0
	Total	163	100,0	100,0	



# Análisis de Encuestas

**Al momento de reservar un establecimiento usted toma en cuenta que tenga un distintivo que certifique la calidad del servicio ofertado**

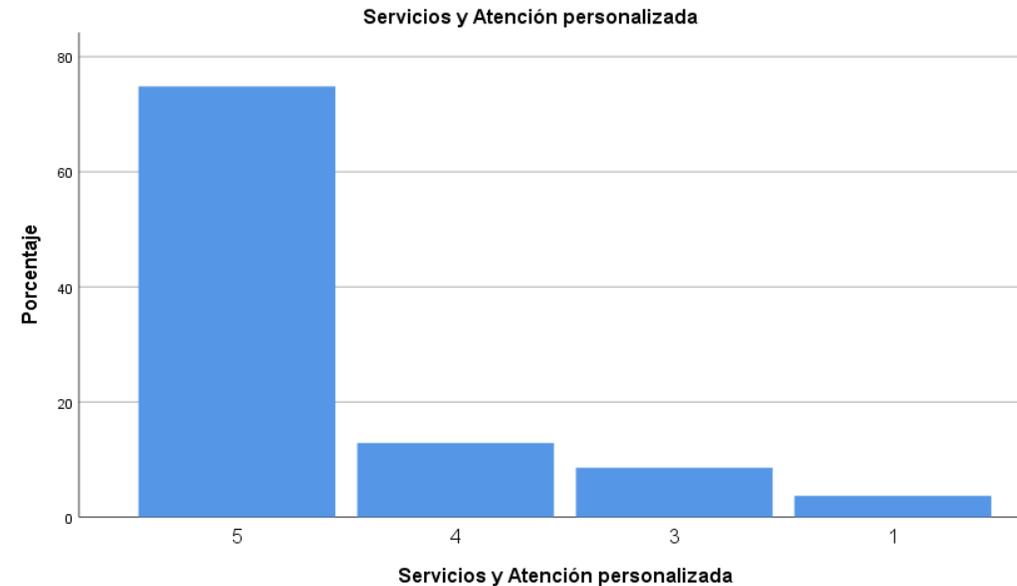
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	73	44,8	44,8	44,8
	Ocasionalmente	65	39,9	39,9	84,7
	Nunca	25	15,3	15,3	100,0
	Total	163	100,0	100,0	



# Análisis de Encuestas

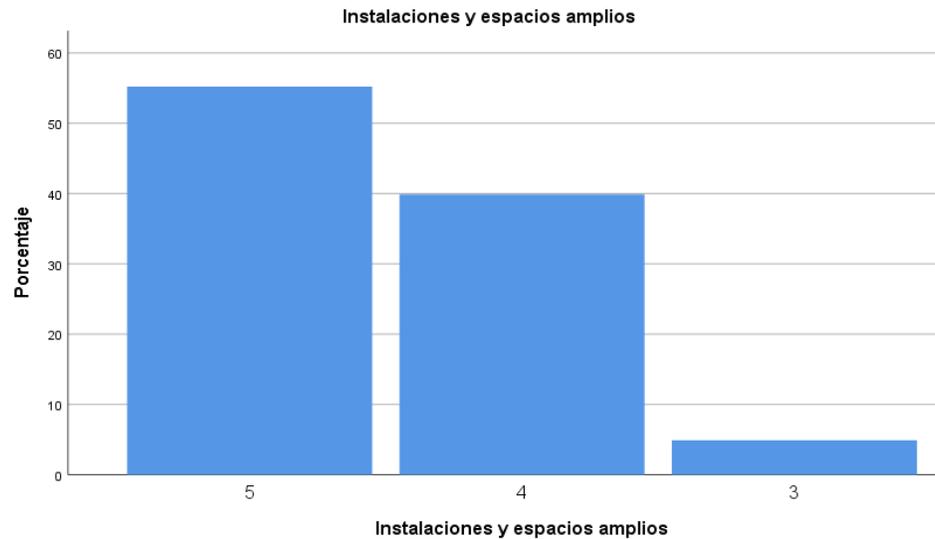
¿Cuándo usted se ha alojado en una hacienda turística que aspectos marcan la diferencia de un establecimiento tradicional? En una escala del 1 al 5 (siendo 1 nada importante y 5 muy importante).

Servicios y Atención personalizada					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	122	74,8	74,8	74,8
	4	21	12,9	12,9	87,7
	3	14	8,6	8,6	96,3
	1	6	3,7	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

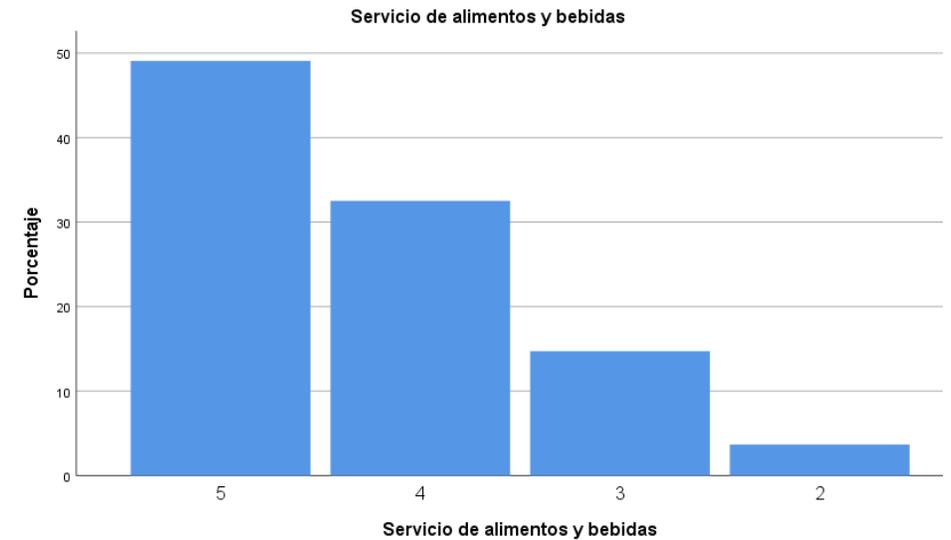


# Análisis de Encuestas

Instalaciones y espacios amplios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	90	55,2	55,2	55,2
	4	65	39,9	39,9	95,1
	3	8	4,9	4,9	100,0
	Total	163	100,0	100,0	



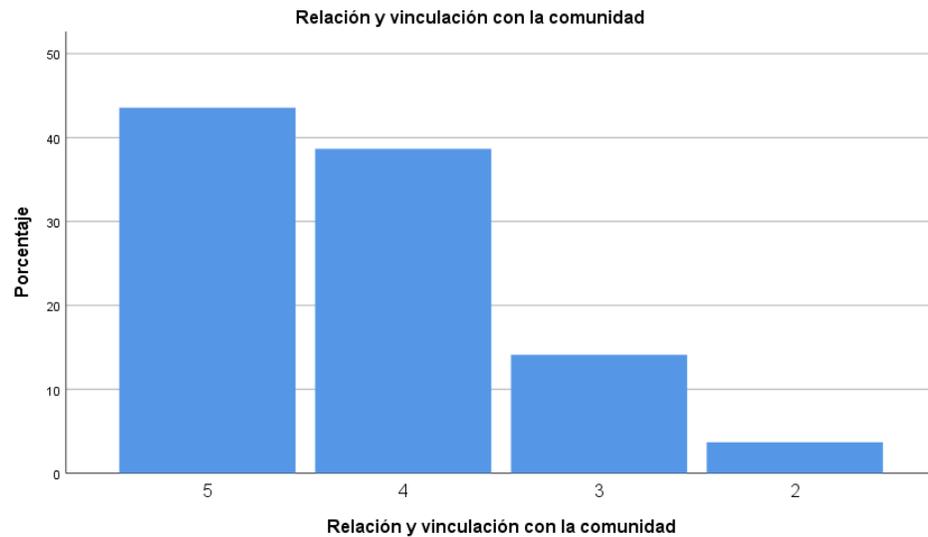
Servicio de alimentos y bebidas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	80	49,1	49,1	49,1
	4	53	32,5	32,5	81,6
	3	24	14,7	14,7	96,3
	2	6	3,7	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	



# Análisis de Encuestas

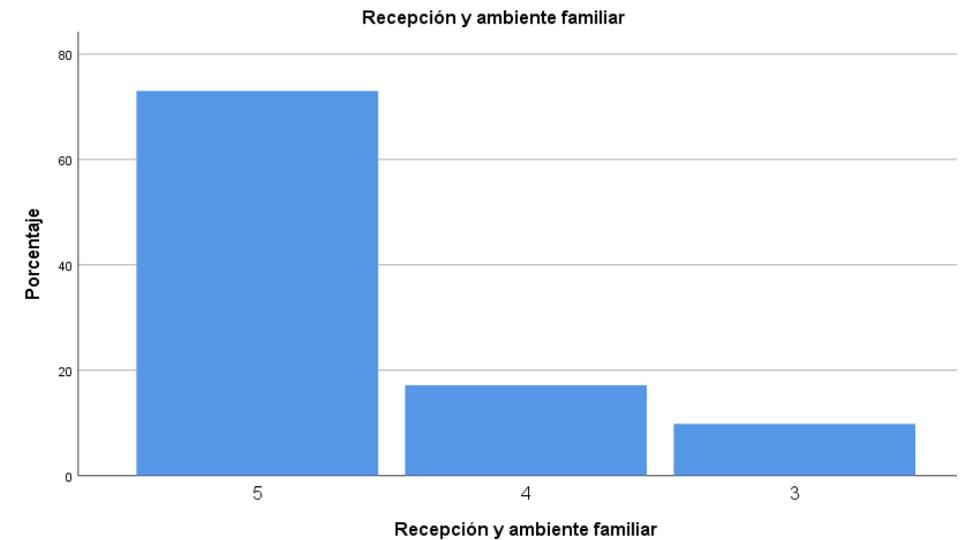
Relación y vinculación con la comunidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	71	43,6	43,6	43,6
	4	63	38,7	38,7	82,2
	3	23	14,1	14,1	96,3
	2	6	3,7	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	



Recepción y ambiente familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	119	73,0	73,0	73,0
	4	28	17,2	17,2	90,2
	3	16	9,8	9,8	100,0
	Total	163	100,0	100,0	



# Comprobación de la hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,852 <sup>a</sup>	4	,005
Razón de verosimilitud	13,065	4	,011
Asociación lineal por lineal	5,794	1	,016
N de casos válidos	163		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

En base a los resultados obtenidos de la prueba del Chi cuadrado, que da como resultado 0,005, siendo este menor a 0,05 se puede rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1), es decir que el análisis de las Normas de Alojamientos Rurales incide en la prestación de Servicios de calidad en las haciendas turísticas, de la provincia de Cotopaxi

<b>Hipótesis</b>	<b>El análisis de las Normas de Alojamientos Rurales incide en la prestación de Servicios de calidad en las haciendas turísticas, de la provincia de Cotopaxi.</b>
<b>H<sub>0</sub></b>	El análisis de las Normas de Alojamientos Rurales NO incide en la prestación de Servicios de calidad en las haciendas turísticas, de la provincia de Cotopaxi.
<b>H<sub>1</sub></b>	El análisis de las Normas de Alojamientos Rurales incide en la prestación de Servicios de calidad en las haciendas turísticas, de la provincia de Cotopaxi.
<b>Pregunta de relación 1</b>	Considerando que una norma de calidad es un documento en el que se establecen las directrices que debe cumplir un producto o servicio para garantizar la calidad del mismo, ¿cuán importante considera que en el alojamiento rural se apliquen estas normas?
<b>Pregunta de relación 2</b>	¿Considera importante que los establecimientos de alojamiento realicen mejoras y brinden sus servicios aplicando las normas de calidad?





## Hablemos del Alojamiento y Servicio Rural

- Se considera como alojamiento rural a los establecimientos que prestan el servicio de hospedaje en zonas rurales, que se caracteriza especialmente porque permite que los huéspedes puedan realizar otras actividades relacionadas con el campo dentro del establecimiento, además de tener una arquitectura acorde al lugar

## ¿Qué servicios encuentras en un establecimiento rural?

### Alojamiento

Quando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

### Alimentos y bebidas

Quando se proporcione alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento

### Servicios complementarios

Son los servicios que se prestan de manera adicional a los servicios de hospedaje que brinda el establecimiento de alojamiento turístico, pueden ser gratuitos u onerosos que pueden ser los siguientes servicios: restaurante, bar, gimnasio, lavado y planchado, entre otros.

### Servicio de entretenimiento

Actividades para el disfrute y recreación del tiempo libre de las personas, en las que se incluyen: cabalgata, trekking, juegos de mesa, deportes, entre otros.



# Conozcamos las Haciendas Turísticas de Cotopaxi



Posada de Tigua empezó a recibir a huéspedes a inicios del año 2002.

**Pasada de Tigua**



La hacienda se encuentra rodeada por un ambiente natural inolvidable

**San José de Sigchos**



La Hacienda Tambo Mulaló está ubicada en las faldas del Volcán Cotopaxi.

**Tambo Mulaló**



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

# Conozcamos las Haciendas Turísticas de Cotopaxi



Estructuras colonial, republicano y contemporáneo

**Nagsiche**



Nace en el septiembre del año 2014

**San Joaquín**



Es una de las más antiguas del Ecuador, por su construcción Colonial

**La Ciénega**



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

# ¿Y qué podemos hacer en las haciendas?



## Cabalgata

Puedes realizar recorridos en caballo y disfrutar de los paisajes que rodean a las haciendas turísticas.



## Trekking

Al estar ubicados en sitios lejanos a la ciudad puedes disfrutar de caminatas por el entorno de la hacienda.



## Recorridos por la hacienda

Las haciendas turísticas tienen instalaciones amplias y llenas de historia, las cuales puedes conocer durante un recorrido guiado por el personal del establecimiento.



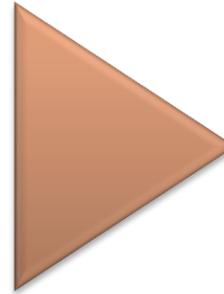
## Elaboración de alimentos

En las instalaciones de la hacienda se puede conocer cómo se elaboran diversos productos alimenticios, como queso, yogurt, manjar, entre otros.



# Calidad del Servicio de Alojamiento en Haciendas Turísticas

En la actualidad la calidad es considerada como un factor fundamental para una empresa, el cual le permite ganar nuevos clientes y fidelizar a los mismos brindando un producto o servicio que satisfaga sus necesidades o deseos.



La calidad se ha convertido en elemento fundamental para las empresas y más aún para establecimientos turísticos, la importancia que le dan al brindar un servicio de calidad y como estratégicamente les permite posicionarse ante sus clientes, convirtiéndose de igual manera más competitiva.



# Indicadores de Calidad del Servicio de alojamiento en las Haciendas Turísticas de Cotopaxi

Servicio	Óptimo	Requiere mejoras	Requiere implementarse
Servicio de recepción		X	
Servicio de traslado de equipaje			X
Habitaciones con mobiliario adecuado		X	
Habitaciones para personas con discapacidad			X
Servicio telefónico y conexión a Internet		X	
Elementos de higiene en el cuarto de baño	X		

Las haciendas turísticas deben ofrecer el servicio de recepción de huéspedes, el primer punto de contacto con el cliente y de bienvenida

Servicio	Óptimo	Requiere mejoras	Requiere implementarse
Áreas de recreación	X		
Estado de conservación y mantenimiento		X	
Horarios de limpieza establecidos		X	
Acceso al establecimiento señalizado	X		
Calefacción o sistema de calentamientos de habitaciones o instalaciones	X		

Las haciendas turísticas deben contar con instalaciones limpias, en buen estado de conservación y funcionamiento



# Indicadores de Calidad del Servicio de alojamiento en las Haciendas Turísticas de Cotopaxi

Servicio	Óptimo	Requiere mejoras	Requiere implementarse
Oferta de desayuno, almuerzo y cena	X		
Platos con menús elaborados con productos de la zona		X	
Área de picnic			X
Degustación de bebidas		X	

Para ofrecer el servicio de restauración las haciendas turísticas deben contar con un restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento, en las donde se ofrecerá el servicio de desayuno, almuerzo y cena

Servicio	Óptimo	Requiere mejoras	Requiere implementarse
Actividades de entretenimiento al aire libre	X		
Actividades de entretenimiento dentro del establecimiento		X	
Actividades relacionadas con el medio rural		X	
Recorridos guiados por las instalaciones y entornos rurales cercanos		X	
Difusión de artesanías locales	X		

Las haciendas turísticas deben prestar el servicio de entretenimiento al aire libre en donde se encuentran actividades como: cabalgata, bicicleta, ordeño, entre otras.



## Distintivo de Alojamiento Rural – Haciendas Turísticas

Este distintivo de calidad es un reconocimiento que se le otorga a los establecimientos de alojamiento rural de tipo haciendas turísticas.



DISTINTIVO DE CALIDAD EN  
**HACIENDAS TURÍSTICAS**

El obtener el distintivo acredita a la empresa y mejora la imagen de la empresa frente al cliente, ya que se garantiza a la sociedad que el servicio que brindan cumple con sus expectativas y satisface sus necesidades

Con el fin de reconocer la calidad del servicio que estos ofrecen, cabe recalcar que el procedimiento para obtener el distintivo es voluntario.



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

# CONCLUSIONES

- El resultado de la investigación es la Guía para Promover la Calidad en Haciendas Turísticas, en la cual se da a conocer los principales aspectos relacionados al Alojamiento y Servicio Rural en las Haciendas Turísticas de Cotopaxi, para finalmente proponer indicadores con los cuales se puede promover la Calidad del Servicio de Alojamiento en Haciendas Turísticas estableciendo también los requisitos que deben cumplir de acuerdo a normas de calidad como: UNE 183001, NCh3002 y el Reglamento de Alojamiento Turístico.
- Los datos obtenidos en el Diagnóstico de la Calidad del Servicio en Haciendas Turísticas de Cotopaxi permitieron conocer las percepciones de los turistas con relación a la Calidad del Servicio y a los Parámetros de Alojamiento Rural mostrando que es muy importante realizar mejoras en sus servicios aplicando las normas de calidad, así como también que tengan un distintivo de calidad y que servicios son de mayor importancia de acuerdo a cada una de las áreas del establecimiento para que perciban un mejor servicio.
- Esta Guía para Promover la Calidad en Haciendas Turísticas es de utilidad para las personas que administran y forman parte del servicio en Haciendas Turísticas de la provincia de Cotopaxi y de igual manera puede ser utilizada como una guía de consulta de quienes están relacionados con el servicio o trabajando en el turismo rural. También se constituye en un documento didáctico para estudiantes de las Carreras de Turismo y Hotelería que requiera de este tipo de información.



# RECOMENDACIONES

- Es importante que las Haciendas Turísticas mejoren sus servicios tomando en cuenta los parámetros establecidos en la Guía para Promover los Servicios de Calidad de las Haciendas Turísticas, ya que recogen las percepciones de los turistas que hicieron uso de sus servicios, así como también las normas técnicas de calidad UNE 183001, NCh3002 y el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador y están ajustadas a las características propias de las Haciendas Turísticas existentes en la provincia de Cotopaxi.
- Tomar como un referente el distintivo de calidad que se propone dentro de la Guía para Promover los Servicios de Calidad de las Haciendas Turísticas, porque es necesario que las Haciendas Turísticas de Cotopaxi cuenten con un sello que muestre que cumplen con los parámetros y normas de calidad de servicio y alojamiento rural, indicando que se brinda un mejor servicio, con ello otros establecimientos, dentro y fuera de la provincia, que estén interesados en adquirir también puedan hacerlo de manera que se promueve que más empresas se preocupen por ofrecer servicios de calidad.
- Y finalmente se recomienda a los administradores y personas que forman parte del servicio en las Haciendas Turísticas en la provincia de Cotopaxi estar en constante capacitación con lo relacionado a normas de calidad para alojamiento rural, así como también hacer las adecuaciones y mantenimiento necesario dentro de sus instalaciones para propiciar la calidad del servicio de alojamiento rural.



Gracias



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