



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**Análisis de las Normas de Alojamiento Rural para promover Servicios de Calidad
en las Haciendas Turísticas, de la provincia de Cotopaxi.**

Molina Solarte, Coraima Lisseth

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración
Turística y Hotelera

Ing. Acosta Fernández, Aldrin Geovany

20 de julio de 2023

Latacunga

Document Information

Analyzed document	TESIS MOLINA CORAIMA pdf (D172174893)
Submitted	2023-07-17 15:09:00
Submitted by	Juan Carlos Altamirano
Submitter email	jc.altamiranoc@uta.edu.ec
Similarity	4% ✓
Analysis address	jc.altamiranoc.uta@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://www.goraymi.com/es-ec/ecuador/rutas-paseos/12-haciendas-turisticas-ecuador-av9uc62bb Fetched: 2023-07-17 15:09:00	 1
W	URL: https://www.yucatan.gob.mx/?p=haciendas#~:text=Originalmente%252C%20el%20t%C3%A9rmino%20%22ha Fetched: 2023-07-17 15:10:00	 1
W	URL: https://el souvenir.com/el-misterioso-mundo-de-los-hoteles-hacienda/ Fetched: 2023-07-17 15:10:00	 1
W	URL: https://www.entornoturistico.com/tipos-de-servicios-y-productos-que-ofrecen-las-agencias-de-viajes/ Fetched: 2023-07-17 15:09:00	 4
W	URL: https://blogs.x.uoc.edu/calidad-iso/historia-de-la-iso/ Fetched: 2023-07-17 15:10:00	 1
W	URL: https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-q-turismo Fetched: 2023-07-17 15:09:00	 1
W	URL: https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTSH008.pdf Fetched: 2023-07-17 15:09:00	 2
W	URL: https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/ Fetched: 2023-07-17 15:09:00	 1
W	URL: https://tourcert.org/es/por-que-tourcert/ Fetched: 2023-07-17 15:10:00	 1
W	URL: https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf Fetched: 2023-07-17 15:10:00	 2
SA	Trabajo de Titulación Andrea Ortiz final (1).docx Document Trabajo de Titulación Andrea Ortiz final (1).docx (D105063048)	 1

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

C.C: 1713651428

DIRECTOR DEL PROYECTO





Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio

Carrera de Administración Turística y Hotelera

Certificación

Certifico que el trabajo de titulación: “Análisis de las Normas de Alojamiento Rural para promover Servicios de Calidad en las Haciendas Turísticas, de la provincia de Cotopaxi” fue realizado por la señorita **Molina Solarte, Coraima Lisseth**; 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 analizado 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, 20 de julio de 2023

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

C.C: 1713651428

DIRECTOR DEL PROYECTO





Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio

Carrera de Administración Turística y Hotelera

Responsabilidad de Autoría

Yo, **Molina Solarte, Coraima Lisseth**, con cédula de ciudadanía n° 0502868284, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“Análisis de las Normas de Alojamiento Rural para promover Servicios de Calidad en las Haciendas Turísticas, de la provincia de Cotopaxi”** es de mi 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, 20 de julio de 2023

.....
Molina Solarte, Coraima Lisseth

C.C: 0502868184



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio

Carrera de Administración Turística y Hotelera

Autorización de Publicación

Yo, **Molina Solarte, Coraima Lisseth** con cédula de ciudadanía n°0502868284, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“Análisis de las Normas de Alojamiento Rural para promover Servicios de Calidad en las Haciendas Turísticas, de la provincia de Cotopaxi#** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra responsabilidad.

Latacunga, 20 de julio de 2023

.....
Molina Solarte, Coraima Lisseth

C.C: 0502868184

Dedicatoria

Este proyecto de titulación está dedicado a mis padres Verónica y Boris, quienes siempre han estado presentes y me han apoyado en cada etapa de mi vida, gracias por su enseñanza y amor.

A mis compañeros de vida incondicionales, mis hermanos, Daniela y Joshue por su apoyo, cariño y motivación, por siempre estar en los momentos más importantes de mi vida y por ser los mejores hermanos.

A mis sobrinos, Antonio y Daniel, por su compañía y por ser quienes siempre logran sacarme una sonrisa en cualquier momento.

Coraima

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por guiar cada una de mis decisiones; a toda mi familia en especial a mis padres y hermanos que me han acompañado y apoyado en cada etapa, por incentivar me a ser mejor persona y lograr todas mis metas.

A mis profesores, gracias por sus enseñanzas durante esta etapa, en especial a mi tutor de tesis, Ing. Aldrin Acosta, gracias por sus conocimientos, paciencia y sabiduría impartida para ayudarme a la realización de este proyecto de titulación.

A mis amigos, gracias por acompañarme durante mi camino universitario y por el apoyo que me han brindado.

Coraima

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	1
Reporte de verificación de contenido	2
Certificación	3
Responsabilidad de autoría	4
Autorización de publicación	5
Dedicatoria	6
Agradecimiento	7
Índice de contenido	8
Índice de tablas.....	11
Índice de figuras	13
Resumen.....	15
Abstract	16
Capítulo I: Problema.....	17
Planteamiento del problema	17
Formulación del problema.....	18
Antecedentes	18
Justificación e importancia	20
Objetivos.....	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos	21
Hipótesis.....	21
Variables de la investigación.....	21
Variable Independiente.....	22
Variable Dependiente.....	22
Capítulo II: Marco teórico	23
Alojamiento rural: normas para la prestación de servicios.....	23
Alojamiento Rural	24
Tipos de alojamiento rural	25
Alojamiento rural en Ecuador.....	27
Clasificación de alojamiento turístico rural en Ecuador	27
Haciendas turísticas	28
Tipos de servicios turísticos en alojamiento rural.....	29
Servicios de calidad para el sector turismo	30
Normas de calidad turística	31
Principales normas de calidad para alojamiento rural	32
Normas de calidad turística en Ecuador	38

Establecimientos certificados	39
Base legal	40
Capítulo III: Diseño Metodológico	44
Tipo de investigación	44
Métodos de la investigación.....	44
Análisis de la perspectiva inductiva y deductiva.....	45
Técnicas y procedimientos.....	45
Técnica de investigación documental-bibliográfica	45
Técnica de información de campo.....	46
Instrumentos de recolección de datos.....	46
Población y muestra.....	47
Técnicas de análisis de datos	49
Técnicas de comprobación de la hipótesis	49
Capítulo IV: Diagnóstico de la Calidad del Servicio en Haciendas Turísticas de Cotopaxi	50
Análisis de los tipos y características de los servicios en alojamiento rural ...	50
Alojamiento rural según la norma española UNE 183001	50
Análisis de los requisitos para la prestación de servicios en haciendas o estancias según la norma chilena NCh3002.....	51
Análisis de los requisitos para la prestación de servicios en haciendas turísticas de acuerdo al Reglamento de Alojamiento Turístico de Ecuador	54
Análisis de indicadores de calidad del alojamiento rural	56
Análisis e interpretación de resultados	59
Estructura y análisis de la Entrevista.....	113
Comprobación de hipótesis	116
Evaluación de los Servicios de Turismo Rural de las Haciendas Turísticas de la provincia de Cotopaxi.....	120
Calidad del servicio.....	120
Parámetros de alojamiento rural.....	121
Capítulo V: Guía para Promover la Calidad en Haciendas Turísticas.....	123
¿Qué es una guía?.....	123
¿Cómo utilizar esta guía?	123
¿A quiénes va dirigida la guía?.....	124
Parte I: Hablemos del Alojamiento y Servicio Rural.....	125
¿Qué es el alojamiento rural?.....	125
Parte II: Conozcamos las Haciendas Turísticas de Cotopaxi.....	129
¿Dónde se ubican las haciendas turísticas de Cotopaxi?	130
¿Y qué podemos hacer en las haciendas?	139
Parte III: Calidad del Servicio de Alojamiento en Haciendas Turísticas	141

¿Qué es la calidad?.....	141
¿Qué se entiende por calidad turística?	141
¿Cuáles son las normas de calidad en el alojamiento rural?	142
Indicadores de calidad del servicio de alojamiento en las haciendas turísticas de Cotopaxi.....	143
Distintivo de Alojamiento Rural – Haciendas Turísticas	148
Conclusiones	150
Recomendaciones.....	151
Bibliografía	152
Anexos	157

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Servicios turísticos</i>	29
Tabla 2 <i>Normas para agroturismo y casas rurales</i>	32
Tabla 3 <i>Normas de alojamiento rural en España</i>	33
Tabla 4 <i>Normas de alojamiento rural en Argentina</i>	35
Tabla 5 <i>Normas de calidad para alojamiento rural en Chile</i>	35
Tabla 6 <i>Normas de calidad para alojamiento rural en Colombia</i>	37
Tabla 7 <i>Establecimientos certificados (distintivo Q)</i>	40
Tabla 8 <i>Datos para la muestra</i>	48
Tabla 9 <i>Principales normas y certificaciones de calidad en Ecuador</i>	57
Tabla 10 <i>Género</i>	59
Tabla 11 <i>Edad</i>	60
Tabla 12 <i>Ocupación</i>	61
Tabla 13 <i>Procedencia</i>	62
Tabla 14 <i>Estado de las Instalaciones y servicio de habitaciones</i>	63
Tabla 15 <i>Atención y servicio al cliente</i>	64
Tabla 16 <i>Servicio y áreas de entretenimiento</i>	65
Tabla 17 <i>Limpieza y mantenimiento general</i>	66
Tabla 18 <i>Servicio de estacionamiento</i>	67
Tabla 19 <i>Importancia de la aplicación de normas de calidad en alojamiento rural</i>	68
Tabla 20 <i>Mejoras aplicando las normas de calidad</i>	69
Tabla 21 <i>Tomar en cuenta distintivos de la calidad al reservar un establecimiento</i>	70
Tabla 22 <i>Tener un distintivo de calidad garantiza y certifica la calidad del servicio</i>	71
Tabla 23 <i>Aspectos que diferencian – Servicios y atención personalizada</i>	72
Tabla 24 <i>Aspectos que diferencian – Instalaciones y espacios amplios</i>	73
Tabla 25 <i>Aspectos que diferencian – Servicio de alimentos y bebidas</i>	74
Tabla 26 <i>Aspectos que diferencian – Relación y vinculación con la comunidad</i>	75
Tabla 27 <i>Aspectos que diferencian – Recepción y ambiente familiar</i>	76
Tabla 28 <i>Atención en la habitación</i>	77
Tabla 29 <i>Servicio de Información turística</i>	78
Tabla 30 <i>Servicio y recepción en el estacionamiento</i>	79
Tabla 31 <i>Servicio de traslado de equipaje</i>	80
Tabla 32 <i>Servicio telefónico y de internet</i>	81
Tabla 33 <i>Adecuaciones y mejoras en las habitaciones</i>	82
Tabla 34 <i>Mantenimiento permanente de áreas de uso común</i>	83
Tabla 35 <i>Limpieza diaria en horarios que no interfieran con el servicio</i>	84

Tabla 37 <i>Contar con áreas para alimentos y bebidas</i>	86
Tabla 38 <i>Entretenimiento dentro del establecimiento</i>	87
Tabla 39 <i>Entretenimiento al aire libre</i>	88
Tabla 40 <i>Actividades del medio rural (ganadería, agricultura)</i>	89
Tabla 41 <i>Visitas guiadas por el establecimiento</i>	90
Tabla 42 <i>Actividades deportivas</i>	91
Tabla 43 <i>Carta con menús variados en desayuno, almuerzo y cena</i>	92
Tabla 44 <i>Alimentos y bebidas – Gastronomía típica</i>	93
Tabla 45 <i>Alimentos y bebidas – Platos elaborados con productos de la zona</i>	94
Tabla 46 <i>Alimentos y bebidas – Gastronomía internacional</i>	95
Tabla 47 <i>Alimentos y bebidas – Comida rápida</i>	96
Tabla 48 <i>Alimentos y bebidas – Bartender</i>	97
Tabla 49 <i>Alimentos y bebidas – Self servicie</i>	98
Tabla 50 <i>Alimentos y bebidas – Área de picnic</i>	99
Tabla 51 <i>Alimentos y bebidas – Servicio de Banquetes</i>	100
Tabla 52 <i>Alimentos y bebidas - Degustaciones de bebidas</i>	101
Tabla 53 <i>Visitas y recorridos por entornos rurales cercanos</i>	102
Tabla 54 <i>Visitas a poblados y vivencias en comunidades cercanas</i>	103
Tabla 55 <i>Preparación de alimentos usando insumos locales</i>	104
Tabla 56 <i>Difusión de los productos artesanales locales</i>	105
Tabla 57 <i>Inclusión de personas locales en la administración y operación</i>	106
Tabla 58 <i>Bienvenida y atención personalizada</i>	107
Tabla 59 <i>Ser anfitriones promoviendo la cultura del servicio</i>	108
Tabla 60 <i>Comunicación permanente con el cliente</i>	109
Tabla 61 <i>Brindar seguridad en todo momento</i>	110
Tabla 62 <i>Capacitación del personal</i>	111
Tabla 63 <i>Resultados de la entrevista</i>	113
Tabla 64 <i>Tabla cruzada</i>	117
Tabla 65 <i>Prueba de chi-cuadrado</i>	119
Tabla 66 <i>Datos de la tabla cruzada</i>	119
Tabla 67 <i>Servicios turísticos de alojamiento rural</i>	127
Tabla 68 <i>Actividades en haciendas turísticas</i>	139
Tabla 69 <i>Normas de alojamiento rural</i>	142
Tabla 70 <i>Servicio de recepción y habitaciones</i>	143
Tabla 71 <i>Instalaciones y espacios amplios</i>	145
Tabla 72 <i>Servicio de alimentos y bebidas</i>	146
Tabla 73 <i>Servicio de entretenimiento y relación y vinculación con la comunidad</i>	147

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Género</i>	59
Figura 2 <i>Edad</i>	60
Figura 3 <i>Ocupación</i>	61
Figura 4 <i>Procedencia</i>	62
Figura 5 <i>Estado de las Instalaciones y servicio de habitaciones</i>	63
Figura 6 <i>Atención y servicio al cliente</i>	64
Figura 7 <i>Servicio y áreas de entretenimiento</i>	65
Figura 8 <i>Limpieza y mantenimiento general</i>	66
Figura 9 <i>Servicio de estacionamiento</i>	67
Figura 10 <i>Importancia de la aplicación de normas de calidad en alojamiento rural</i>	68
Figura 11 <i>Mejoras aplicando las normas de calidad</i>	69
Figura 12 <i>Tomar en cuenta distintivos de la calidad al reservar un establecimiento</i> ...	70
Figura 13 <i>Tener un distintivo de calidad garantiza y certifica la calidad del servicio</i> ...	71
Figura 14 <i>Aspectos que diferencian – Servicios y atención personalizada</i>	72
Figura 15 <i>Aspectos que diferencian – Instalaciones y espacios amplios</i>	73
Figura 16 <i>Aspectos que diferencian – Servicio de alimentos y bebidas</i>	74
Figura 17 <i>Aspectos que diferencian – Relación y vinculación con la comunidad</i>	75
Figura 18 <i>Aspectos que diferencian – Recepción y ambiente familiar</i>	76
Figura 19 <i>Atención en la habitación</i>	77
Figura 20 <i>Servicio de Información turística</i>	78
Figura 21 <i>Servicio y recepción en el estacionamiento</i>	79
Figura 22 <i>Servicio de traslado de equipaje</i>	80
Figura 23 <i>Servicio telefónico y de internet</i>	81
Figura 24 <i>Adecuaciones y mejoras en las habitaciones</i>	82
Figura 25 <i>Mantenimiento permanente de áreas de uso común</i>	83
Figura 26 <i>Limpieza diaria en horarios que no interfieran con el servicio</i>	84
Figura 27 <i>Planificación de actividades para el entretenimiento del cliente</i>	85
Figura 28 <i>Contar con áreas para alimentos y bebidas</i>	86
Figura 29 <i>Entretenimiento dentro del establecimiento</i>	87
Figura 30 <i>Entretenimiento al aire libre</i>	88
Figura 31 <i>Actividades del medio rural (ganadería, agricultura)</i>	89
Figura 32 <i>Visitas guiadas por el establecimiento</i>	90
Figura 33 <i>Actividades deportivas</i>	91
Figura 34 <i>Carta con menús variados en desayuno, almuerzo y cena</i>	92
Figura 35 <i>Alimentos y bebidas – Gastronomía típica</i>	93
Figura 36 <i>Alimentos y bebidas – Platos elaborados con productos de la zona</i>	94

Figura 37 <i>Alimentos y bebidas – Gastronomía internacional</i>	95
Figura 38 <i>Alimentos y bebidas – Comida rápida</i>	96
Figura 39 <i>Alimentos y bebidas – Bartender</i>	97
Figura 40 <i>Alimentos y bebidas – Self servicie</i>	98
Figura 41 <i>Alimentos y bebidas – Área de picnic</i>	99
Figura 42 <i>Alimentos y bebidas – Servicio de Banquetes</i>	100
Figura 43 <i>Alimentos y bebidas - Degustaciones de bebidas</i>	101
Figura 44 <i>Visitas y recorridos por entornos rurales cercanos</i>	102
Figura 45 <i>Visitas a poblados y vivencias en comunidades cercanas</i>	103
Figura 46 <i>Preparación de alimentos usando insumos locales</i>	104
Figura 47 <i>Difusión de los productos artesanales locales</i>	105
Figura 48 <i>Inclusión de personas locales en la administración y operación</i>	106
Figura 49 <i>Bienvenida y atención personalizada</i>	107
Figura 50 <i>Ser anfitriones promoviendo la cultura del servicio</i>	108
Figura 51 <i>Comunicación permanente con el cliente</i>	109
Figura 52 <i>Brindar seguridad en todo momento</i>	110
Figura 53 <i>Capacitación del personal</i>	111
Figura 54 <i>Establecimiento de alojamiento rural</i>	125
Figura 55 <i>Establecimiento de Alojamiento Rural</i>	126
Figura 56 <i>Establecimiento de Alojamiento Rural</i>	126
Figura 57 <i>Mapa – Haciendas Turísticas de Cotopaxi</i>	130
Figura 58 <i>Hacienda Posada de Tigua</i>	131
Figura 59 <i>Ubicación Posada de Tigua</i>	131
Figura 60 <i>Hacienda San José de Sigchos</i>	132
Figura 61 <i>Ubicación hacienda San José de Sigchos</i>	132
Figura 62 <i>Hacienda Tambo Mulaló</i>	133
Figura 63 <i>Ubicación hacienda Tambo Mulaló</i>	134
Figura 64 <i>Hacienda Nagsiche</i>	134
Figura 65 <i>Ubicación hacienda Nagsiche</i>	135
Figura 66 <i>Hacienda San Joaquín</i>	136
Figura 67 <i>Ubicación hacienda San Joaquín</i>	136
Figura 68 <i>Hacienda La Ciénega</i>	137
Figura 69 <i>Ubicación hacienda La Ciénega</i>	138
Figura 70 <i>Distintivo de calidad en Haciendas Turísticas</i>	148

Resumen

El presente proyecto de titulación se enfoca en el servicio que se ofrece en las Haciendas Turísticas de la provincia de Cotopaxi para realizar un diagnóstico actual y conocer la percepción del turista en lo referente a la importancia que le da a los servicios que recibe en este tipo de establecimientos, en base a esto promover la mejora de los servicios de acuerdo a lo establecido en normas de calidad para alojamiento rural. Para lo cual el objetivo propuesto es analizar las Normas de Alojamiento Rural para promover Servicios de Calidad en las Haciendas Turísticas, de la provincia de Cotopaxi. En el diseño metodológico la investigación es de nivel descriptivo, con un enfoque mixto es decir cualitativo y cuantitativo, las técnicas aplicadas son documental-bibliográfico y de campo, como instrumentos de recolección de datos se realizó encuestas a los turistas que visitan alojamientos rurales (haciendas turísticas) en la provincia de Cotopaxi y la entrevista que fue dirigida al presidente de la Asociación de Haciendas y Turismo Rural del Ecuador. Finalmente se realizó una Guía para Promover la Calidad en Haciendas Turísticas en la cual se comprende aspectos del alojamiento rural, así como de las Haciendas Turísticas que fueron tomadas en cuenta para el estudio y de los Servicios de Calidad, asimismo se establecieron los parámetros que deberán cumplir las Haciendas Turísticas de Cotopaxi para estandarizar la prestación de servicios de calidad de acuerdo a las normas de alojamiento rural UNE 183001, NCh3002 y el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, como resultado final se realizó el diseño de un distintivo de calidad para este tipo de establecimientos, con el fin de que los establecimientos de alojamiento rural que se interesen puedan adquirirlo.

Palabras clave: Alojamiento rural, Haciendas Turísticas, Servicios de Calidad, Normas de Calidad para Alojamiento Rural

Abstract

The present titling project focuses on the service offered in the Tourist Haciendas of the Cotopaxi province to make a current diagnosis and to know the perception of the tourist regarding the importance that they give to the services they receive in this type of establishments, based on this, promote the improvement of services in accordance with the provisions of quality standards for rural accommodation. For which the proposed objective is to analyze the Rural Accommodation Standards to promote Quality Services in Tourist Haciendas, in the province of Cotopaxi. In the methodological design, the research is of a descriptive level, with a mixed approach, that is, qualitative and quantitative, the techniques applied are documentary-bibliographic and field, as data collection instruments, surveys were carried out on tourists who visit rural accommodations (haciendas tourism) in the province of Cotopaxi and the interview that was addressed to the president of the Association of Finances and Rural Tourism of Ecuador. Finally, a Guide to Promote Quality in Tourist Farms was made, which includes aspects of rural accommodation, as well as the Tourist Farms that were taken into account for the study and Quality Services, also established the parameters that must be comply with the Cotopaxi Tourist Haciendas to standardize the provision of quality services according to the rural accommodation standards UNE 183001, NCh3002 and the Tourist Accommodation Regulations of Ecuador, as a final result the design of a quality badge for this type was made of establishments, so that the rural accommodation establishments that are interested can acquire it.

Key words: Rural accommodation, Tourist Farms, Quality Services, Quality Standards for Rural Accommodation

Capítulo I

Problema

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 caso del hospedaje se ve reflejado en los servicios que presta, el mismo que va acorde con la categoría de cada establecimiento, tratando de distinguirse por ofrecer diversos servicios a parte del alojamiento y la calidad en cada uno de ellos, 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, a pesar de que hoy en día existen normas de calidad que van de acuerdo a cada área o tipo de establecimiento.

En este caso siendo consideradas las haciendas turísticas como un tipo de alojamiento rural, principalmente por su ubicación, actualmente a nivel global se pueden encontrar algunas normas de calidad para este tipo de empresas como la UNE 183001:2009, en el caso de España, la misma que permite adoptar el distintivo Q de calidad, sin embargo en Ecuador se encuentran normas generales y este puede ser un limitante para que este tipo de empresas adquieran este distintivos, ya que son pocas las que lo tienen. En el caso de la provincia de Cotopaxi, además de no encontrar haciendas con distintivos de calidad se halla otro problema, que tiene que ver con la categorización de los mismos, ya que conforme con el catastro de alojamiento 2021, de los establecimientos que cuentan con estas características que son ocho, solo dos de ellos cuentan con esta categoría y los demás conservan una que no va de acuerdo a sus características.

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, por lo mismo que repercute en la satisfacción del cliente, ya que de cierta manera no se están cumpliendo con sus expectativas. Además, en estos establecimientos se ofrecen otros servicios como restauración y complementarios, no obstante, existe un poco cuidado en las

instalaciones para el desarrollo de estas actividades, lo cual también afecta a la calidad del establecimiento.

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?

Antecedentes

De acuerdo a la revisión en el repositorio de La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, para el presente proyecto se consideran como referencia trabajos investigativos previos a nivel nacional, que servirán como soporte a la investigación y darán las bases de información para el desarrollo del mismo.

Del repositorio de Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga, se ha tomado el trabajo de las autoras, Chimborazo & León (2020), con el tema, Análisis de los servicios turísticos en las casas haciendas como aporte al turismo rural del cantón Mejía, que tiene como objetivo, analizar los servicios turísticos en las casas haciendas para el desarrollo del turismo rural del cantón Mejía. En resumen, en la actualidad las Casas Haciendas ofertan diversos servicios turísticos como son alojamiento, alimentación, actividades recreativas entre otras las cuales permiten que el cantón Mejía se designe como un espacio propuesto al turismo. En el caso del cantón las Casas Haciendas han percibido una fuente de ingreso en el desarrollo del turismo ecuestre o agroturismo que lo diferencia a las demás fuentes de turismo existentes en el país. Las autoras han llegado a la conclusión que el cantón Mejía desarrolla turismo rural por medio de los servicios turísticos impartidos por las Casas Haciendas que debería ser ejecutado de manera adecuada con los que se dé a conocer su historia e identidad cultural hacia turistas nacionales y extranjeros que prefieren este tipo de turismo. Este trabajo de titulación, aportará como bases de información en relación a la propuesta establecida en el capítulo IV, específicamente las 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.

Del repositorio de Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga, se ha tomado el trabajo de las autoras, Briones & Chisaguano (2019), con el tema, Análisis de la certificación de turismo sostenible y su impacto en las operaciones turísticas de tierra del cantón Mejía, provincia de Pichincha, que tiene como objetivo, analizar la certificación de turismo sostenible y su impacto en las operaciones turísticas

de tierra del cantón Mejía, provincia de Pichincha. En resumen, el trabajo de titulación tuvo como fin analizar la certificación de turismo sostenible, y el impacto que genera en las operaciones turísticas de tierra del cantón Mejía, provincia de Pichincha. Proceso que inicio con un diagnóstico de la situación actual del cantón Mejía enfocado al turismo sostenible y operaciones turísticas de tierra certificadas; además, se analizó los diferentes estándares de sostenibilidad de certificaciones presentes en los establecimientos, demostrando el más óptimo, con el cual se mide el impacto y se establece los instrumentos de trabajo. Las autoras han llegado a la conclusión que la industria turística ha dado respuesta a la necesidad mundial del desarrollo sostenible, objetivo ya encaminado por diferentes organismos y gobiernos, lo cual ha dejado precedentes para el continuo trabajo de operadores de turismo a nivel global, esto ha generado un nuevo nicho de mercado; un turista de clase responsable y consiente con el cuidado de los recursos naturales del destino que visita. Este trabajo de titulación, aportará como bases de información en relación a la propuesta establecida en el capítulo V, los resultados al conocer el impacto que genera el tener certificaciones de calidad en establecimientos de alojamiento.

Del repositorio de Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Matriz, se ha tomado en cuenta el trabajo de las autoras, Coral & Pucachaqui (2019), con el tema: Análisis del aporte del distintivo Q al desarrollo empresarial y la experiencia turística en establecimientos de alojamiento de la parroquia Mindo, que tiene como objetivo analizar el aporte del Distintivo Q en establecimientos de alojamiento de la parroquia Mindo mediante el estudio del desarrollo empresarial y la experiencia turística, con el propósito de elaborar estrategias que contribuyan a la mejora de la competitividad de esta empresas en la industria hotelera. En síntesis, por medio de la investigación se analizó el 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, con el fin de elaborar estrategias que contribuyan al posicionamiento de las empresas, en la industria hotelera. La conclusión a la que llegaron las autoras es que, el distintivo Q ha contribuido a que los establecimientos de alojamiento de la parroquia Mindo que lo han incorporado a su gestión, mejoren los procesos administrativos, encaminados hacia una actividad sostenible, siendo capaces de brindar una mejor experiencia a sus huéspedes, con el apoyo de un talento humano capacitado, lo cual es resultado de cumplir estándares de calidad basados en cuatro ámbitos como son gestión administrativa, responsabilidad social empresarial, infraestructura y atención al cliente, necesarios para que el desarrollo empresarial hotelero progrese de manera competitiva. El trabajo aportará como referencia de

información del capítulo IV, en el cual se encuentra establecida la propuesta, en la que se detallan las estrategias para promover, adaptar y difundir la calidad que certifica el distintivo Q.

Justificación e importancia

Hoy en día las personas se interesan por lugares que les permita estar en contacto con la naturaleza y que se encuentre ubicados un poco alejados de la ciudad, de tal manera que el alojamiento rural se ha posicionado como una de las principales opciones, puesto que abarca estas características. Actualmente, consideran visitar este tipo de establecimientos, que les permitan el descanso y que ofrezcan otras actividades de recreación, siendo las haciendas turísticas un lugar ideal para aquellas personas, por tal motivo es primordial el preocuparse por ofrecer el mejor servicio y satisfacer las necesidades de las personas.

Sin embargo, en el país pese a que se encuentra la categoría de hacienda turística en el reglamento de alojamiento turístico promulgado por el Ministerio de Turismo en el año 2016, aún existen varios establecimientos que aun cuentan con otra categoría, en el caso de los establecimientos de la provincia de Cotopaxi de ocho haciendas solo dos de las mismas cuentan con la categoría de haciendas turísticas, mientras que las demás aún mantienen categorías de hostales, hosterías o casas de huéspedes sin serlo, por ello es importante realizar la presente investigación, para dar a conocer este tipo de establecimientos y sus características, además de se encuentran normas estandarizadas de calidad para las mismas.

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.

El tener un personal formado y capacitado para realizar de manera adecuada sus funciones, las instalaciones en optimo estado para la realización de las diversas actividades, son factores que permiten ofrecer dicho servicio de calidad, y para asegurarse de que se está realizando de forma correcta existen normas de calidad estandarizadas para este tipo de establecimientos, garantizando una alta calidad en los servicios y a la vez se asegura de que haya una mejora continua para ofrecer siempre lo mejor a los clientes.

Asimismo, el obtener una certificación de calidad permite mejorar la imagen de la empresa, ya que de este modo se evidencia la calidad de servicio que se ofrece, al mismo momento que ayuda a la promoción de la misma como un establecimiento certificado.

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.

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.

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.

Variable Independiente

Alojamiento Rural

Variable Dependiente

Servicios de Calidad

Capítulo II

Marco teórico

La aparición del alojamiento rural surge como una manera de progreso, produciendo fuentes de trabajo, atrayendo visitantes y la posibilidad de retener a la población en este sector, aumentando sus ingresos económicos. (Renda & Teotónio, 2017)

Este se ha convertido en una de las principales opciones para los turistas, por sus características como su ubicación o las actividades propias del lugar que se pueden realizar. En donde las haciendas están optando por convertirse en establecimientos de alojamiento de este tipo, ofreciendo servicios turísticos y que además al contener valores históricos permite dar a conocer los mismos a los huéspedes.

Hoy en día existen varios países que han empezado a estandarizar la prestación de servicios turísticos rurales con el fin de promover calidad. Por esta razón países como España han reglamentado al sector de alojamiento rural a través de normas como la UNE 183001:2009 creada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). De la misma manera, el Ecuador también en el año 2016 promulgo el reglamento de alojamiento turísticos, en el cual ya se encuentra la categoría de haciendas turísticas el cual tiene como objetivo principal establecer los requisitos que deben cumplir las mismas, cuya esencia en si es promover la prestación de servicios calidad.

Es por esta razón que es necesario abordar en qué consisten las normas para los alojamientos rurales, pues de esta manera podremos tener conocimiento de los reglamentos existentes y los parámetros que se deben observar.

Alojamiento rural: normas para la prestación de servicios

Todo el tiempo la calidad del servicio de un establecimiento de alojamiento ha sido un factor determinante para las personas al momento de hospedarse, hoy en día se puede encontrar con diversos tipos de alojamiento que ponen a disposición su servicio hacia los visitantes o turistas de un determinado lugar. Es así que surge la necesidad de estandarizar los procesos según la clase de alojamiento, con el fin de garantizar la calidad del mismo y la satisfacción del cliente.

Tal es el caso del alojamiento rural, que en la actualidad ha ido tomando fuerza y convirtiéndose en una mejor opción para los turistas. Hoy por hoy en organizaciones como el Instituto para la Calidad Turística Española, se puede encontrar la norma UNE 183001:2009, en la cual se establecen los requisitos para la prestación del servicio de los alojamientos rurales. La misma que tiene su adaptación en el país, NTE INEN 2915 Alojamientos rurales. Requisitos para la prestación del servicio, establecida por el Instituto Ecuatoriano de Normalización.

De tal manera que, para comprender el constructo teórico, es importante empezar conociendo lo que es un alojamiento rural, por ello se menciona seguidamente.

Alojamiento Rural

Según [Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2009] define al alojamiento rural de la siguiente manera:

Establecimiento turístico en edificaciones situadas en el medio rural que, por sus especiales características de construcción, localización y tipicidad se dedica, de manera profesional, habitual y mediante contraprestación económica, a proporcionar hospedaje de forma temporal a personas, con o sin prestación de otros servicios. (p.4)

Como se menciona en [Instituto Vasco de Estadística (Eustat), s.f.]] el alojamiento rural es:

Establecimiento dedicado a ofrecer alojamiento a personas, mediante precio, de forma habitual, con o sin otros servicios complementarios, integrado en explotaciones agrarias (agroturismo propiamente dicho) o no (casa rural), que responda a las arquitecturas tradicionales de montaña o propias del medio rural. Se exceptúa de esta denominación a los hoteles rurales, que serán incluidos en la de establecimientos hoteleros.

Según lo citado, se considera alojamiento rural a los establecimientos dedicados a ofrecer el servicio de hospedaje a las personas y que como su denominación lo indica se ubica en zonas rurales. Este tipo de alojamiento además permite que los huéspedes puedan realizar otras actividades relacionadas con el campo dentro del establecimiento, además de tener una arquitectura acorde al lugar.

Es importante tener en cuenta lo que indica (García, 2005).

Un alojamiento de turismo rural no ha de ser únicamente un lugar para descansar en la cama, sino que ha de estar acondicionado preparada para que el turista pueda realizar diversas actividades como juegos de mesa, lectura, conciertos, degustación de productos típicos, exposiciones, cursos de pintura, restauración de muebles, etc. (p. 117 – 118)

Desde el punto de vista de (Albaladejo, María, & Molera, 2004)

El hecho de pasar las vacaciones en el medio rural tiene que ver con la posibilidad de realizar actividades rurales típicas, incluyendo los deportes y actividades relacionadas con la agricultura y el campo, junto con el paisaje y la calidad medioambiental. (p.87)

De tal manera que, al hospedarse en un alojamiento rural aparte de tener el servicio de alojamiento este puede contar con servicios complementarios que por lo general tienen relación con las actividades que se realizan en el campo, como ganadería o agricultura, entre otros, además de ofrecer platos típicos del lugar y artesanías que se realizan en la zona.

Tipos de alojamiento rural

Alrededor del mundo se puede encontrar con varios tipos de establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento rural, a continuación, se presentan los tipos de este alojamiento según autor (Solsona, 2000).

- Casa rural: alojamiento en habitaciones en vivienda habitada por los propietarios. En la mayoría de los casos se incluye los servicios de alojamiento y desayuno y que existan servicios o espacios comunes (sala de estar, comedor, baños). Normalmente estos establecimientos sirven como complemento de la economía doméstica. Pueden ser viviendas en núcleos urbano-rurales o en explotaciones agrarias o ganaderas.
- Casa rural de alquiler: se caracterizan por la inexistencia de servicios complementarios, sólo alojamiento. La casa queda a entera disposición del usuario. Es similar a un alquiler convencional.
- Hotel rural: Normalmente pequeños establecimientos hoteleros de carácter familiar, gestionados de forma muy similar a los hoteles convencionales. Es frecuente que estos hoteles se distingan por la originalidad de los edificios en los que se erigen, en muchos casos se trata de edificios característicos de la arquitectura y cultura tradicional rehabilitados.

- Albergue rural: Alojamientos en los que se dan ciertas peculiaridades: habitaciones compartidas por grupos, normalmente hay una orientación hacia una filosofía ecológica, etc. Se suelen ofrecer cierta variedad de servicios y actividades complementarias. Se intenta implicar al cliente en la vida diaria del establecimiento. Como en casos anteriores, se pueden dar en los propios núcleos urbano-rurales o en el campo. Orientado principalmente a grupos.
- Camping rural: zonas adaptadas para la instalación de pequeños campamentos en tiendas, caravanas, etc., en instalaciones o terrenos anejos a la casa rural o de campo, casa que está habitada por el propietario de la explotación agrícola o ganadera.

Otra clasificación es la que se menciona a continuación:

Según (Del Real, 2012), los tipos de alojamiento rural son los siguientes:

- Casas Rurales: Alojamientos rurales en una edificación independiente, adosado o no a otras edificaciones, con diferentes números de dormitorios, que no dan servicio incluido en las tarifas a sus moradores, con una cocina común y no necesariamente con baños independientes en cada habitación.
- Hoteles Rurales. Alojamientos Rurales en una edificación independiente, adosado o no a otras edificaciones, con diferentes números de habitaciones y que dan servicio a sus moradores, con baños en cada habitación. Los servicios son los de restauración y limpieza de habitaciones.
- Apartamentos Rurales. Alojamientos rurales que no son independientes, es decir comparten la estructura de su edificio con otros apartamentos rurales o con viviendas particulares, con diferentes dormitorios y que no dan servicio incluido en las tarifas a sus moradores.

Con lo referente a (AENOR, 2009) en la norma UNE: 183001, se encuentra los siguientes tipos de alojamiento rural:

- Alojamiento rural de alquiler completo: Alojamiento rural que ofrece el uso y disfrute de instalaciones, equipamientos y servicios mediante contratación íntegra del inmueble como una unidad de alojamiento
- Alojamiento rural por habitaciones: Alojamiento rural cuya oferta alojativa se realiza mediante la contratación de habitaciones y/o apartamentos individualizados. (p.4)

Alojamiento rural en Ecuador

Es fundamental empezar con el surgimiento del Turismo rural, el mismo que nace de la necesidad de la población de mirar al turismo como una opción para obtener recursos económicos, a la vez de compartir sus conocimientos con las personas que los visitan y preservar el medio ambiente.

El turismo rural comenzó a configurarse con mayor dinamismo en el Ecuador a partir de la segunda mitad de la década de los 90, nace como una alternativa económica de comunidades campesinas, indígenas y afro ecuatorianas para generar ingresos adicionales, defender y revalorizar los recursos naturales. (Ortega, Nathaly, & Reyes, 2018)

Es así que en algunos casos pueden integrar su trabajo (ganadería, agricultura, elaboración de artesanías, etc.) con las actividades turísticas. Además de esta manera pueden mostrar la importancia de revalorizar tanto los recursos naturales como los culturales y promover su preservación.

Con esto surge la necesidad de ofrecer en estos lugares otros servicios turísticos, como es el caso del alojamiento rural, de esta manera se presenta como una alternativa para los turistas que requieran una experiencia más completa y disfrutar del descanso rodeado de la naturaleza.

Así pues, en Ecuador se considera a este tipo de alojamiento como una alternativa para los amantes de experiencias de contacto con la naturaleza, la cultura y la historia, además que permite conocer tradiciones coloniales e incas. (GoRaymi, s.f.)

Por lo cual, en el país aparece el interés de reglamentar y regular los requisitos que son necesarios para la prestación de servicios turísticos de este tipo de alojamiento, así como categorizar el mismo según los servicios que ofrezca. Es así que se puede encontrar en el Reglamento de Alojamiento Turístico, establecido por el Ministerio de Turismo del Ecuador, a establecimientos que se ubican el medio rural, por lo tanto, en el siguiente apartado encuentra esta clasificación.

Clasificación de alojamiento turístico rural en Ecuador

En el reglamento de alojamiento se encuentran establecidos los tipos de alojamiento de manera general, es decir todos los que se encuentran a nivel nacional. Entre los que se ubican en lugares rurales, se encuentran: Hosterías, Haciendas turísticas y Lodge.

Haciendas turísticas

Para el presente proyecto se toma en consideración a las haciendas turísticas, con el fin de promover los servicios de calidad de las mismas, de tal modo que se definan a continuación.

Para entender el concepto de una hacienda turística, es necesario conocer en primera instancia lo que es una hacienda, que según el Gobierno del Estado de Yucatán menciona lo siguiente:

Originalmente, el término "hacienda" se refería a un "conjunto de bienes", por eso, durante los primeros años de la época colonial las ahora llamadas haciendas eran más bien estancias asignadas a los encomenderos españoles. En el transcurso del siglo XVII las estancias fueron creciendo en extensión y número, y se situaron en regiones cada vez más apartadas de las poblaciones importantes; pero su actividad primordial siguió siendo la producción de ganado. (Secretaría de Fomento Turístico, s.f.)

En torno a las Haciendas Turísticas (Jiménez, 2020) manifiesta que:

Los hoteles hacienda se perfilan ante los turistas como excelentes vías de hospedaje, especialmente por su sugestiva propuesta en donde se combinan historia, cultura y las distintas comodidades que ofrece cada una de ellas. Es más, sobresale el asunto de las haciendas, con su enorme valía histórica y monumental.

Por consiguiente, las haciendas turísticas son establecimientos de alojamiento que se encuentran en lugares cercanos a la naturaleza, además de ofrecer el servicio de hospedaje cuenta con un valor patrimonial o histórico, sus instalaciones permiten a los turistas desarrollar diversas actividades, como algunas que tienen relación con el campo, así como el mantener una relación con la localidad.

Con el fin de incentivar y promover el turismo en las haciendas, en el país se encuentra establecida la Asociación de Haciendas y Turismo Rural del Ecuador, en la cual constan alrededor de cuarenta y cuatro establecimientos de alojamiento turístico, los mismos que se ubican en la costa, sierra y amazonia del Ecuador, siendo la mayoría de la región Interandina.

Tal es el caso que de la provincia de Cotopaxi se encuentran establecimientos como los siguientes: Hacienda La Ciénega, Hacienda San José de Sigchos, Hacienda

Hato Verde, Hacienda Posada de Tigua, Hacienda San Agustín de Callo, The Black Sheeo Inn, entre otros.

Siendo el atractivo de las haciendas turísticas su arquitectura, historia y las actividades complementarias que se pueden realizar, es por eso que se tiene en consideración el detallar los servicios en el alojamiento rural.

Tipos de servicios turísticos en alojamiento rural

Dentro de los servicios en los establecimientos rurales, se encuentran alojamiento, alimentos y bebidas, ocio y recreación y algunos servicios complementarios, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1

Servicios turísticos

Alojamiento	Se refiere al lugar donde una persona se hospeda durante sus viajes y que sirve de refugio, hogar, techo y/o espacio de descanso.
Alimentos y bebidas	Proporcionar alimentos o bebidas para ser consumidas dentro del establecimiento, Se incluyen dentro de estos: desayunos, comidas, cenas (en diferentes planes) almuerzos, o recesos para tomar café.
Servicios complementarios	Son los servicios que se prestan de manera adicional a los servicios de hospedaje que brinda el establecimiento de alojamiento turístico, pueden ser gratuitos u onerosos y se describirán en el presente Reglamento, tales como restaurantes, bares, gimnasio, servicios de lavado y planchado, entre otros.

Nota. Esta tabla detalla los servicios turísticos que se ofrecen en alojamiento rural. Tomado de (Entorno Turístico, 2019) y [Ministerio de Turismo (MINTUR), 2016]

El ofrecer un servicio de calidad representa un factor diferenciador para las empresas, y cada vez son más los establecimientos interesados en mejorar el mismo basándose en normas que permitan estandarizar su servicio, entendiendo que a la vez es una manera de mejorar su competitividad, en el país en el año 2015 según el Ministerio de Turismo, 278 establecimientos cuentan con el distintivo “Q” de calidad turística, lo que garantiza el profesionalismo y la calidad del servicio dentro de las mismas. Por tal motivo para la presente investigación se presenta un preámbulo de lo que son las normas de calidad.

Servicios de calidad para el sector turismo

Como se ha venido mencionando, la calidad de los servicios es un factor diferencial de una empresa, siendo este considerado como primordial para los turistas al momento de elegir un destino, y más aún en el área hotelera ya que de eso depende la experiencia que sientan durante su estadía, por ello, se debe adaptar a las necesidades de la sociedad. Considerando que los servicios turísticos son el conjunto de actividades que se realizan con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y el disfrute de su tiempo libre, por ello, la calidad de los servicios es primordial en este ámbito.

Como lo mencionan (Duque & Deison, 2017)

Hoy en día, el simple alojamiento es algo que los clientes dan por descontado, de tal forma que ya no contribuye una garantía de éxito en el mercado. La clave reside ahora, entre otras cosas, en dispensar un trato cordial, amable y personalizado a los turistas, en disponer de buenos accesos al establecimiento o en contar con una decoración acogedora. (p.201)

De tal manera, que el ofrecer un servicio de calidad ya no es solo el tener habitaciones en estado óptimo, sino también viene de la mano con el trato que se le da al huésped desde su llegada hasta su salida, durante todo el desempeño de sus actividades, además de los servicios complementarios que se brindan y el acceso al establecimiento.

De la misma manera se hace referencia a la importancia de la calidad del servicio, según la [Organización Mundial del Turismo, 2012, como se citó en (Mejía & Bolaño, 2014)]

La calidad total es la apuesta más segura para lograr la competitividad. Es decir, las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes que son capaces de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, mejor que los competidores. Su objetivo es claro: satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios mutuos para visitantes, empresas y residentes (p. 7)

De modo que, la calidad para una empresa turística es importante puesto que puede convertirse en un factor diferenciador frente a otras, además que le permite ser competitiva, mostrando que es capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, desde sus instalaciones hasta la capacidad de sus colaboradores para atender a sus clientes de mejor manera que otras empresas, lo que le permite posicionarse en el mercado.

Debido a la importancia de la calidad, surgen normas para establecer parámetros y requisitos para que las empresas puedan satisfacer las necesidades de los clientes, entregando un mejor servicio o producto, es así que cada vez son más las empresas que se interesan por adoptar normas que van acorde a lo que ofrecen, en el caso del ámbito turístico también se encuentran normas por lo que se trata seguidamente.

Normas de calidad turística

Anteriormente mencionado, las normas de calidad nacen debido a lo significativa que es la calidad en una empresa y la necesidad de implementar mejoras en sus procesos obteniendo como resultado un mejor producto o servicio y por lo tanto la satisfacción del cliente, a la vez un óptimo uso de los recursos de la empresa, generando beneficios tanto para la organización como para los clientes.

De modo que se toma en consideración lo que expresa (Universidad Oberta de Catalunya (UOC), 2014):

Gracias al crecimiento del comercio y las sociedades, nació la necesidad de implementar mejoras continuas en todos los procesos, productos y servicios que se consumen. Asimismo, con la finalidad adicional de obtener una optimización de recursos para la empresa, se hace necesario contar con estructuras de organización dedicadas a uniformizar la forma de hacer las cosas. Con esta necesidad de estandarización, nacen algunas normas de calidad que empiezan a aplicarse en organizaciones de todos los sectores productivos.

Entendiendo que las normas de calidad son documentos en los cuales se dan las pautas para realizar un determinado proceso en un área específica, y de esta manera garantizar la que el servicio se realice de una manera correcta y garantizando la calidad del mismo. Es así que en el ámbito turístico sucede lo mismo, surge la necesidad de establecer directrices para las empresas enfocándose a la actividad o servicio turístico que ofrecen.

Lo que propone la (Asociación Española para la Calidad (AEC), 2019) es que “las normas de calidad turística son documentos mediante los cuales se establecen requisitos para los distintos servicios ofrecidos por entidades públicas o privadas del sector turístico”. Es decir que mediante las normas de calidad turística se establecen los requisitos que son necesarios para realizar un servicio y que se puede garantizar que este ejecuta de manera adecuada, empleando los recursos necesarios.

En este punto, cabe mencionar que, como todo establecimiento, para el alojamiento rural también se cuenta con normas de calidad, las mismas que se mencionan a continuación.

Principales normas de calidad para alojamiento rural

Las normas de calidad permiten realizar mejoras en los establecimientos para perfeccionar su imagen y prestigio. En este caso según la ISQ Turística, entre las normas para alojamientos rurales se encuentran las siguientes:

Tabla 2

Normas para agroturismo y casas rurales

ISO 9001 (Gestión de la calidad)	Esta Norma consigue estandarizar la gestión de los procesos sobre los servicios que se ofrecen, consiguiendo un mayor control sobre ellos. Permite implantar el círculo de la mejora continua dentro de la empresa y a cumplir con la legislación vigente.
ISO 14001 (Gestión del medioambiente)	Esta Norma está pensada para conseguir un equilibrio entre la rentabilidad y la reducción de impactos medioambientales, evitando multas. También ayuda a proporcionar un ahorro de costes con un uso más eficiente de los recursos naturales tales como la electricidad, el agua y el gas.

ISO 9001 + ISO 14001 (Sistema de gestión integrado)	Implantando estas 2 normas juntas, se consigue el denominado sistema de gestión integrado. Uno de los más completos que existen y muy recomendable en el mercado turístico. Combina la satisfacción del cliente con la integración en el medioambiente y la sostenibilidad.
Q DE CALIDAD TURÍSTICA	La gran ventaja de este sistema de gestión, es que las normas de calidad de la "Q de Calidad Turística" están creadas específicamente para cada sector (hoteles, restaurantes, campos de golf, agroturismos, campings, etc.). Viene a ser una especie de ISO 9001, especializada y adaptada para cada establecimiento turístico en particular.
SICTED (Plan de Calidad)	SICTED es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos, promovido por el Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), en colaboración con las Comunidades Autónomas. Está pensado para el sector turístico

Nota. En la tabla se muestran las normas de calidad que se aplican para alojamiento rural. Tomado de (ISQ Turística, s.f.)

Las normas citadas anteriormente se aplican a nivel internaciones, no obstante, varios países de Latinoamérica han establecido normas para el alojamiento rural, países como Argentina, Chile y Colombia, de las cuales se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 3

Normas de alojamiento rural en España

Norma	Descripción
UNE 183001:2009 Alojamientos rurales. Requisitos para la prestación del servicio	La Secretaría de Estado de Turismo ha desarrollado a lo largo de los últimos años el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), cuyo órgano de gestión e impulso, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), representa el esfuerzo conjunto entre la administración y las asociaciones empresariales. Fruto de esta colaboración son las especificaciones de calidad para los distintos sectores y subsectores turísticos, esta norma UNE, pionera en su ámbito

y manifestación actual de aquella iniciativa sectorial por la calidad, establece los requisitos que definen el nivel de servicio al cliente en un alojamiento rural.

En esta norma se incluye requisitos para los siguientes ámbitos:

Procesos de la Dirección

- Generalidades

- Proceso de planificación
- Proceso de organización
- Sistema de gestión de la calidad
- Gestión ambiental
- Accesibilidad universal
- Gestión de la seguridad
- Proceso de gestión de los recursos
- Proceso de comercialización
- Proceso de control y mejora continua

Prestación del Servicio

- Reservas
- Acogida, estancia y salida
- Restauración
- Limpieza y mantenimiento
- Aprovisionamiento y almacenamiento

Infraestructura y Equipamiento

- Capacidad del alojamiento
 - Dimensiones
 - Servicios sanitarios
 - Distribución de las estancias
 - Equipamiento básico
 - Otras instalaciones y equipamiento
 - Mobiliario de jardín y terrazas
 - Zonas de recreo infantil
 - Accesos
-

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

Nota. En la tabla se detalla los temas que contiene la norma española UNE 181001:2009

Tabla 4

Normas de alojamiento rural en Argentina

Norma	Descripción
IRAM-SECTUR 42250: Alojamiento rural Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente	<p>Establecida por Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR), en el año 2009.</p> <p>En esta norma se establece los requisitos para un sistema de gestión integrado de la calidad, la seguridad y el ambiente en el establecimiento de alojamiento rural, cuando la dirección de la organización: a) requiera un marco de referencia para la optimización de la prestación; b) desea implementar prácticas sustentables; c) aspira a aumentar la satisfacción del cliente. No aplican a esta norma las actividades de turismo rural.</p> <p>La norma contiene parámetros que incluyen las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Recursos humanos • Gestión de la prestación del servicio • Gestión ambiental • Gestión de la seguridad • Mejora <p>(Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) & Secretaria Nacional del Turismo (SECTUR), 2009)</p>

Nota. La tabla muestra la descripción y partes del contenido de la norma IRAM SECTUR 42250:2009.

Tabla 5

Normas de calidad para alojamiento rural en Chile

Norma	Descripción
Norma Chilena Oficial NCh3015.Of2006: Alojamiento turístico rural para su calificación	<p>Establecida por el Instituto Nacional de Normalización (INN), en el año 2006. Esta norma se estudió a través del Comité Técnico Alojamiento turístico, para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que debe cumplir un hospedaje rural, para optar a la calificación Turista.</p> <p>En esta norma se establecen los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos • Organización • Servicios generales: El hospedaje rural debe tener implementados como mínimo los servicios siguientes, considerando que la prestación de un servicio mayor al servicio especificado permite dar por cumplido el requisito, siempre que sea del mismo tipo: Servicios generales, servicios en las unidades de habitación y alimentos y bebidas. • Requisitos de arquitectura: El hospedaje rural debe contar con los siguientes requisitos mínimos de arquitectura: edificaciones permanentes, estacionamiento, recinto de estar y convivencia familiar, comedor, unidades habitacionales y baños de unidades habitacionales. • Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros • Requisitos comerciales y marketing • Hospedajes rurales ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial.
Norma Chilena Oficial NCh3002.Of2007: Alojamiento turístico Haciendas o estancias	<p>Establecida por el Instituto Nacional de Normalización (INN), en el año 2007. Esta norma se estudió a través del Comité Técnico Alojamiento turístico, para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir las</p>

Requisitos para su calificación haciendas o estancias para optar a la calificación turista, turista superior o lujo.

- Requisitos para las categorías turista, turista superior y lujo.
- Organización
- Servicios generales: Las haciendas o estancias de las categorías turista, turista superior y lujo, deben tener implementados como mínimo los servicios siguientes, según la categoría que corresponda: servicios generales, servicios de atención, alimentos y bebidas, entretenimiento.
- Arquitectura
- Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros
- Requisitos comerciales y de marketing
- Haciendas o estancias ubicadas en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial.

(Instituto Nacional de Normalización (INN), 2007)

Nota. Esta tabla detalla la descripción de las normas chilenas NCh3015.Of2006 y NCh3002.Of2007.

Tabla 6

Normas de calidad para alojamiento rural en Colombia

Norma	Descripción
Norma Técnica Sectorial NTSH 008: Alojamientos Rurales, Requisitos De Planta Y Servicios	<p>Establecida por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) en el año 2006. La presente norma tiene como objeto definir las características de calidad y los requisitos de planta y servicios para los establecimientos de alojamiento rural.</p> <p>La norma cuenta con los siguientes requisitos:</p> <p>Requisitos de planta:</p>

-
- Planta del establecimiento.
 - Espacios públicos.
 - Habitaciones.
 - Baños de habitaciones
 - Sala y comedor
 - Reservas de agua para el establecimiento
 - Áreas de recreación
 - Servicios generales

Requisitos del servicio:

- Edificación
- Espacios públicos
- Habitaciones.
- Baños de habitaciones
- Restaurante y/o comedor
- Servicios complementarios
- Servicio al cliente
- Servicio de reservas
- Servicio de portería, equipaje y botones
- Registro y acomodación
- Seguridad
- Cancelación de cuenta y salida
- Requisitos del personal de servicio

Criterios de evaluación para el otorgamiento del certificado de calidad turística.

(Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2006)

Nota. En esta tabla se encuentra la descripción de la norma colombiana para alojamiento rural NTSH 008.

Normas de calidad turística en Ecuador

Algo similar ocurre en el país, ya que al igual que el en el resto del mundo existen organizaciones como el Ministerio de Turismo y el Instituto Ecuatoriano de

Normalización que se preocupan por velar por la calidad de los servicios turísticos que se ofertan a nivel nacional, instaurando normas de calidad para asegurarse de la conformidad y satisfacción del cliente.

De acuerdo con (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico de Quito, 2022):

Las normas pueden servir como un reconocimiento para los establecimientos turísticos que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, para ofrecer al turista servicios de primer nivel, contando con un equipo humano preparado que permiten elevar la calidad de la oferta turística. El programa de calidad turística «Distintivo Q», se creó para impulsar, promover y mejorar la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos y la operación de tu establecimiento a través del cumplimiento de estándares técnicos, medibles y objetivos.

En consecuencia, existen normas de calidad que otorgan un reconocimiento al establecimiento que obtiene la misma, tal es el caso del Distintivo Q, que mediante este los turistas pueden guiarse y conocer cuáles son los establecimientos que garantizan la excelencia en el servicio o producto que van a recibir. Siendo este un factor determinante para la competitividad de la organización, lo que se busca es promover y mejorar la calidad de las empresas turísticas.

Son varios los establecimientos alrededor del mundo que cuentan con certificaciones de calidad, por tal motivo se diferencian algunos de los establecimientos certificados en el Ecuador en el siguiente punto.

Establecimientos certificados

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 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.

Tabla 7*Establecimientos certificados (distintivo Q)*

Nombre del Establecimiento	Ubicación	Página web
Hacienda Hostería Guaytara	Pichincha	hosteriaguaytara.com
Hacienda Hostería los Mortiños	Pichincha	losmortinos.com
Hacienda Hostería Paraíso	Pichincha	hosteriaelparaiso.com.e
Hacienda la Alegría	Pichincha	haciendalaalegria.com
Hacienda Río Blanco	Pichincha	haciendarioblanco.com
Hacienda San René	Pichincha	facebook.com/pr
Hacienda Santa Ana	Pichincha	santaanacotopaxi.com

Nota. En la tabla se indica algunas Haciendas Turísticas que tiene el Distintivo Q. Tomado de MINTUR (2015)

Una vez establecidas las bases teóricas es importante abarcar las normas y leyes a las cuales estará sujeto el proyecto de investigación, por tal motivo en el siguiente punto se establecen las bases legales.

Base legal

Es importante hacer referencia a la parte legal en la cual se basará el desarrollo del presente proyecto de investigación, en ese sentido para este punto se toma en cuenta al Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y al Reglamento de Alojamiento Turístico, como entes de regulación de la calidad de este tipo de establecimientos, por lo que se menciona lo siguiente:

Reglamento de Alojamiento Turístico

Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) Capítulo I. Sección II. Derechos y obligaciones de los huéspedes y establecimientos de alojamiento turístico.

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

- c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;

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

- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.

Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) Capítulo II. Sección I. de los procedimientos de registro, inspección e identificación.

Art. 10.- De la identificación del establecimiento turístico. - El establecimiento deberá contar con un letrero visible en la parte exterior del mismo, en el cual no podrá ostentar una tipología o categoría que pueda engañar a los huéspedes, turistas, autoridades y público en general, sobre las condiciones y calidad del establecimiento. El incumplimiento de la presente disposición, dará lugar a las sanciones establecidas en la normativa vigente. (Ministerio de Turismo (MINTUR), 2016)

Para el desarrollo del presente proyecto es fundamental mencionar la metodología que se empleará, la cual se menciona en los puntos establecidos a continuación.

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)

NTE INEN 2915. Apartado 4 Procesos de la dirección. 4.1 Generalidades.

4.1.1 Responsabilidad de la dirección: La dirección del alojamiento rural, es la encargada por sí misma o a través de las personas en las que delegue de asumir las funciones de planificación, organización, gestión de los recursos, comercialización, control y mejora continua de la organización para asegurar que los servicios prestados se ajustan a los objetivos de la calidad. La dirección debe comprometerse con el

desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad, la mejora continua de su eficacia y el cumplimiento de los requisitos mínimos de la prestación del servicio.

NTE INEN 2915. Apartado 4 Procesos de la dirección. 4.2 Proceso de planificación.

4.2.2 Política de gestión de la calidad y objetivos La dirección debe definir y documentar:

- La política de gestión de la calidad que debe ser adecuada a los objetivos del alojamiento rural y a las expectativas y necesidades de sus clientes.
- Los objetivos generales y específicos deben ser medibles, realistas y temporales creando indicadores para su control e identificando las acciones y/o recursos para la consecución de los mismos.
- Todos los servicios puestos a disposición de los clientes.

NTE INEN 2915. Apartado 4 Procesos de la dirección. 4.3 Proceso de organización.

4.3.2 Estructura organizativa y definición de responsabilidades: El propietario o la persona que asuma la responsabilidad de la dirección del alojamiento rural es el responsable de la prestación del servicio y como tal debe:

- Asignar a una persona que asuma las funciones como gestor de la calidad, dinamizador de todos los servicios del alojamiento rural.
- Comunicar a todas las personas del equipo la importancia de satisfacer tanto las necesidades del cliente como los requisitos legales y reglamentarios correspondientes que sean de aplicación.

NTE INEN 2915. Apartado 4 Procesos de la dirección. 4.4 Sistema de gestión de la calidad.

4.4.1 Generalidades La dirección del alojamiento rural debe implantar un sistema de gestión de la calidad documentado, y actualizado que incluya al menos:

- Esta norma
- Manual de la calidad, que cubra los aspectos básicos de esta norma y extienda a todo el alojamiento rural la política de gestión de la calidad.
- Procedimientos o instrucciones de trabajo requeridos en esta norma que complementen al manual.

- Registros de la calidad expresamente requeridos por esta norma, que demuestren que se realizan todas las actividades descritas en la norma y en los procedimientos internos.
- La documentación que le exija la legislación vigente que le sea de aplicación.

4.4.4 Gestión de Recursos Humanos 4.4.4.1 Perfiles y responsabilidades La dirección de alojamiento rural debe:

- Establecer las actividades y responsabilidades propias del sistema de gestión, supervisión de la calidad de servicio, atención de quejas o sugerencias del cliente y medición del servicio.

Capítulo III

Diseño Metodológico

Por lo que se refiere a la metodología de la investigación son los métodos y técnicas que se emplean para llevar a cabo un estudio, por lo que es importante conocer el tipo, método, técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizara para el desarrollo del proyecto, los cuales se dan a conocer en los siguientes puntos.

Tipo de investigación

Se toma en cuenta a la investigación básica desde la perspectiva de (Nicomedes, 2018) “Se dice que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia”, y a la vez el autor menciona tres niveles de este tipo de investigación que son: exploratorio, descriptivo y explicativo.

En ese sentido el nivel del presente proyecto es el descriptivo, a lo (Nicomedes, 2018), menciona: “Es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales”. (p. 2)

La investigación descriptiva permitirá recopilar datos sobre la calidad del servicio en las haciendas rurales de la provincia de Cotopaxi identificando las características que sirvan para contrastar con los parámetros y estándares de alojamiento rural.

Métodos de la investigación

Método Cualitativo y Cuantitativo

Para la presente investigación se considera el método mixto, que (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) definen al enfoque cuantitativo y cualitativo de la siguiente manera:

Enfoque cualitativo, utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. (p. 7)

“Enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 4)

En ese sentido, para el proyecto se utiliza el enfoque cualitativo, ya que se tendrá un acercamiento con el personal que labora en las haciendas turísticas de la provincia de Cotopaxi, de manera que se obtendrá información con respecto a las actividades que se desarrollan en los establecimientos y como se llevan a cabo las mismas, además desde el punto de vista cuantitativo se conocerá la percepción del servicio por parte de los clientes mediante una encuesta.

Análisis de la perspectiva inductiva y deductiva

Según (Arrieta, 2018) el análisis inductivo es una forma de razonar partiendo de una serie de observaciones particulares que permiten la producción de leyes y conclusiones generales. El análisis deductivo es una forma de razonar y explicar la realidad partiendo de leyes o teorías generales hacia casos particulares.

De cierta manera que se utiliza los dos análisis para analizar tanto las encuestas por (deductivo) y las entrevistas (inductivo) para llegar a las conclusiones de los datos obtenidos y poder analizar los mismos.

Técnicas y procedimientos

Técnica de investigación documental-bibliográfica

Según (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010) “Investigación documental-bibliográfica tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”. (p. 87)

Para el proyecto se ha tomado en cuenta la investigación documental-bibliográfica, por lo que para el desarrollo del presente proyecto es importante recabar información en base a varios autores, como el Ministerio de Turismo, Solsona, J., entre otros, la misma que se obtendrá de libros, artículos, revistas, páginas web, entre otros, que permitirán sustentar la realización del mismo.

Técnica de información de campo

Según (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010) “Investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”. (p.87)

Otra modalidad que se empleará es la investigación de campo, puesto que se tendrá un acercamiento directo con los administradores de las Haciendas Turísticas, con el fin de obtener información relevante acerca de las actividades que realizan y si cuentan con certificaciones de calidad o si han considerado obtener.

Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos que se usarán serán las entrevistas y encuestas, en lo referente a las entrevistas según (Murillo, 2006) menciona lo siguiente:

La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

La entrevista que se realizará al presidente y una comitiva de la Asociación de Haciendas y Turismo Rural del Ecuador, de tal manera que será la persona que podrá proporcionar información con respecto a los servicios que ofertan, los requisitos con los que cuentan y de ser el caso de contar con certificaciones de calidad, o como considerarían que esta aportaría a este tipo de establecimientos rurales. Cabe mencionar que no se toma en cuenta a los administradores de cada hacienda turística de la provincia porque se encuentran investigaciones recientes que se toma como antecedentes, tal es el caso del proyecto: Evaluación de los Servicios de Turismo Rural Ofertados de acuerdo con la Normativa de Alojamiento Rurales y Haciendas Turísticas de la provincia de Cotopaxi, de las autoras Suarez Kimberly y Tipanluisa Jenifer, elaborado el año 2022.

En el caso de la encuesta (García,1993, como se citó en Casas, Repullo, & Donaldo, 2003) define como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Es decir, que para el proyecto se encuestara a turistas que visitan la provincia de Cotopaxi, con el fin de recolectar información con respecto a la calidad en los servicios de alojamiento de las haciendas turísticas.

Población y muestra

Para el desarrollo del proyecto es fundamental establecer los elementos con la que se trabajará, ya que permitirá recabar información necesaria, los mismos se mencionan a continuación.

Población

Según (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010) mencionan que:

La población es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de los elementos de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio. (p.90)

Para las entrevistas la población que será objeto de estudio del presente proyecto, está conformada únicamente por presidente de la Asociación de Haciendas y Turismo Rural del Ecuador.

En el caso de las encuestas se toma en cuenta los ingresos de turistas a las áreas protegidas de la provincia, ya que se considera que al estar el alojamiento rural ubicado en cerca a estas áreas se presentan como principal opción para ofrecer el servicio de alojamiento a los turistas. Para lo cual se toma los datos del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del año 2021, debido a que es el último registro actualizado que se encuentra publicado en el portal web del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, siendo estos: Parque Nacional Cotopaxi, con un total de 177.763 visitas; Área Nacional de Recreación el Boliche hubo in ingreso de 23.854 turistas; Parque Nacional Llanganates con un ingreso de 12.464 visitantes y en la Reserva Ecológica Los Ilinizas el ingreso de turistas fue de 79.404. En este caso se hace un promedio de las visitas del cual se obtiene un total de 73.371 de turistas que será considerado como la población para la encuesta. (Ministerio del Ambiente, 2021)

Muestra

En base a lo mencionado, para el proyecto se realiza un cálculo de la muestra para obtener el total de encuestas que se aplica a los turistas que visitan la provincia.

Tabla 8

Datos para la muestra

PARAMETROS DE MEDICIÓN	Datos de la muestra	
Población	N=	73.371
Nivel de Confianza Deseada (70%)	Z=	1,70
Proporción Real estimada de Éxito (50%)	P=	0,83
Proporción Real estimada de Fracaso (50%)	Q=	0,17
Error máximo admisible (al 1%= 0,01; 2%= 0,02; 3%= 0,03; 4%= 0,04; 5%= 0,05; 8%= 0,08; 10%= 0,1). A mayor error probable, menor tamaño de la muestra.	e=	0,05
Tamaño de la muestra	n=	162,75

Nota. En la tabla se muestra los datos para el cálculo de la muestra.

$$n = \frac{z^2 * N * P * Q}{[e^2 * (N - 1) + (Z^2) * (P * Q)]}$$

$$n = \frac{1,70^2 * 73371 * 0,83 * 0,17}{[(0,05^2) * (73371 - 1) + (1,70^2) * (0,83 * 0,17)]}$$

$$n = \frac{29.919}{[(183.43) + (0.41)]}$$

$$n = \frac{29.919}{183.84}$$

$$n = 163$$

De modo que, para el presente proyecto de investigación se tiene una muestra de 163 encuestas, mismas que se aplicaran a los turistas que visitan las haciendas turísticas de la provincia de Cotopaxi.

Técnicas de 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.

Técnicas de 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

El contar con una normativa en la cual se presenten los requisitos para la prestación de servicios en establecimientos de alojamiento rural se ha convertido en uno de los puntos de interés para países como España, Argentina, Chile, Colombia, entre otros, con el fin de estandarizar los procesos y brindar una mejor calidad en todos sus servicios. Ecuador cuenta con un reglamento de alojamiento turístico en donde se encuentran los requerimientos que deben tener los distintos tipos de establecimientos, entre ellos están el de las haciendas turísticas.

En los siguientes apartados se realizará un análisis de tres normas alojamiento rural que se priorizaron en el caso de 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, la misma que se tiene en el país; la 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 y con algunos requisitos semejantes a los del país; y, para finalizar se tiene un análisis de los requisitos establecidos en el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador para conocer con cuales deben cumplir las haciendas turísticas de acuerdo a cada categoría. Constituyéndose en la primera parte del diagnóstico de la calidad de alojamientos turísticos.

Análisis de los tipos y características de los servicios en alojamiento rural

Alojamiento rural según la norma española UNE 183001

Los servicios de alojamiento rural se basan de acuerdo a la categoría de cada uno de los tipos de establecimientos. A nivel mundial estas categorías se encuentran implantadas en reglamentos o normas, en el caso de España se encuentra la norma UNE 183001, en la cual se mencionan dos tipos de alojamiento rural: alojamiento rural de alquiler completo y alojamiento rural por habitaciones.

- Alojamiento rural por habitaciones

En el alojamiento rural por habitaciones, como su nombre lo explica es la contratación de habitaciones o apartamentos individuales. Dentro de los servicios con los que debe contar se encuentran el servicio de reservas, el servicio de acogida, estancia y salida del huésped en donde se le informa al cliente desde su llegada de los

servicios que se ofrece en el establecimiento, además de información sobre la seguridad y del entorno.

En restauración es obligatorio en esta categoría el tener el servicio de desayuno y comedor para las personas alojadas y es opcional el servicio de carta o banquetes. En el caso de contar con el servicio de eventos es necesario que haya la coordinación correcta con todos los departamentos que estén implicados en el evento. De igual modo, debe contar con el servicio de limpieza y mantenimiento

- Alojamiento rural de alquiler completo

El alojamiento rural de alquiler completo se caracteriza por la contratación integral del inmueble como una unidad de alojamiento. Dentro de los servicios con los que debe contar esta el servicio de reservas que al igual que en el alojamiento rural por habitaciones se le debe otorgar la información necesaria al cliente, así mismo con el servicio de acogida, estancia y salida. En el caso del servicio de restauración para esta categoría es opcional. Todas las habitaciones deben contar con artículos de higiene en los cuartos de baño.

Para el servicio de limpieza y mantenimiento, en el momento en el que se realiza la reserva se debe informar sobre las condiciones de limpieza y preguntarle si desea que el propietario es el encargado de esta actividad o en caso contrario se debe suministrar a la llegada del cliente los útiles y productos de limpieza, así como los artículos de higiene ya deben estar en el cuarto de baño.

Análisis de los requisitos para la prestación de servicios en haciendas o estancias según la norma chilena NCh3002

En el caso de países de Latinoamérica, se encuentra el caso de Chile, el cual cuenta con la norma NCh3002, en la que se mencionan los requisitos para la prestación de servicios en tres categorías: turista, turista superior y lujo.

- Turista

Para esta categoría, dentro de los servicios generales, se debe contar con estacionamiento propio dentro del recinto de la hacienda o estancia, traslado de huéspedes, calefacción en las habitaciones y en lugares de uso común cuando la temperatura sea menor a 16°, tener un teléfono habilitado para llamadas locales ubicado en algún área de uso común, cajas de seguridad en las habitaciones, recepción o algún

lugar predeterminado, contar con un detector de incendios e iluminación de emergencia en áreas de uso común y servicio médico contratado.

El establecimiento debe contar con el servicio de recepción en donde se le debe otorgar al huésped información de las distintas actividades y servicios turísticos que se desarrollan en el entorno de la hacienda o estancia.

Con respecto al servicio de alimentos y bebidas se debe incluir el desayuno, el almuerzo y cena, que incluya platos preparados con productos naturales de la zona y un menú para niños.

En cuanto al servicio de entretenimiento es preciso que existan actividades de entretenimiento tanto dentro del establecimiento (actividades deportivas y/o recreativas, tales como: biblioteca, máquinas de ejercicios, pool, juegos de salón o similares) y al aire libre, vinculados a las actividades productivas de hacienda o estancia o a los recursos naturales del lugar donde se ubica (: cabalgata, bicicleta, trekking, piscina, tenis o similares).

- Turista superior

Dentro de los servicios generales con los que debe contar la hacienda o estancia están el servicio de estacionamiento propio dentro del recinto de la hacienda o estancia, servicio propio contratado de traslado de huéspedes, calefacción en las habitaciones y en lugares de uso común cuando la temperatura sea menor a 16° y cuando se mayor a 26°, teléfono habilitado para llamadas locales, conexión a internet ubicado en algún área de uso común y en la sala de estar tener TV abierta y de cable o satelital de acuerdo a la disponibilidad de la zona.

El servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, en la recepción u otro lugar predeterminado, prestar el servicio de lavandería (propio o contratado), contar con un detector de incendio e iluminación de emergencia en las áreas de uso común y servicio médico contratado.

En la recepción tener personal de habla español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad y el servicio de información de las distintas actividades y servicios turísticos que se desarrollan en el entorno de la hacienda o estancia.

En el área de alimentos y bebidas se debe ofrecer el servicio de desayuno (bebida, más cinco tipos de comestibles, preparados mayoritariamente con productos naturales

de la zona), almuerzo y cena que incluya un menú con una variedad de por lo menos dos alternativas de platos preparados con productos de la zona.

Acerca del servicio de entretenimiento debe haber actividades de entretenimiento dentro del establecimiento (actividades deportivas y/o recreativas, tales como: biblioteca, máquinas de ejercicios, pool, juegos de salón o similares) y al aire libre, vinculados a las actividades productivas de hacienda o estancia o a los recursos naturales del lugar donde se ubica (: cabalgata, bicicleta, trekking, piscina, tenis o similares).

- Lujo

Por lo que se refiere a los servicios generales en la categoría de lujo, los servicios generales requeridos son similares a los de turista superior, más los siguientes: el servicio telefónico debe ser interno, nacional e internacional ubicada en cada habitación, así como la conexión a internet. Además, tener servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos e iluminación de emergencia.

De igual manera, en los servicios de atención debe contar con un área de recepción en la que el personal hable español y un segundo idioma y ofrecer el servicio de información de la hacienda y del entorno.

En el área de alimentos y bebidas se debe ofrecer el servicio de desayuno (bebida, más siete tipos comestibles, (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca u otros) preparados mayoritariamente con productos naturales de la zona), almuerzo y cena con un menú definido diariamente que contenga a lo menos una variedad de tres alternativas de entradas, platos de fondo y postres, más un menú para niños, con atención en español y en un segundo idioma, además debe contar con el servicio de bar y servicio a las habitaciones por 12 horas.

Para el servicio de entretenimiento debe ofrecer actividades dentro del establecimiento como actividades al aire libre similares a las mencionadas en las categorías anteriores.

Análisis de los requisitos para la prestación de servicios en haciendas turísticas de acuerdo al Reglamento de Alojamiento Turístico de Ecuador

Para Ecuador de igual manera en el reglamento de alojamiento turístico se encuentra la clasificación de Hacienda Turística en la que se indica tres categorías para este tipo de establecimientos, que en este caso es de 3, 4 y 5 estrellas

- Hacienda turística 3 estrellas

En las instalaciones generales debe contar con un generador de emergencia para el suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento, además de un sistema de protección contra insectos, tener acondicionamiento térmico en áreas del establecimiento ya sea de enfriamiento o calefacción puede ser artificial y/o natural.

Contar con 4 de los requisitos mencionados a continuación: Piscina, local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; salones y/o áreas para eventos; vinculación a una actividad agropecuaria; caminatas; cabalgatas; rodeos; vinculación de la comunidad local en las actividades turísticas realizadas; tener el equipo necesario para el desarrollo de las actividades como botas de caucho y poncho de aguas; contar con juegos de salón (billar, ajedrez, ping pong, entre otros); áreas deportivas; el establecimiento de alojamiento debe estar ubicado en un edificio que tenga valor patrimonial y debe contar con la respectiva declaratoria por parte de la Autoridad Competente.

Tener áreas de uso exclusivo del personal como cuarto de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales y área de comedor.

Para el servicio de alimentos y bebidas es necesario que exista un restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento, en donde se incluya es servicio de cafetería y en caso de ser solicitado por el huésped se debe preparar dietas especiales y restricciones alimenticias.

Es importante que haya habitaciones para personas con discapacidad, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento. El establecimiento debe contar con habitaciones privadas, con cuarto de baño que puede ser privado o compartido, además de tener en el área de recepción una caja fuerte o casilleros de seguridad.

El 10% del personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento y el 10% que hable al menos un idioma extranjero.

- Hacienda turística 4 estrellas

Dentro de las instalaciones generales de debe contar con un generador de emergencia para el suministro de energía eléctrica en servicios básicos: salidas de emergencia, pasillos y áreas comunes, sistema de protección contra insectos y acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.

Contar con 7 de los requisitos mencionados a continuación: Piscina; hidromasaje; baño turco, sauna, SPA; local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; salones y/o áreas para eventos; vinculación a una actividad agropecuaria; caminatas; cabalgatas; rodeos; vinculación de la comunidad local en las actividades turísticas realizadas por el establecimiento; contar con equipo de uso diario para actividades del establecimiento (al menos botas de caucho y poncho de aguas); juegos de salón (mesas de billa y/o billar, mesas de ping pong); áreas deportivas; establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la Autoridad Competente.

Tener áreas de uso exclusivo del personal como cuarto de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales y área de comedor, además, se puede establecer una entrada principal para clientes, y otra entrada de servicio.

Para el servicio de alimentos y bebidas es necesario que exista un restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento con una carta en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés, en donde se incluya es servicio de cafetería, además del servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped y área de bar dentro del establecimiento.

Es importante que haya habitaciones para personas con discapacidad, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, además de internet, una caja de seguridad y un escritorio o mesa.

Por lo menos el 20% de los colaboradores deben tener un título de tercer nivel o contar con un certificado acorde a las competencias laborales requeridas, en las áreas operativas y administrativas es importante que el 15% del personal hable al menos un idioma extranjero.

- Hacienda turística 5 estrellas

Por lo que se refiere a los requisitos para las instalaciones generales, áreas de clientes y servicios para esta categoría son similares a los de 4 estrellas, a excepción de lo que se menciona a continuación.

Contar con 9 de los requisitos mencionados a continuación: Piscina; hidromasaje; baño turco, sauna, SPA; local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; salones y/o áreas para eventos; vinculación a una actividad agropecuaria; caminatas; cabalgatas; rodeos; vinculación de la comunidad local en las actividades turísticas realizadas por el establecimiento; contar con equipo de uso diario para actividades del establecimiento (al menos botas de caucho y poncho de aguas); juegos de salón (mesas de billa y/o billar, mesas de ping pong); áreas deportivas; establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la Autoridad Competente. Tener áreas de uso exclusivo del personal como cuarto de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales y área de comedor, además, una entrada principal al área de recepción para clientes, y otra entrada de servicio.

Debe contar con al menos el 30% del personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento y el 25% que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped, el personal de la recepción, conserjería o guardianía debe ser bilingüe; tener un sistema de tratamiento de aguas residuales.

Análisis de indicadores de calidad del alojamiento rural

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición que las organizaciones utilizan para evaluar la calidad de sus productos y servicios. Son herramientas esenciales que mantienen los estándares de calidad en todos los procesos empresariales. (Unificas, 2021)

De acuerdo a Buyo, 2015 se mencionan cinco dimensiones representativas para medir la calidad en los alojamientos rurales en base al modelo SERVQUAL, que son los siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; para los cuales se establecen indicadores.

Para los elementos tangibles se indican como indicadores a la decoración (DECO) del establecimiento, que esta sea bonita, acogedora y adecuada al entorno; la limpieza (LIMP) que tanto las instalaciones del hotel como las habitaciones se encuentren limpias

y ordenadas; servicios adicionales (ADI) del hotel sean útiles y que el entorno del hotel (ENT) sea atractivo para los turistas.

Con relación a la fiabilidad, en esta dimensión de tiene como indicador al Precio, si se ajusta de acuerdo al servicio recibido.

En cuanto a la capacidad de respuesta se toma en cuenta dos indicadores que son: la preocupación de los colaboradores por resolver problemas que presenten los clientes y la rápida solución que den a los mismos (PROBL) y la disponibilidad con las que se atiende las demandas de los clientes (DISP).

Para la dimensión de seguridad los indicadores son: la información y consejos que el personal le otorga a los huéspedes sobre las actividades completarías que se pueden realizar (CONS) y si los colaboradores tienen el conocimiento y la capacidad adecuada para realizar sus funciones (CONOCIM).

Finalmente, la empatía se basa en si la atención prestada es personalizada para cada huésped (PERS).

Es importante también mencionar las normas y certificaciones que existen en Ecuador en referencia al alojamiento rural. Cabe recalcar que en el país existen otras normas y certificaciones como Green Planet, entre otras, que no se tomaron en cuenta para el proyecto de investigación.

Tabla 9

Principales normas y certificaciones de calidad en Ecuador

ISO 14001	Estándar internacional que facilita los requisitos para poder implantar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), es manejada por la Organización Internacional de Normalización que fue creada en Suiza en el año de 1947. Ayuda a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales, como parte de sus prácticas de negocios habituales. Puede ser implementada en cualquier organización independientemente de su tamaño, sector y ubicación geográfica (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018).
Rainforest Alliance Certified	Certificación constituida en 1987 con sede en Estados Unidos, organización sin fines de lucro que lleva el mismo nombre, desde un principio se enfocaba en actividades como: agricultura, forestal y

	<p>turismo. Con más de 30 años en el mercado internacional y vigente en alrededor de 50 países distribuidos en todo el mundo, donde su mayor objetivo es la conservación de biodiversidad y suministrar parámetros de sostenibilidad. (Rainforest Alliance, 2018).</p>
<p>TourCert Andina</p>	<p>Su finalidad es promover la sostenibilidad en la industria turística. Mediante este método el establecimiento realiza un análisis hondo de diversos aspectos de sostenibilidad, determinando preferencias, para llevar a cabo corriges incesantes y ejerce un control a través de criterios que se basan en normas de la calidad de las ISO, gestión medioambiental de EMAS y en la ISO 2600 para la responsabilidad social. (TourCert Andina, 2016)</p>
<p>Smart Voyager Certified</p>	<p>Creada con el fin de disminuir los diversos impactos ambientales en todas sus escalas en América del Sur; a través de la aplicación de minuciosos estándares enfocadas a: sociedad, ambiente, seguridad, laboral y calidad, que un establecimiento debe cumplir en todos los servicios ofertados.</p>
<p>Distintivo Q</p>	<p>Reconocimiento otorgado por el GAD municipal por medio de Quito-Turismo, empresa pública Metropolitana, a los alojamientos turísticos que han logrado sistemas de gestión sostenible y de calidad. Brindando a los turistas servicios de calidad, empezando con el personal que permite enaltecer la oferta turística de Ecuador. Creado en el año 2011 con base en los estándares de la norma Smart Voyager Express que es parte del programa Smart Voyager (Quito Turismo, 2014).</p>
<p>Marca Q</p>	<p>Otorgada por el Ministerio de Turismo, este modelo basado en las líneas de operación del método de GSTC que apoya a conservar la armonía entre el entorno y la cultura, a través del manejo sostenible de los recursos. De tal forma, posicionarse como uno de los sistemas de calidad del país; y que, forma parte de las estrategias de la secretaria del Estado, para convertir a Ecuador en un destino de excelencia a nivel mundial garantizando el buen servicio a nivel local, tiene requisitos y estándares para: alojamiento, alimentos y bebidas y operadores turísticos, mismo que es otorgado si cumplen con el 80% de los estándares establecidos como mínimo (Ministerio de Turismo, 2015).</p>

Nota. En la tabla se describe las principales normas y certificaciones que existen en Ecuador.

Análisis e interpretación de resultados

En este punto se realiza las tablas de frecuencia y las figuras de acuerdo a cada pregunta de la encuesta para realizar el respectivo análisis.

Tabla 10

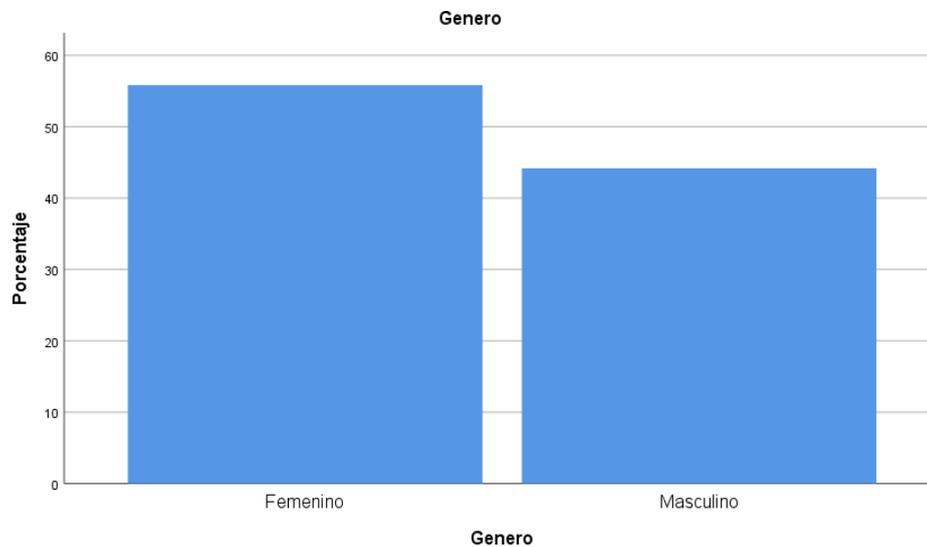
Género

		Genero			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	91	55,8	55,8	55,8
	Masculino	72	44,2	44,2	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 1

Género



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

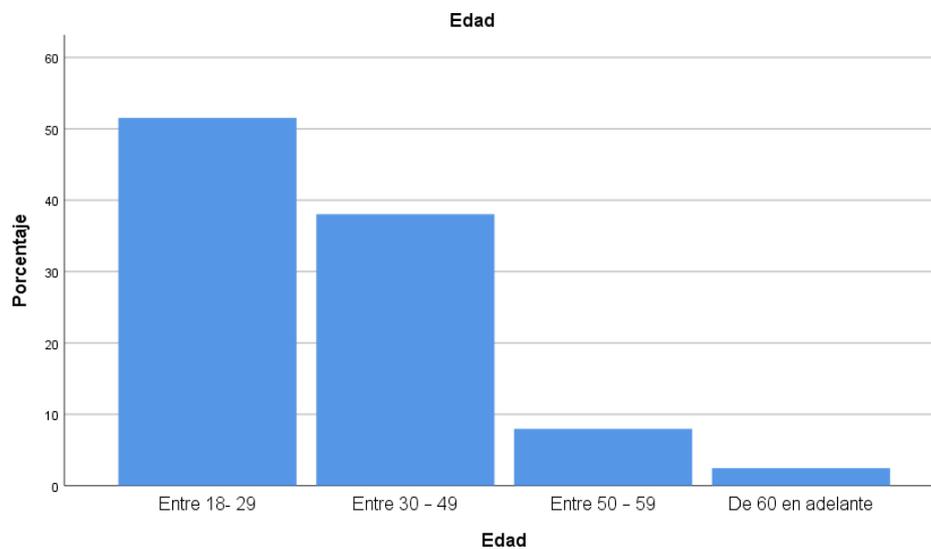
Análisis:

Del 100% de personas encuestadas, el 55.8% corresponde al género femenino y el 44.2% al género masculino, lo que muestra que existen más mujeres que prefieren hospedarse en alojamientos rurales.

Tabla 11*Edad*

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 18- 29	84	51,5	51,5	51,5
	Entre 30 – 49	62	38,0	38,0	89,6
	Entre 50 – 59	13	8,0	8,0	97,5
	De 60 en adelante	4	2,5	2,5	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 2*Edad*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

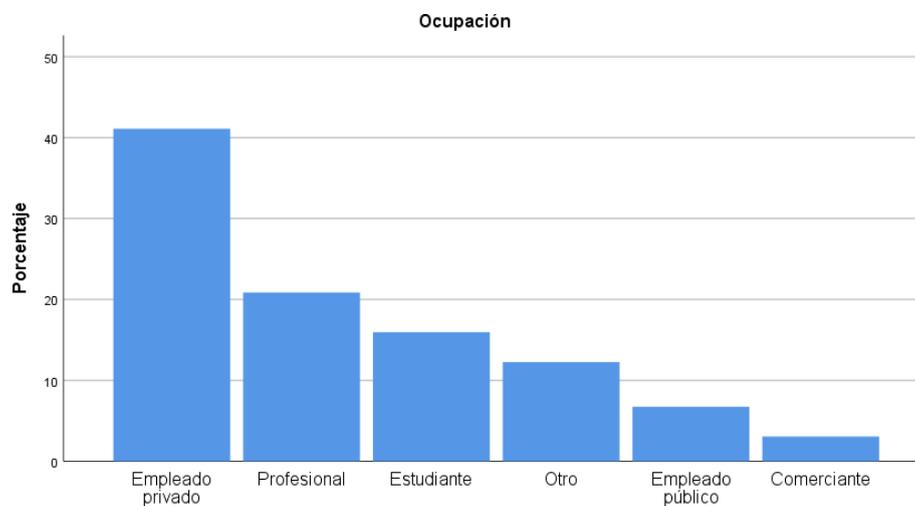
Análisis:

Del total de las personas encuestadas, la mayoría se encuentra en un rango de edad entre los 18 y 29 años, conformando un 51. 5%, mientras que el 38% está conformado por personas en un rango de edad de 30 a 49 años y un 8% de personas entre los 50 a 59 años, por lo que se entiende entre las personas que se hospedan en alojamientos rurales tienen entre 18 a 49 años, tomando en cuenta los porcentajes más altos.

Tabla 12*Ocupación*

		Ocupación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Empleado privado	67	41,1	41,1	41,1
	Profesional	34	20,9	20,9	62,0
	Estudiante	26	16,0	16,0	77,9
	Otro	20	12,3	12,3	90,2
	Empleado público	11	6,7	6,7	96,9
	Comerciante	5	3,1	3,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 3*Ocupación*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

El 41.1% de personas encuestadas mencionaron que son empleados privados, el 20.9% corresponde a personas profesionales, mientras que un 16% son estudiantes y el 12,3% se dedican a otra ocupación, en ese sentido se puede decir que existe un mayor número de personas que son profesionales o que trabajan en empresas privadas.

Tabla 13

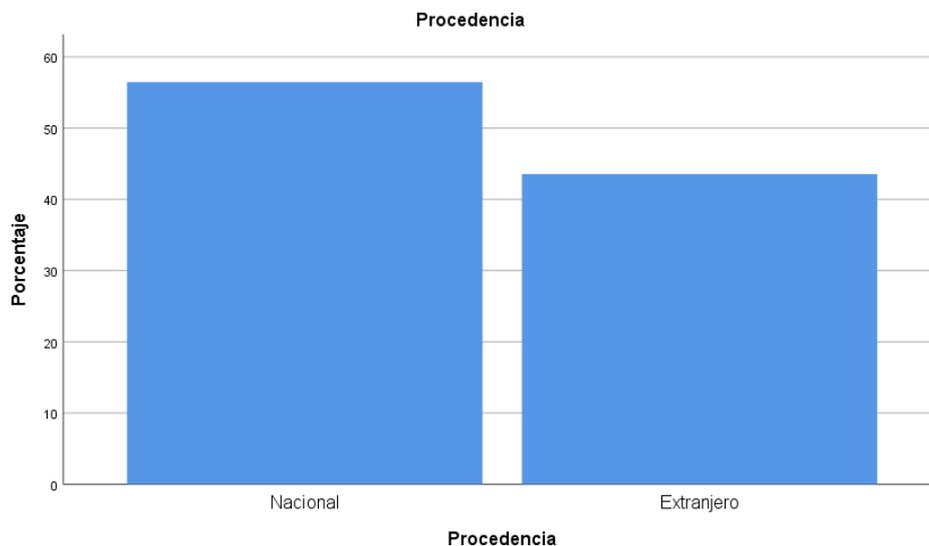
Procedencia

		Procedencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nacional	92	56,4	56,4	56,4
	Extranjero	71	43,6	43,6	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 4

Procedencia



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

De las 163 personas encuestadas, 92 son de procedencia nacional, constituyendo el 56,4% y el 43,6% son personas de procedencia extranjera, integrado por 71 personas, de manera que se encuentran un mayor porcentaje de turistas naciones en entornos de alojamiento rural.

¿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).

Tabla 14*Estado de las Instalaciones y servicio de habitaciones*

Estado de las Instalaciones y servicio de habitaciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	110	67,5	67,5	67,5
	4	38	23,3	23,3	90,8
	3	15	9,2	9,2	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 5*Estado de las Instalaciones y servicio de habitaciones*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

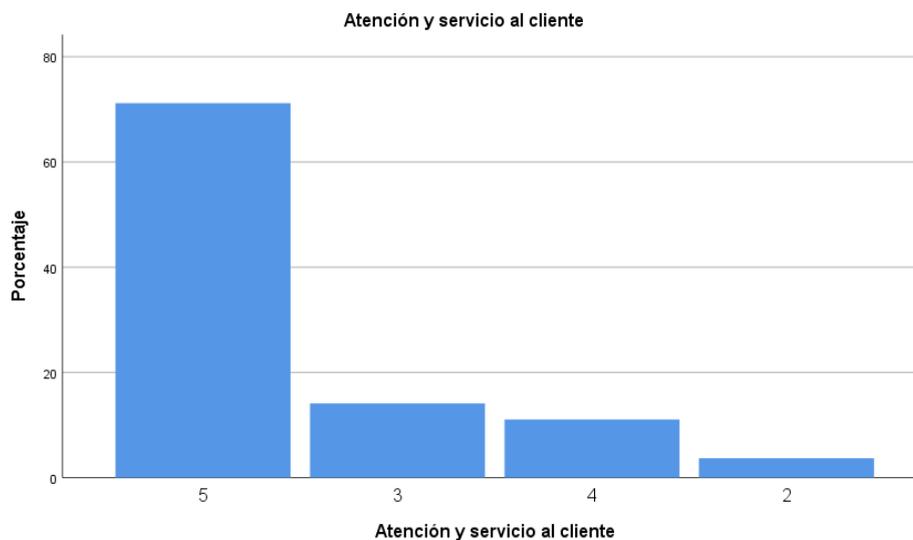
Análisis:

Con un 67,5% de personas que le dieron una valoración de 5 indicando que es muy importante, un 23,4% respondió con un valor de 4 y un 9,2% le dieron una valoración de 3, lo que muestra que el estado de las instalaciones y servicio de habitaciones es un factor importante y que las personas toman en cuenta como parte de la calidad del alojamiento,

Tabla 15*Atención y servicio al cliente*

Atención y servicio al cliente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	116	71,2	71,2	71,2
	3	23	14,1	14,1	85,3
Válido	4	18	11,0	11,0	96,3
	2	6	3,7	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 6*Atención y servicio al cliente*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

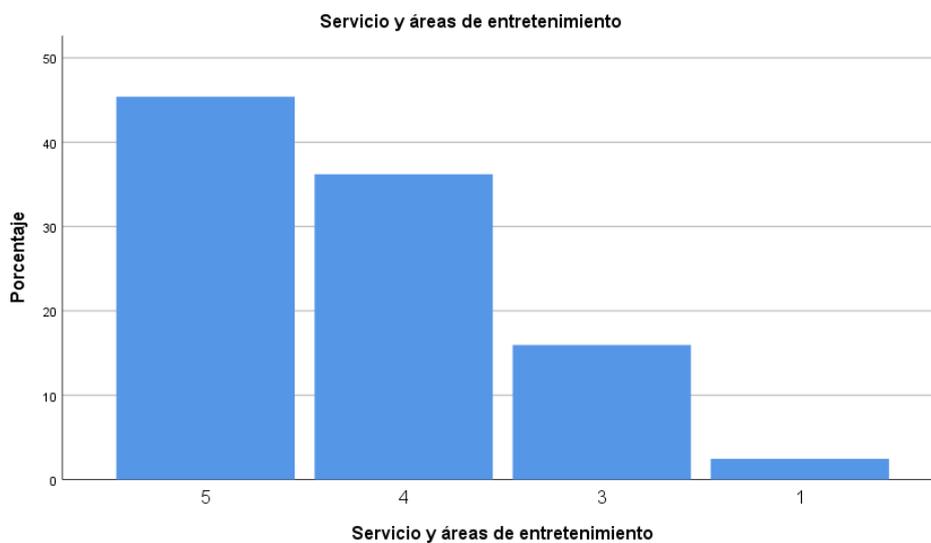
Análisis:

El 71,2% de personas que le dieron una valoración de 5 (muy importante), un 14,1% le dio un valor de 3 y un 11% le dieron una valoración de 4, dando a conocer que la atención al cliente es un elemento considerado por gran parte de los turistas que se hospedan en alojamientos rurales.

Tabla 16*Servicio y áreas de entretenimiento*

Servicio y áreas de entretenimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	74	45,4	45,4	45,4
	4	59	36,2	36,2	81,6
Válido	3	26	16,0	16,0	97,5
	1	4	2,5	2,5	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 7*Servicio y áreas de entretenimiento*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

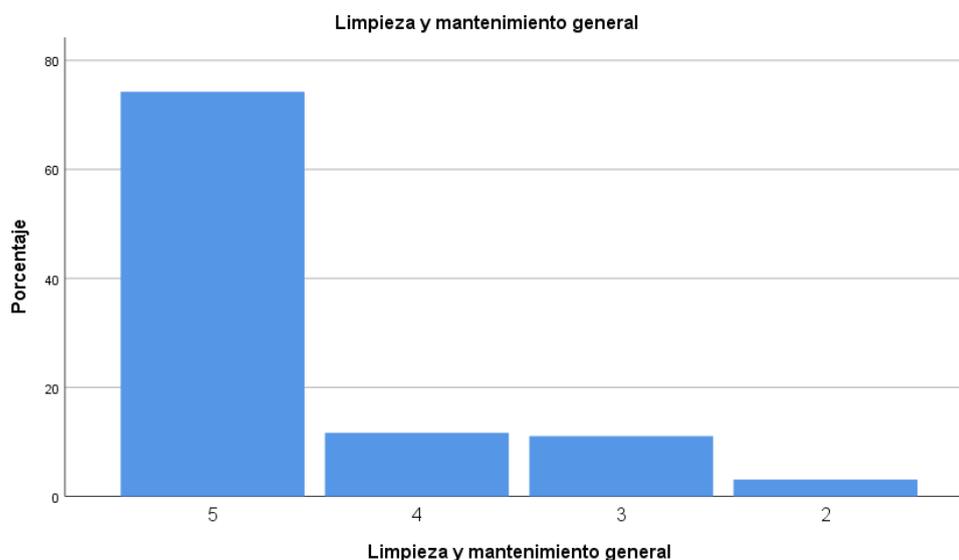
Análisis:

Para un 45,4% de personas es muy importante contar con servicios y áreas de entretenimiento dentro de las instalaciones del alojamiento, para un 36,2% es importante y un 16% es algo importante el contar con este servicio como parte de la calidad del establecimiento.

Tabla 17*Limpieza y mantenimiento general*

Limpieza y mantenimiento general					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	121	74,2	74,2	74,2
	4	19	11,7	11,7	85,9
	3	18	11,0	11,0	96,9
	2	5	3,1	3,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 8*Limpieza y mantenimiento general*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

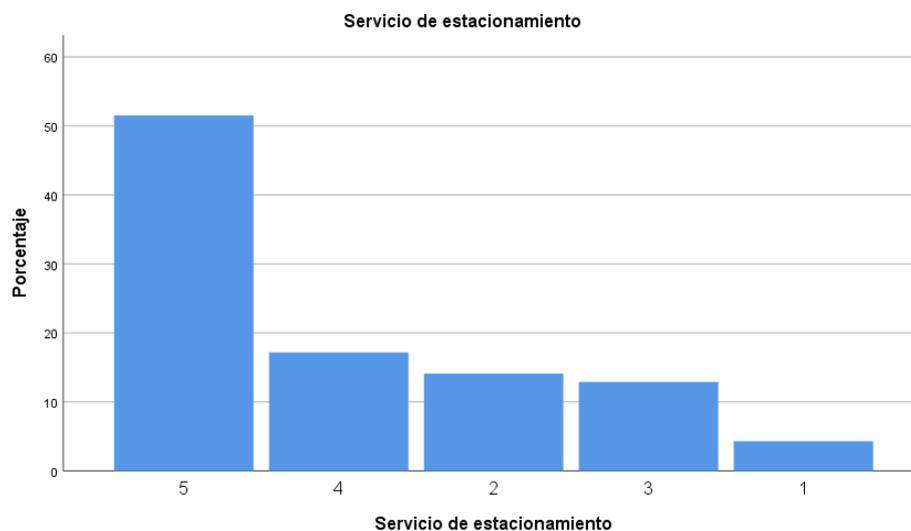
Análisis:

Un 74,2% del total de las personas encuestadas indicaron que la limpieza y mantenimiento general del establecimiento es un factor muy importante que tiene que ver con la calidad del establecimiento, además el 11,7% le dio un valor de 4 indicando que es importante para ellos este factor y para un 11% es algo importante.

Tabla 18*Servicio de estacionamiento*

Servicio de estacionamiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	84	51,5	51,5	51,5
	4	28	17,2	17,2	68,7
	2	23	14,1	14,1	82,8
	3	21	12,9	12,9	95,7
	1	7	4,3	4,3	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 9*Servicio de estacionamiento*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

Al servicio de estacionamiento el 51,5% de personas encuestadas le dio una valoración de 5, el 17,2% corresponde al 4, el 14,2% es a un valor de 2 y el 12,9 a un valor de 3, dando a notar que para más de la mitad si es un elemento importante el contar con estacionamiento, sin embargo, también hay algunas personas que no le dan mucha importancia a este servicio.

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?

Tabla 19

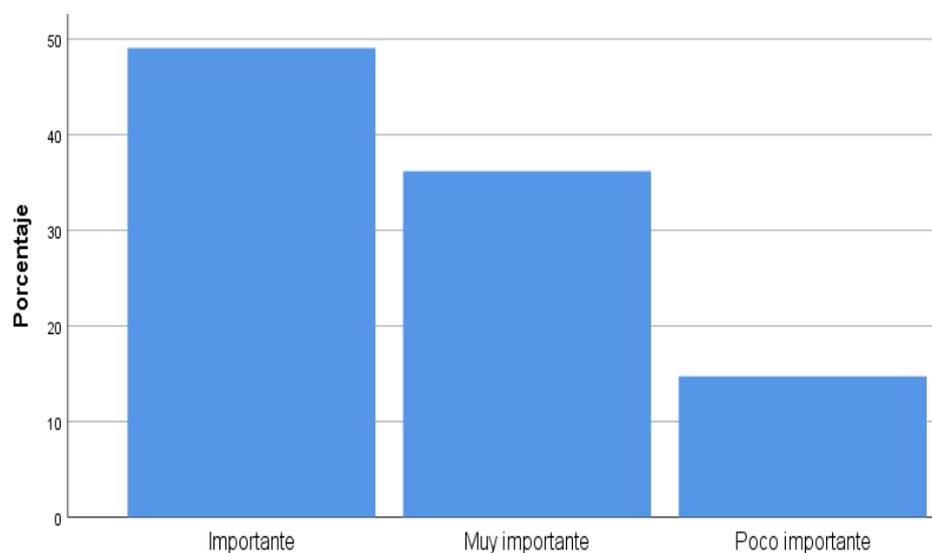
Importancia de la aplicación de normas de calidad en alojamiento rural

		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	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 10

Importancia de la aplicación de normas de calidad en alojamiento rural



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

Del total de personas encuestadas, el 49,1% contestaron que es importante que los establecimientos de alojamiento rural apliquen normas de calidad con el fin de mejorar y garantizar la calidad de los servicios que ofrecen, para el 36,2% es muy importante,

siendo así que hay un gran porcentaje de aceptación para la aplicación de normas y el 14,7% corresponde a poco importante.

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

Tabla 20

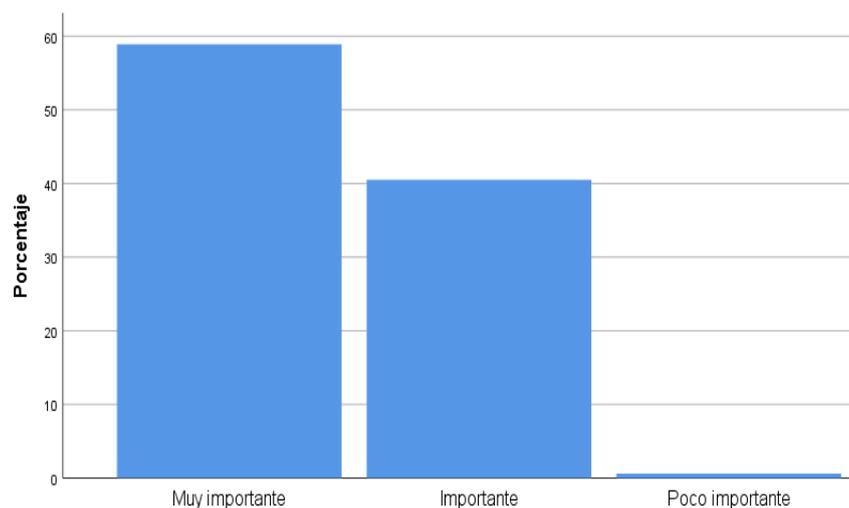
Mejoras aplicando las normas de calidad

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

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 11

Mejoras aplicando las normas de calidad



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

El 58,9% contestó con muy importante y el 40,5% con importante, de modo que el total de personas considera que los establecimientos de alojamiento deben realizar mejoras basándose en normas de calidad, lo cual garantiza que ofrezcan un buen servicio a los turistas.

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

Tabla 21

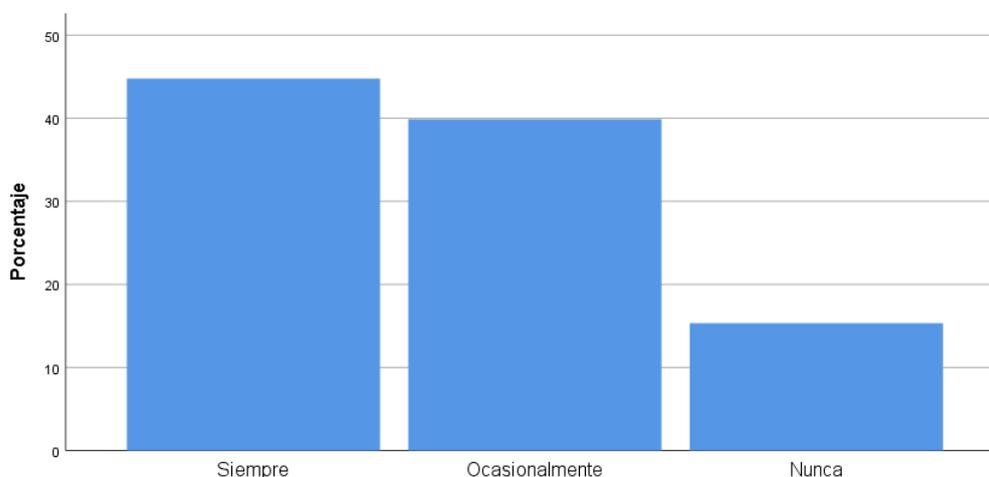
Tomar en cuenta distintivos de la calidad al reservar un establecimiento

		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	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 12

Tomar en cuenta distintivos de la calidad al reservar un establecimiento



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

Del 100% de personas encuestadas, el 44,8% señaló que siempre toma en cuenta que el establecimiento cuente con distintivos de calidad, el 39,9% ocasionalmente y el 15,3% nunca revisa este aspecto, es decir que algunos turistas al momento de elegir endonde hospedarse verifica que tenga distintivos que avale que el servicio que ofrece seade calidad, mientras que para otras no es un factor relevante.

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

Tabla 22

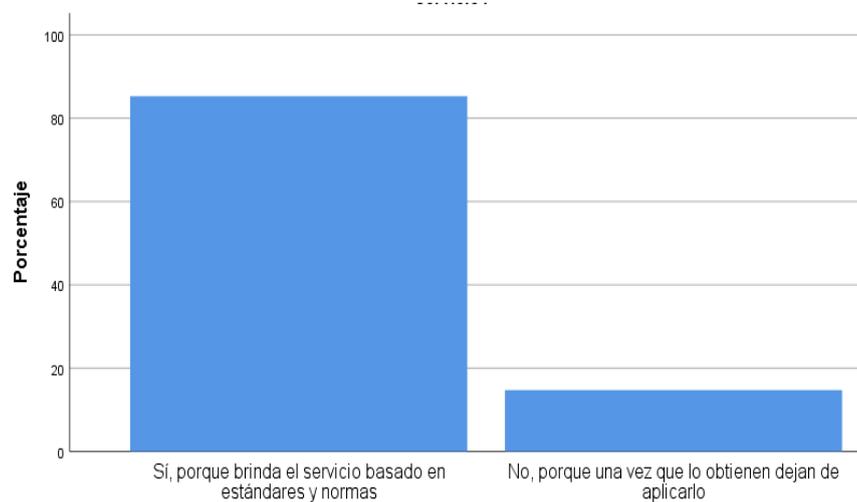
Tener un distintivo de calidad garantiza y certifica la calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí, porque brinda el servicio basado en estándares y normas	139	85,3	85,3	85,3
	No, porque una vez que lo obtienen dejan de aplicarlo	24	14,7	14,7	100,0
Total		163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 13

Tener un distintivo de calidad garantiza y certifica la calidad del servicio



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

El 85,3% de personas respondieron que, si es importante que un establecimiento tenga un distintivo de calidad, ya que, garantiza que el servicio que brinda está basado en estándares que describen las normas de acuerdo al tipo de alojamiento, mientras que

un 14,7% considera que no es necesario, debido a que una vez que tengan estos distintivos ya dejan de aplicar dichos parámetros.

¿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).

Tabla 23

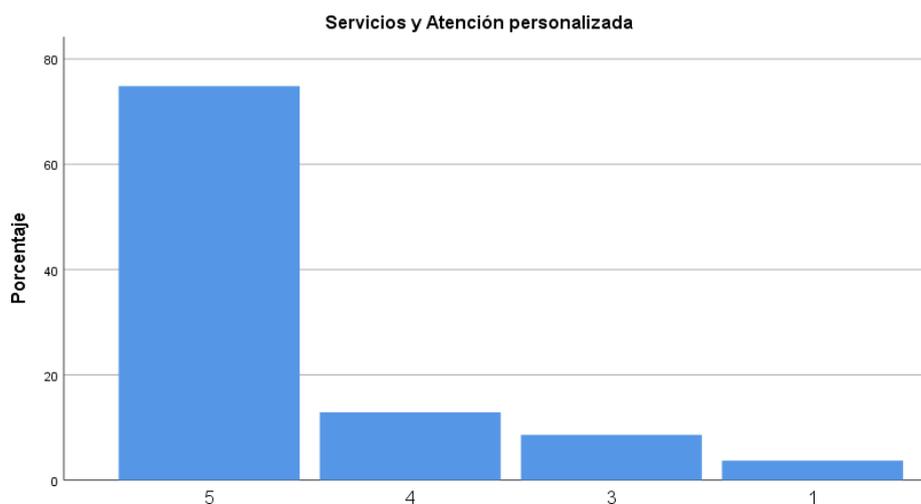
Aspectos que diferencian – Servicios y atención personalizada

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	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 14

Aspectos que diferencian – Servicios y atención personalizada



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

El 74,8% indican que uno de los aspectos muy importante que marcan la diferencia de un establecimiento tradicional es el servicio y atención personalizada, el 12,9% es un factor importante y el 8,6% es algo que poco se distingue.

Tabla 24

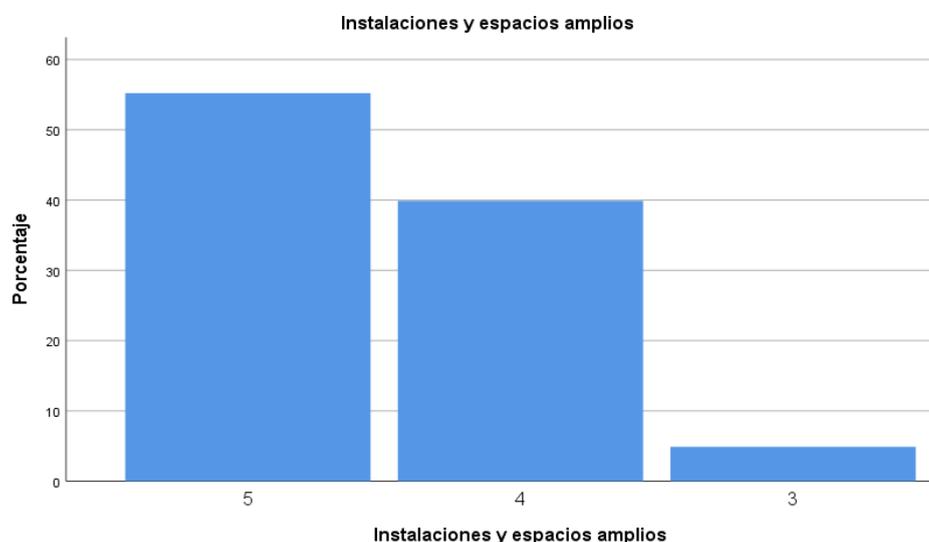
Aspectos que diferencian – Instalaciones y espacios amplios

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	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 15

Aspectos que diferencian – Instalaciones y espacios amplios



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

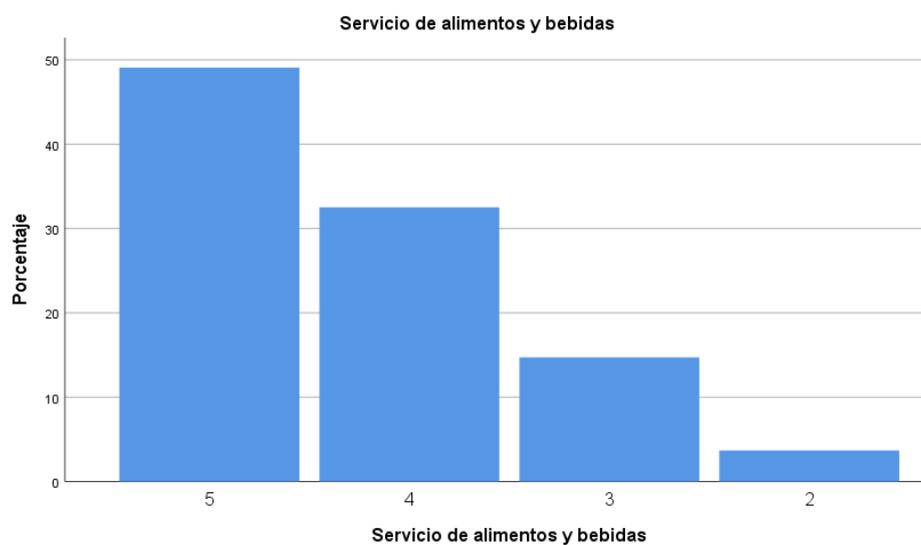
Análisis:

A las instalaciones y espacios amplios, el 55,2% de dio una estimación de 5, el 39,9% lo considera con un valor de 4, mostrando que este si es un aspecto que diferencia al alojamiento rural de otro tipo de establecimientos.

Tabla 25*Aspectos que diferencian – Servicio de alimentos y bebidas*

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

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 16*Aspectos que diferencian – Servicio de alimentos y bebidas*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

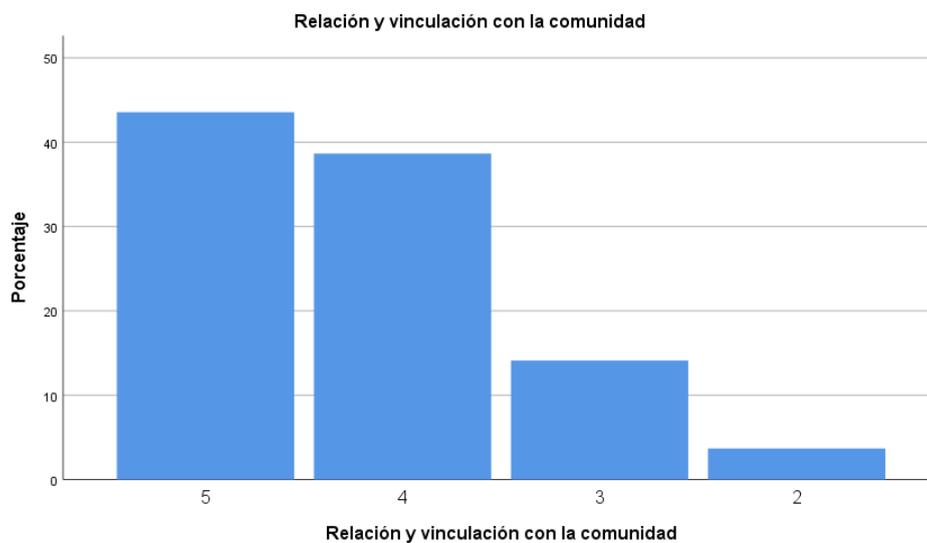
Análisis:

En el servicio de alimento y bebidas, el 49,1% menciona que es muy importante, un 32,5% es importante y para un 14,7 es algo importante; de modo que este también es un aspecto que se puede considerar como aspecto que diferencia al alojamiento rural.

Tabla 26*Aspectos que diferencian – Relación y vinculación con la comunidad*

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

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 17*Aspectos que diferencian – Relación y vinculación con la comunidad*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

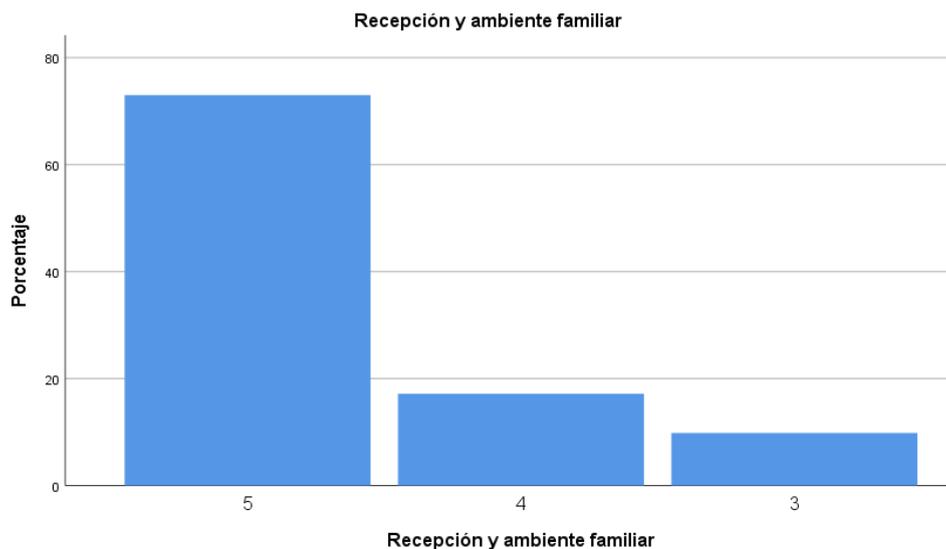
Análisis:

La relación y vinculación con la comunidad es un aspecto muy importante que diferencia al alojamiento rural de un tradicional para el 43,6% de las personas encuestadas, para el 38,7% es considera importante y para el 14,1% es algo importante.

Tabla 27*Aspectos que diferencian – Recepción y ambiente familiar*

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	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 18*Aspectos que diferencian – Recepción y ambiente familiar*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

El 73% del total de personas encuestadas le da a este aspecto una valoración de 5 (muy importante), el 17,2% de 4 (importante) y el 9,8% de 3 (algo importante), de manera que la recepción que se le da al cliente y el ambiente familiar es considerado como un diferenciador del alojamiento rural frente a uno tradicional.

¿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).

Tabla 28

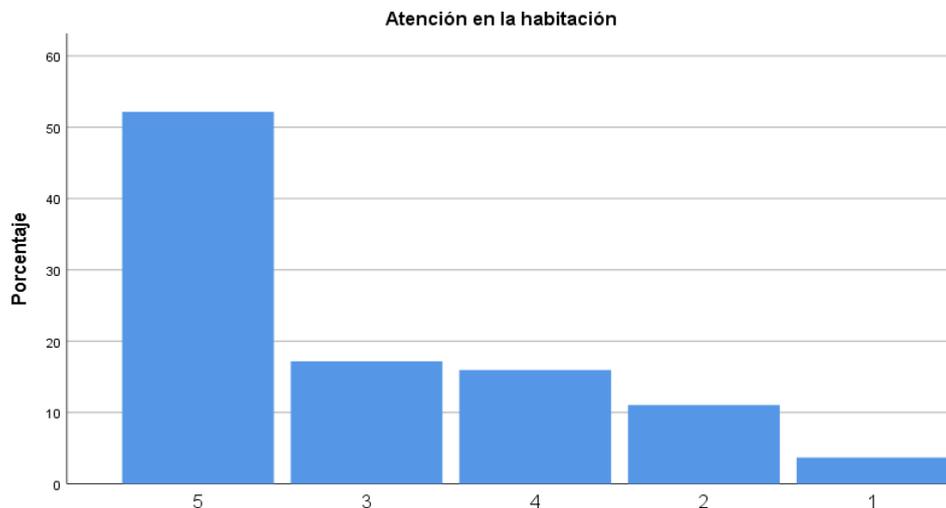
Atención en la habitación

Atención en la habitación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	85	52,1	52,1
	3	28	17,2	69,3
Válido	4	26	16,0	85,3
	2	18	11,0	96,3
	1	6	3,7	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 19

Atención en la habitación



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

El servicio de atención en la habitación es considerado muy importante para el 52,1% de turistas encuestados, mientras que para el 17,2% es algo importante, el 16% es

importante y el 11% es poco importante, es decir que para la mayoría si es un factor que permite mejorar su estancia, sin embargo, para algunas personas no es un aspecto relevante.

Tabla 29

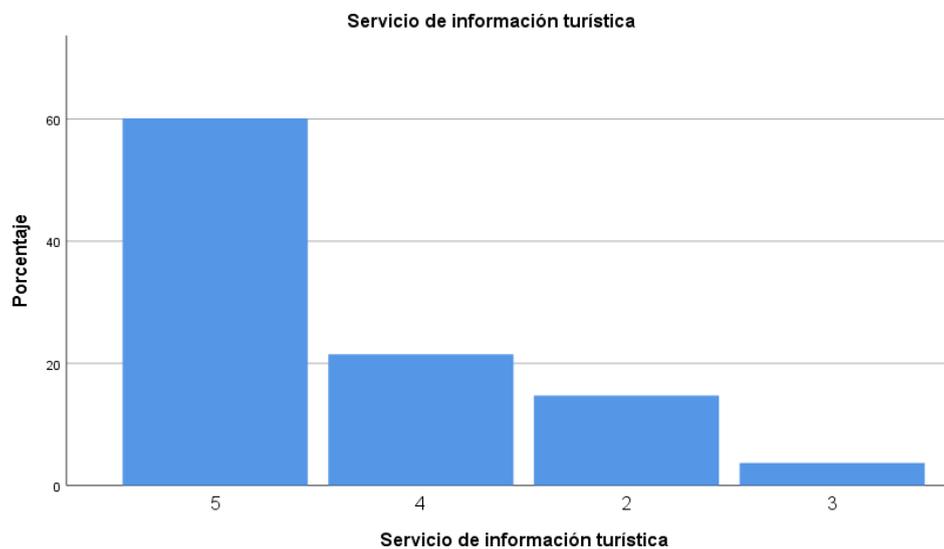
Servicio de Información turística

Servicio de información turística					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	98	60,1	60,1	60,1
	4	35	21,5	21,5	81,6
	2	24	14,7	14,7	96,3
	3	6	3,7	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 20

Servicio de Información turística



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

El 60,1% menciona que es muy importante contar con el servicio de información turística, para el 21,5% es importante y para un 14,7% es poco importante, de tal manera que

para los turistas este componente es tomado en cuenta para mejorar su estancia en el lugar de alojamiento.

Tabla 30

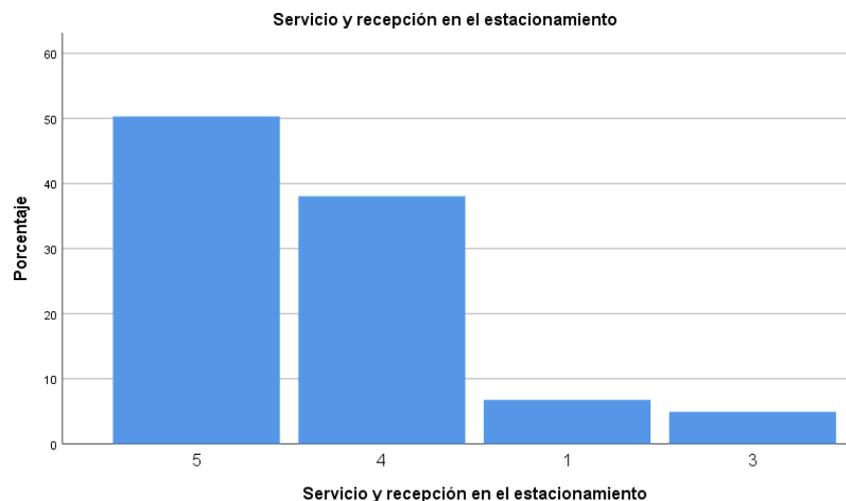
Servicio y recepción en el estacionamiento

Servicio y recepción en el estacionamiento				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	82	50,3	50,3
	4	62	38,0	88,3
Válido	1	11	6,7	95,1
	3	8	4,9	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 21

Servicio y recepción en el estacionamiento



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

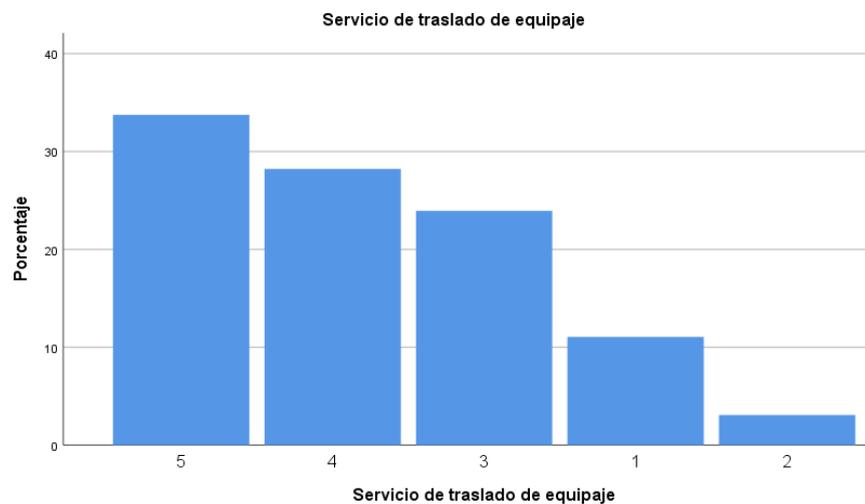
Análisis:

El servicio y recepción en el estacionamiento es estimado como muy importante para el 50,3% de las personas y para un 38% es considerado importante, de modo que si es un factor a tomar en cuenta para mejorar la estancia del turista en un establecimiento de alojamiento rural.

Tabla 31*Servicio de traslado de equipaje*

Servicio de traslado de equipaje					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	55	33,7	33,7	33,7
	4	46	28,2	28,2	62,0
	3	39	23,9	23,9	85,9
	1	18	11,0	11,0	96,9
	2	5	3,1	3,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 22*Servicio de traslado de equipaje*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

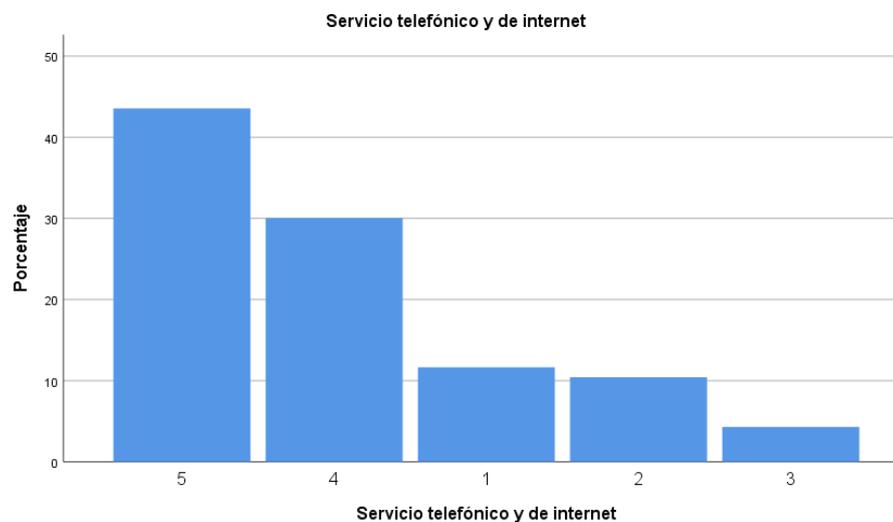
Análisis:

El servicio de traslado de equipaje es para el 33,7% de encuestados muy importante, para el 28,2% es importante, para el 23,9% es algo importante y para el 11% nada importante, es decir que para más de la mitad es un servicio que se mejora su estancia, mientras que para las demás no es un servicio de mucha importancia durante su estancia.

Tabla 32*Servicio telefónico y de internet*

Servicio telefónico y de internet					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	71	43,6	43,6	43,6
	4	49	30,1	30,1	73,6
	1	19	11,7	11,7	85,3
	2	17	10,4	10,4	95,7
	3	7	4,3	4,3	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 23*Servicio telefónico y de internet*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

El 43,6% respondió que es muy importante contar con servicio telefónico y de internet, el 30,1% considera importante este servicio, mientras que para el 11,7% es nada importante y el 10,4% opina que es poco importante, es así que, para la mayoría de turistas este servicio mejora su estadía en el establecimiento.

¿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).

Tabla 33

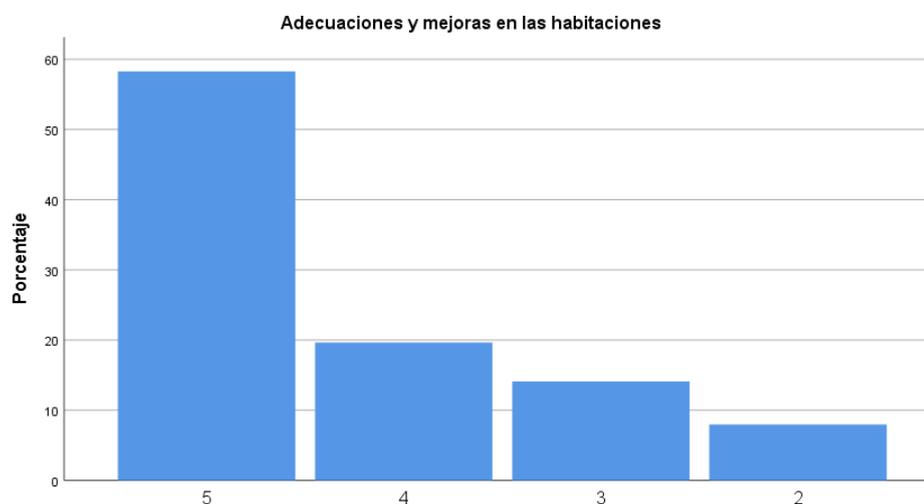
Adecuaciones y mejoras en las habitaciones

Adecuaciones y mejoras en las habitaciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	95	58,3	58,3	58,3
	4	32	19,6	19,6	77,9
	3	23	14,1	14,1	92,0
	2	13	8,0	8,0	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 24

Adecuaciones y mejoras en las habitaciones



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

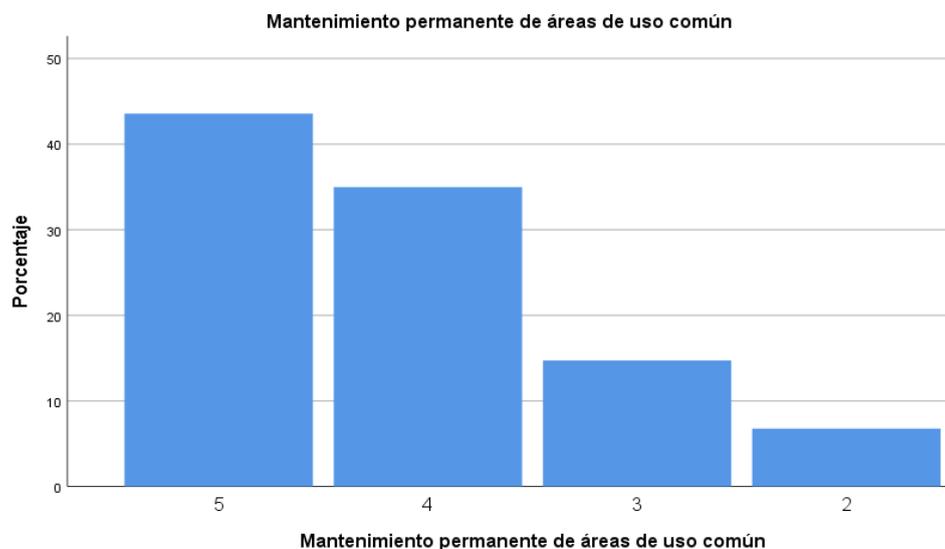
Análisis:

El 58,3% es muy importante tomar en cuenta las adecuaciones y mejoras en las habitaciones, para el 19,6% es importante y para el 14,1% es algo importante, indicando que la imagen de las habitaciones es considerada por gran parte de los turistas.

Tabla 34*Mantenimiento permanente de áreas de uso común*

Mantenimiento permanente de áreas de uso común					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	71	43,6	43,6	43,6
	4	57	35,0	35,0	78,5
Válido	3	24	14,7	14,7	93,3
	2	11	6,7	6,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 25*Mantenimiento permanente de áreas de uso común*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

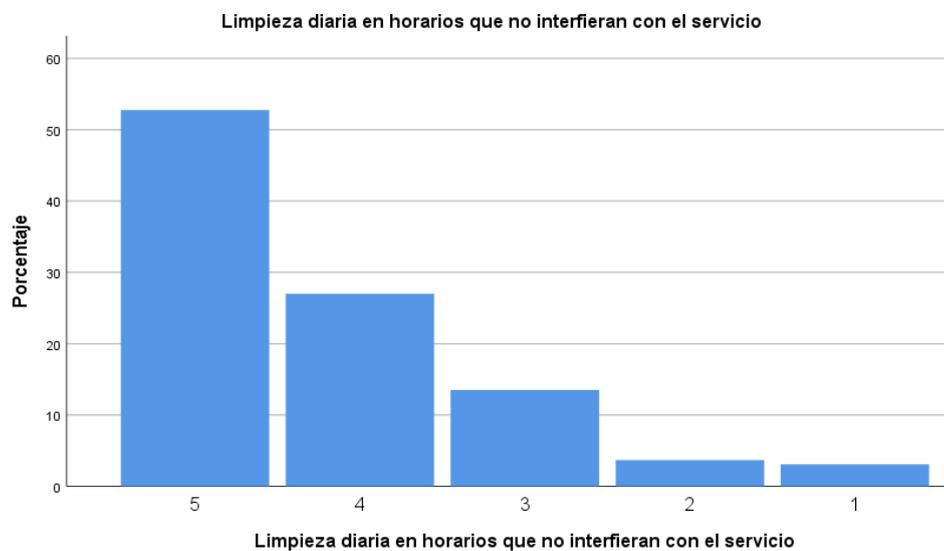
Análisis:

Este aspecto es muy importante para el 43,6% de los encuestados, un 35% considera este aspecto importante y el 14,7 algo importante; lo que muestra que es necesario realizar un mantenimiento permanente de áreas de uso común para mejorar la imagen del establecimiento.

Tabla 35*Limpieza diaria en horarios que no interfieran con el servicio*

Limpieza diaria en horarios que no interfieran con el servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	86	52,8	52,8	52,8
	4	44	27,0	27,0	79,8
	3	22	13,5	13,5	93,3
	2	6	3,7	3,7	96,9
	1	5	3,1	3,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 26*Limpieza diaria en horarios que no interfieran con el servicio*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

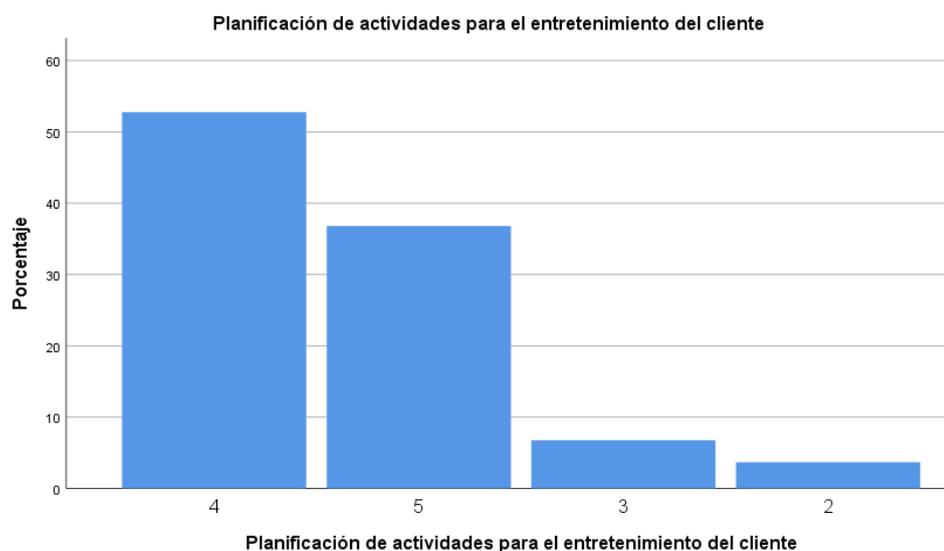
Análisis:

Del total de encuestados en 52,8 califico a este aspecto como muy importante, el 27% como importante y el 13,5 como algo importante, es decir que la limpieza diaria en horarios que no interfieran con el servicio es un elemento que para la mayoría de personas ayuda a mejorar la imagen del alojamiento.

Tabla 36*Planificación de actividades para el entretenimiento del cliente*

Planificación de actividades para el entretenimiento del cliente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	4	86	52,8	52,8	52,8
	5	60	36,8	36,8	89,6
Válido	3	11	6,7	6,7	96,3
	2	6	3,7	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 27*Planificación de actividades para el entretenimiento del cliente*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

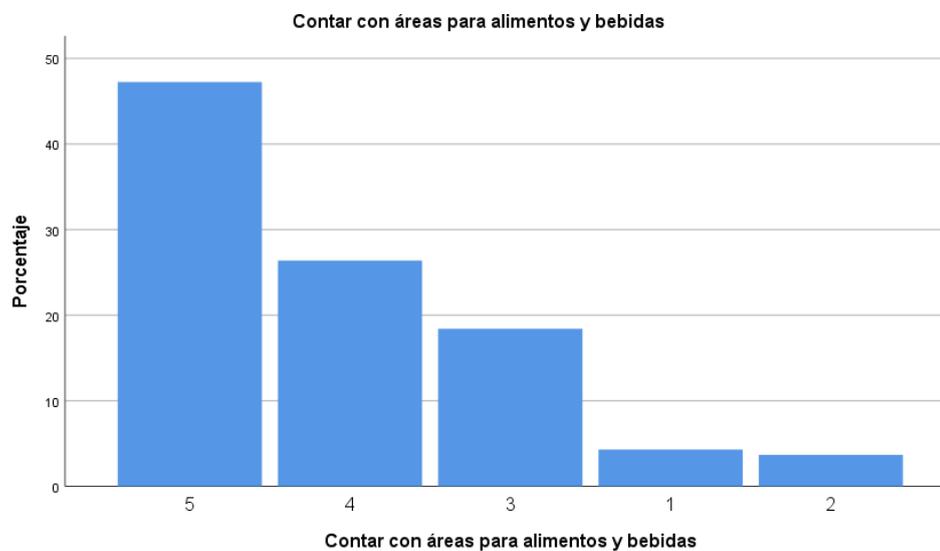
Análisis:

El 52,8% de encuestados opina que es importante planificar actividades para el entretenimiento del cliente, mientras que el 36,8% considera que es muy importante, es así que se debe tomar en cuenta el realizar actividades que permitan el disfrute del tiempo libre de los huéspedes.

Tabla 37*Contar con áreas para alimentos y bebidas*

Contar con áreas para alimentos y bebidas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	77	47,2	47,2
	4	43	26,4	73,6
	3	30	18,4	92,0
	1	7	4,3	96,3
	2	6	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 28*Contar con áreas para alimentos y bebidas*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

El contar con áreas para alimento y bebidas dentro del establecimiento, es muy importante para un 47,2% de los turistas encuestados, para un 26,4% es considerado importante y para el 18,4% es algo importante.

¿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).

Tabla 38

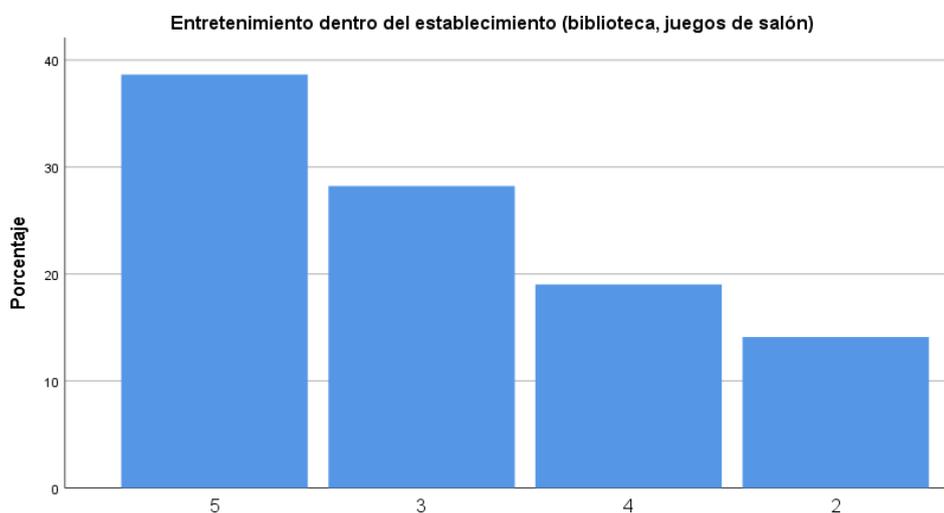
Entretenimiento dentro del establecimiento

Entretenimiento dentro del establecimiento (biblioteca, juegos de salón)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	63	38,7	38,7	38,7
	3	46	28,2	28,2	66,9
	4	31	19,0	19,0	85,9
	2	23	14,1	14,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 29

Entretenimiento dentro del establecimiento



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

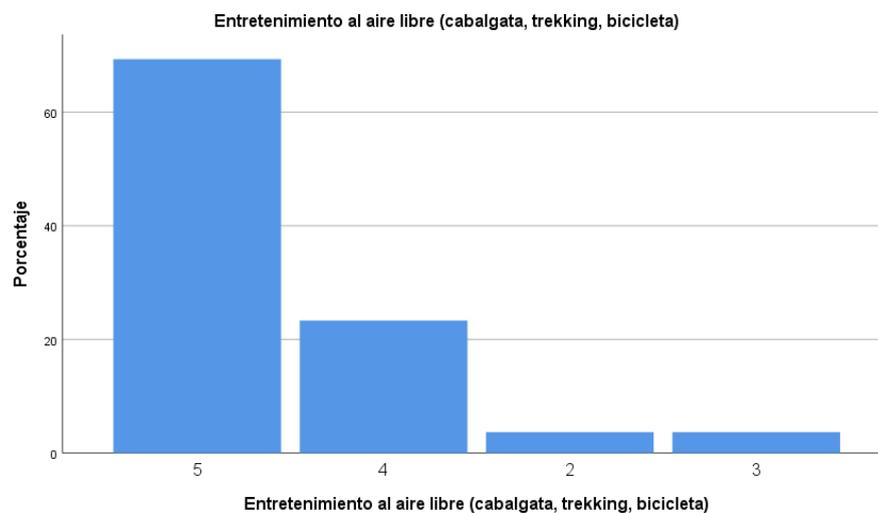
Análisis:

Un 38,7% considera muy importante estas actividades, el 28,2% opina que es algo importante y el 19% importante, es decir que a la mayoría de turistas les gustaría realizar actividades de entretenimiento en áreas dentro del establecimiento.

Tabla 39*Entretenimiento al aire libre*

Entretenimiento al aire libre (cabalgata, trekking, bicicleta)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	113	69,3	69,3	69,3
	4	38	23,3	23,3	92,6
Válido	2	6	3,7	3,7	96,3
	3	6	3,7	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 30*Entretenimiento al aire libre*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

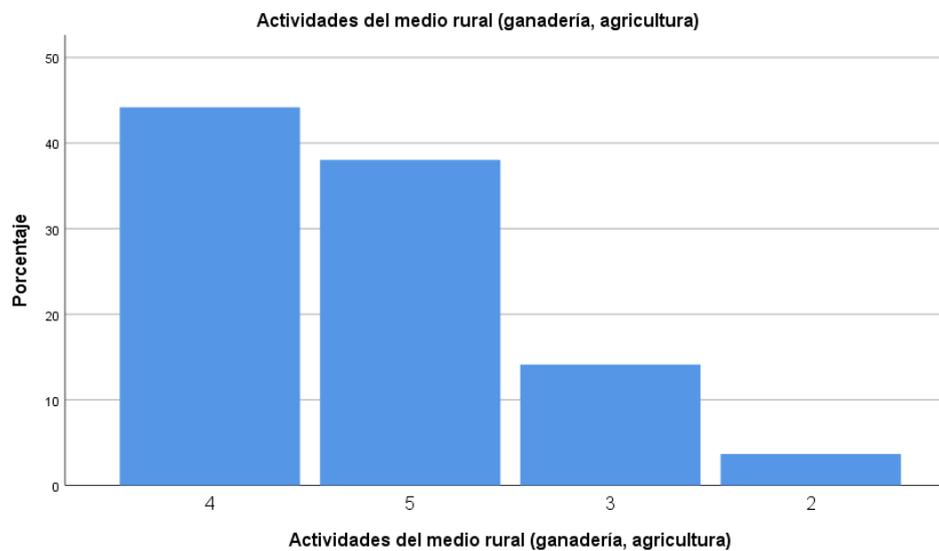
Análisis:

El realizar actividades de entretenimiento al aire libre es muy importante para el 69,3% de encuestados y para el 23,3% es importante, dando a notar que les gustaría hacer este tipo de actividades.

Tabla 40*Actividades del medio rural (ganadería, agricultura)*

Actividades del medio rural (ganadería, agricultura)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	4	72	44,2	44,2	44,2
	5	62	38,0	38,0	82,2
Válido	3	23	14,1	14,1	96,3
	2	6	3,7	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 31*Actividades del medio rural (ganadería, agricultura)*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

Realizar actividades que tienen relación con el medio rural son consideradas importantes para el 44,2% de turistas y para el 38% son muy importantes, de manera que la mayoría de turistas muestra interés por practicar este tipo de acciones.

Tabla 41*Visitas guiadas por el establecimiento*

Visitas guiadas por el establecimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	83	50,9	50,9	50,9
Válido	4	63	38,7	38,7	89,6
	3	17	10,4	10,4	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 32*Visitas guiadas por el establecimiento*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

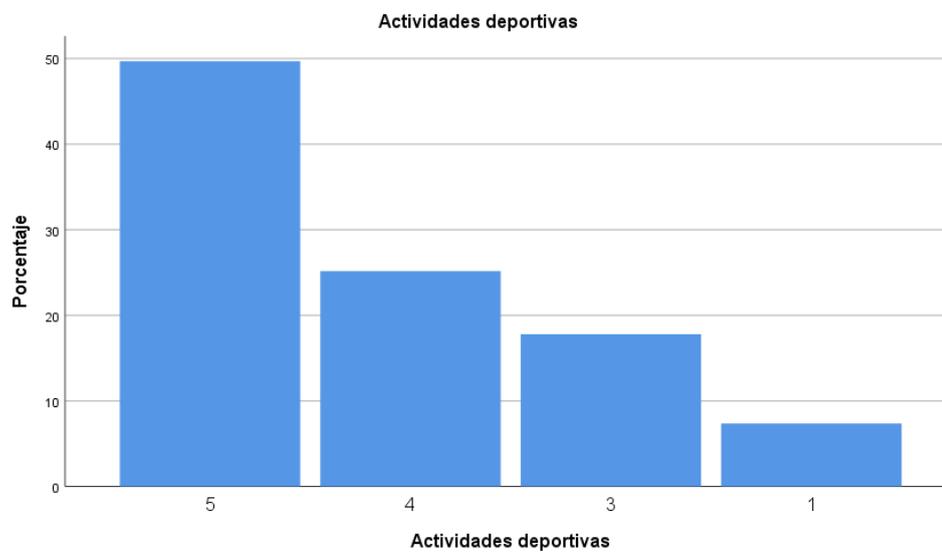
Análisis:

El 50,9% muestra que es muy importante contar con este tipo de actividades y el 38,7% indica que es importante; lo que quiere decir, que a las personas les interesa realizar visitas guiadas por el establecimiento de alojamiento.

Tabla 42*Actividades deportivas*

Actividades deportivas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	81	49,7	49,7	49,7
	4	41	25,2	25,2	74,8
	3	29	17,8	17,8	92,6
	1	12	7,4	7,4	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 33*Actividades deportivas*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

Para el 49,7% es muy importante contar con actividades deportivas en el establecimiento, el 25,2% considera importante y el 17,8% algo importante; de manera que a los turistas les agradaría realizar actividades deportivas durante su estancia.

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).

Tabla 43

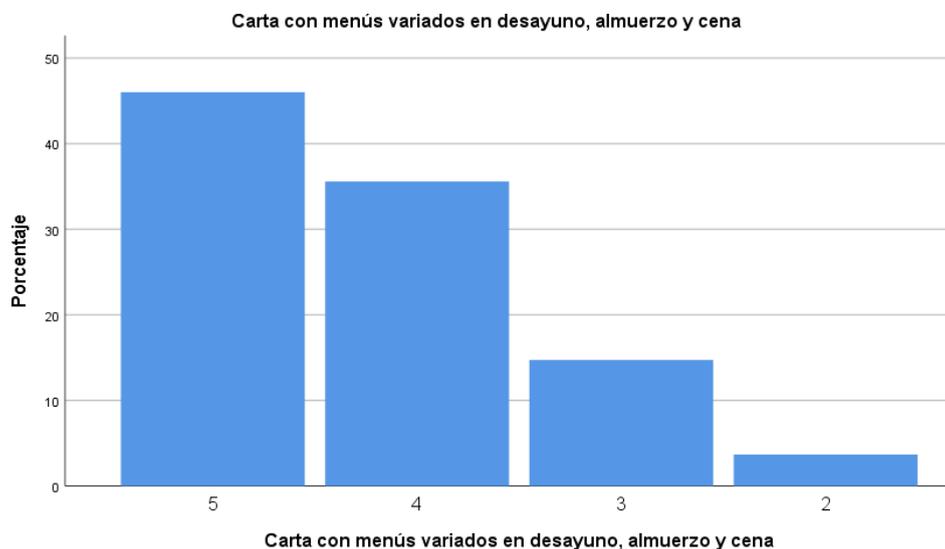
Carta con menús variados en desayuno, almuerzo y cena

Carta con menús variados en desayuno, almuerzo y cena					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	75	46,0	46,0	46,0
	4	58	35,6	35,6	81,6
	3	24	14,7	14,7	96,3
	2	6	3,7	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 34

Carta con menús variados en desayuno, almuerzo y cena



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

Para el 46% es muy importante contar carta con menús variados en desayuno, almuerzo

y cena, el 36,6% considera importante y el 14,7% algo importante; de manera que a los turistas les gustaría este tipo de alternativa.

Tabla 44

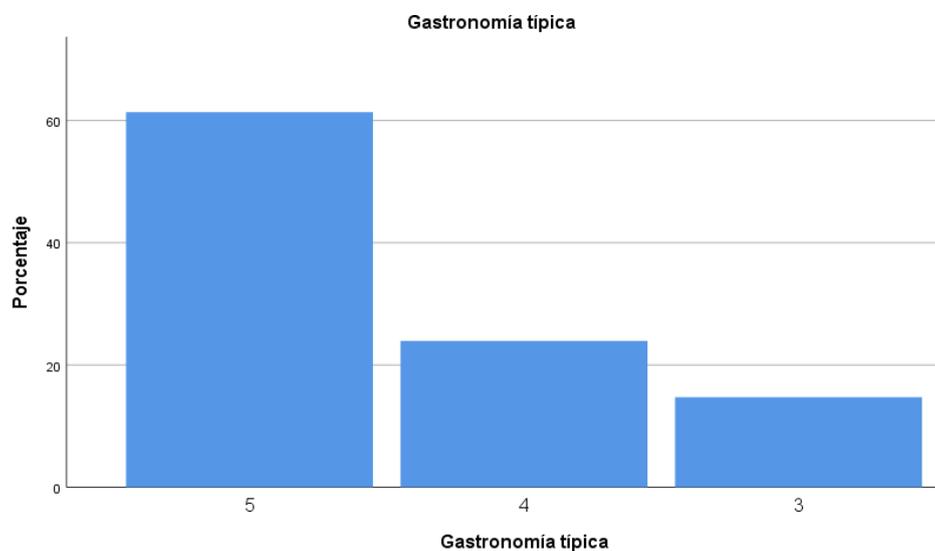
Alimentos y bebidas – Gastronomía típica

Gastronomía típica				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	100	61,3	61,3
Válido	4	39	23,9	85,3
	3	24	14,7	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 35

Alimentos y bebidas – Gastronomía típica



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

Al 61,3% de turistas les es muy importante el ofrecer platos de la gastronomía típica del lugar, el 23,9% considera importante y el 14,7% algo importante; de manera que a los turistas les gustaría este tipo de gastronomía.

Tabla 45*Alimentos y bebidas – Platos elaborados con productos de la zona*

Platos elaborados con productos de la zona				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	106	65,0	65,0
	4	29	17,8	82,8
Válido	2	17	10,4	93,3
	3	11	6,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 36*Alimentos y bebidas – Platos elaborados con productos de la zona*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

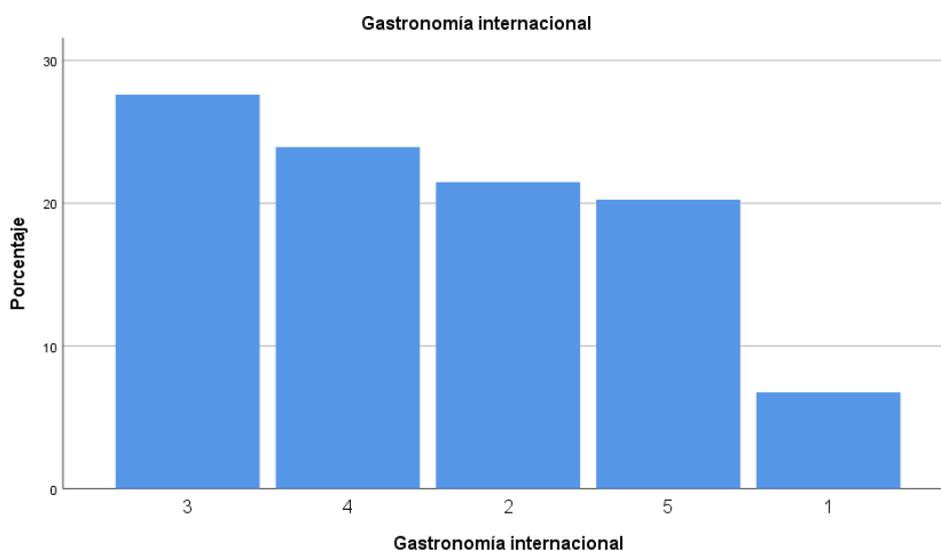
Análisis:

Para el 65% es muy importante ofrecer platos elaborados con productos de la zona y el 17,8% considera importante, lo que evidencia que a los turistas les agradaría que los establecimientos cuenten con este tipo de comida.

Tabla 46*Alimentos y bebidas – Gastronomía internacional*

Gastronomía internacional				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	45	27,6	27,6
	4	39	23,9	51,5
	2	35	21,5	73,0
	5	33	20,2	93,3
	1	11	6,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 37*Alimentos y bebidas – Gastronomía internacional*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

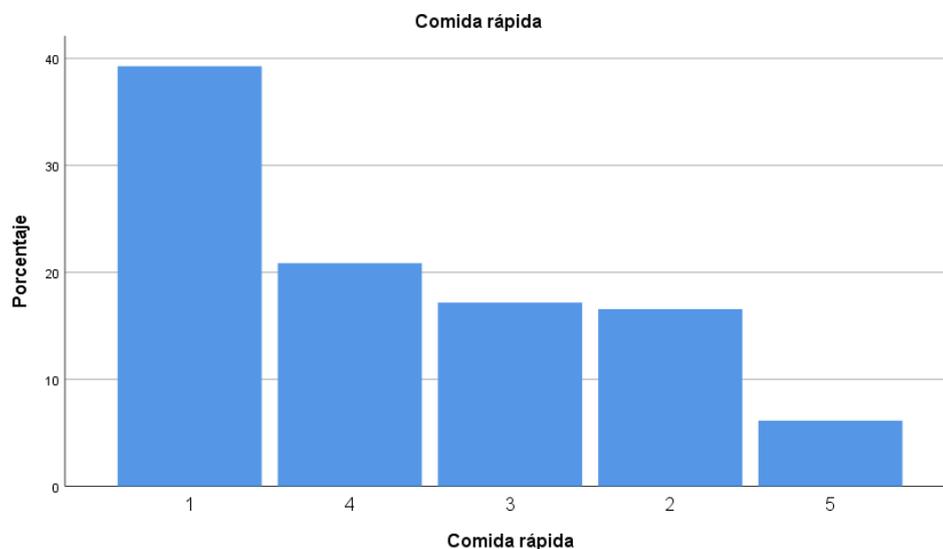
Análisis:

El 27,6% de turistas encuestados mencionan que es algo importante el ofrecer alternativas de gastronomía internacional, el 23,9% es importante, para el 21,5 es poco importante y para el 20,2% es muy importante; de modo que a gran parte de personas no les interesa que en el establecimiento se ofrezca este tipo de gastronomía.

Tabla 47*Alimentos y bebidas – Comida rápida*

Comida rápida					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	64	39,3	39,3	39,3
	4	34	20,9	20,9	60,1
	3	28	17,2	17,2	77,3
	2	27	16,6	16,6	93,9
	5	10	6,1	6,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 38*Alimentos y bebidas – Comida rápida*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

Al 39,3% les parece nada importante el ofrecer comida rápida en establecimientos de alojamiento rural, un 20,9% opina que es importante, el 17,2% algo importante y el 16,6% poco importante; es decir que esta no sería una buena alternativa para ofrecerles a los clientes.

¿Qué tipo de servicios relacionados con el área de alimentos y bebidas le gustaría que se implemente en un establecimiento de alojamiento rural? En una escala del 1 al 5 (siendo 1 nada importante y 5 muy importante).

Tabla 48

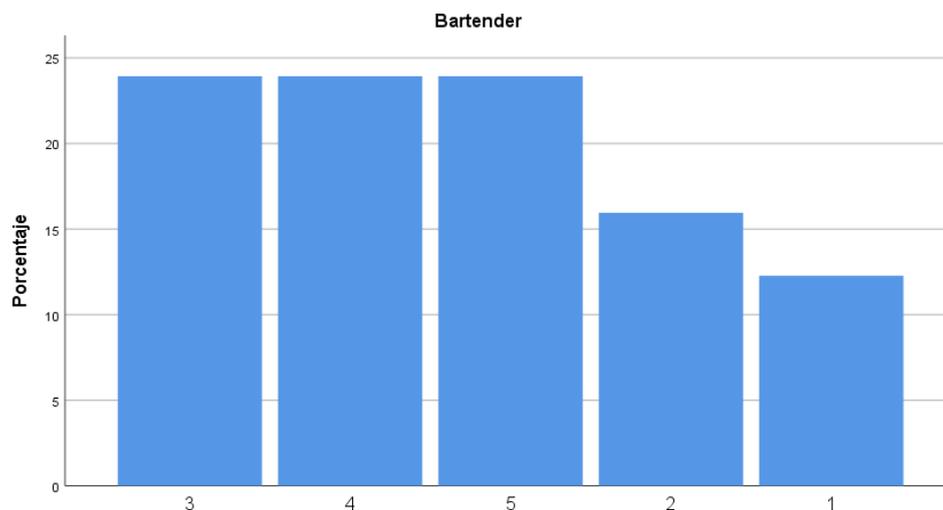
Alimentos y bebidas – Bartender

Bartender				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	3	39	23,9	23,9
	4	39	23,9	47,9
Válido	5	39	23,9	71,8
	2	26	16,0	87,7
	1	20	12,3	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 39

Alimentos y bebidas – Bartender



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

El servicio de bartender es algo importante para el 23,9% de encuestados, para un 23,9% es importante, el 23,9% opina que es muy importante y el 16% poco importante;

de manera que este puede estar como alternativa para algunas personas, sin embargo, hay un gran porcentaje que no le agradaría.

Tabla 49

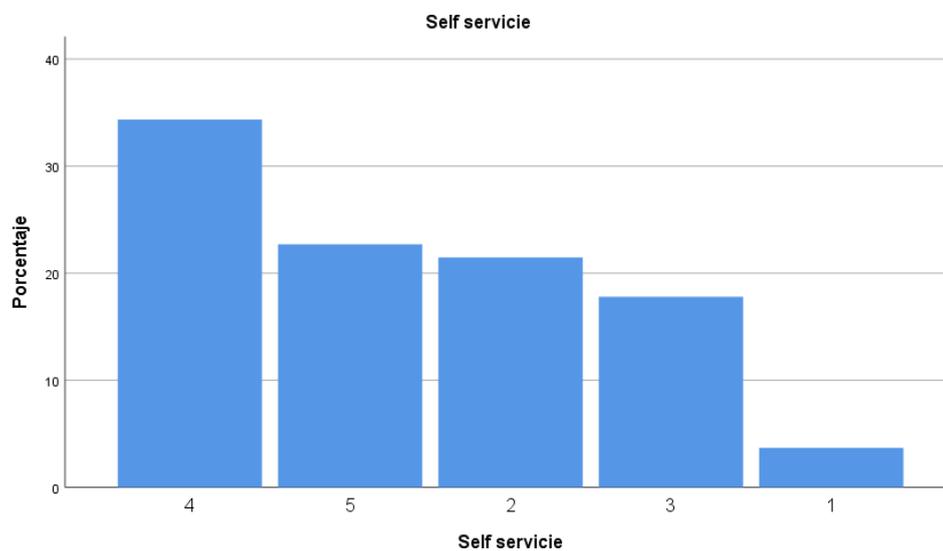
Alimentos y bebidas – Self servicie

Self servicie					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	56	34,4	34,4	34,4
	5	37	22,7	22,7	57,1
	2	35	21,5	21,5	78,5
	3	29	17,8	17,8	96,3
	1	6	3,7	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 40

Alimentos y bebidas – Self servicie



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

El 34,4% opina que el contar con servicio self service es importante, el 22,7 muy

importante y al 21,5% le parece poco importante; lo cual indica que a más de la mitad de los turistas les agrada el que incluyan este tipo de servicio.

Tabla 50

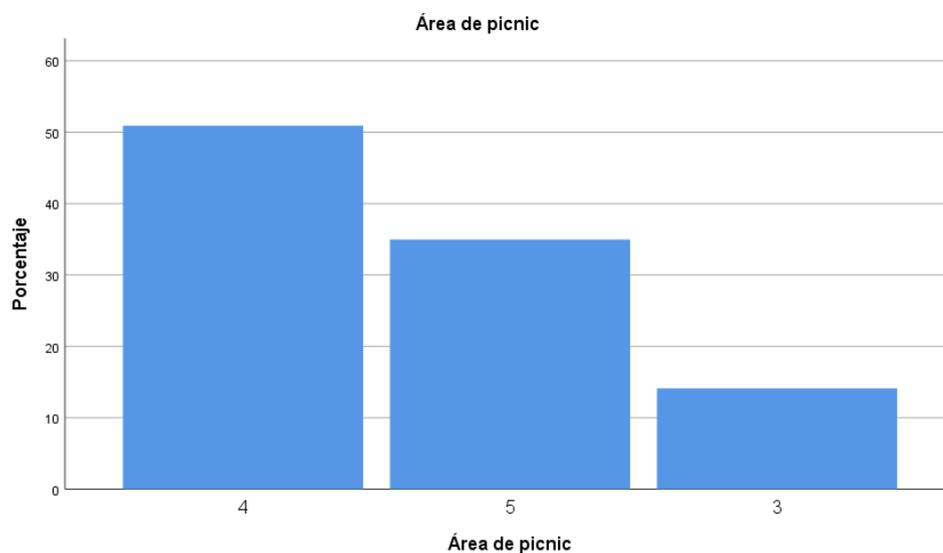
Alimentos y bebidas – Área de picnic

Área de picnic					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	83	50,9	50,9	50,9
	5	57	35,0	35,0	85,9
	3	23	14,1	14,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 41

Alimentos y bebidas – Área de picnic



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

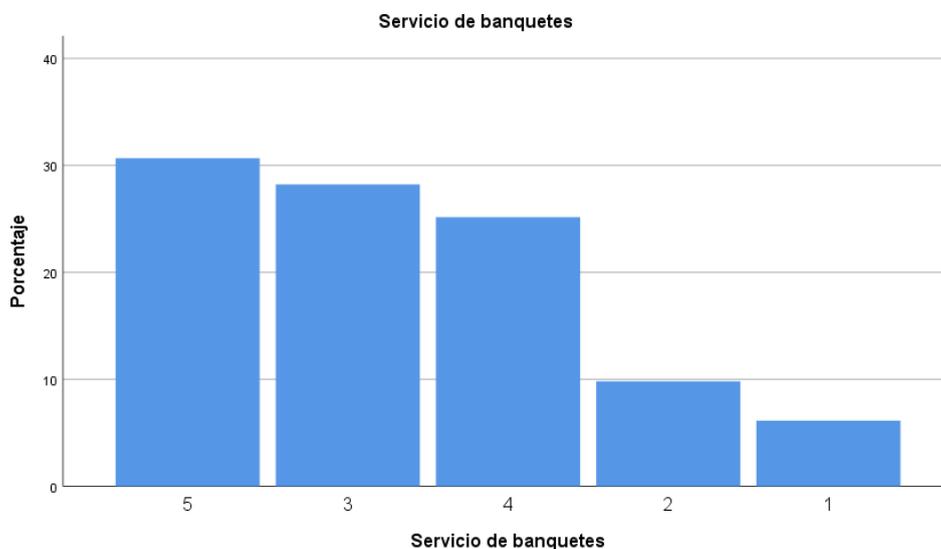
Análisis:

Para el 46% es importante contar carta con menús variados en desayuno, almuerzo y cena, el 36,6% considera importante y el 14,7% algo importante; de manera que a los turistas les gustaría este tipo de alternativa.

Tabla 51*Alimentos y bebidas – Servicio de Banquetes*

Servicio de banquetes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	50	30,7	30,7	30,7
	3	46	28,2	28,2	58,9
	4	41	25,2	25,2	84,0
	2	16	9,8	9,8	93,9
	1	10	6,1	6,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 42*Alimentos y bebidas – Servicio de Banquetes*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

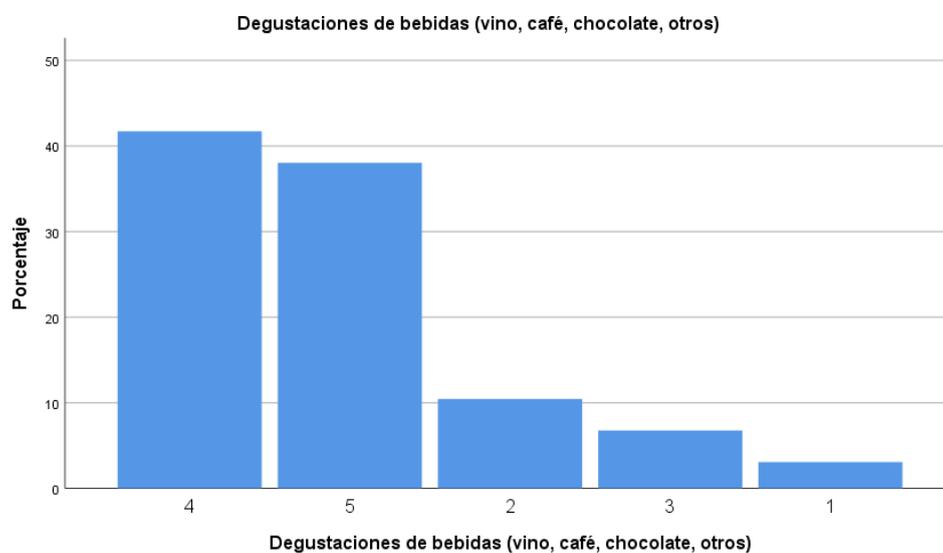
Análisis:

El 30,7% considera muy importante el tener un servicio de banquetes en el establecimiento, el 28,2% algo importante y el 25,2% importante; de manera que hay un grado de aceptación por parte de los turistas para que se implemente el servicio de banquetes.

Tabla 52*Alimentos y bebidas - Degustaciones de bebidas*

Degustaciones de bebidas (vino, café, chocolate, otros)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	68	41,7	41,7	41,7
	5	62	38,0	38,0	79,8
	2	17	10,4	10,4	90,2
	3	11	6,7	6,7	96,9
	1	5	3,1	3,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 43*Alimentos y bebidas - Degustaciones de bebidas*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

En este aspecto un 41,7% contestó con importante y el 38% con muy importante; lo cual indica que a los turistas encuestados les gustaría poder degustar de bebidas durante su estancia en el establecimiento.

**¿Qué actividades le gustaría realizar que tenga que ver con la relación y vinculación con la comunidad aledaña al establecimiento de alojamiento rural?
En una escala del 1 al 5 (siendo 1 nada importante y 5 muy importante).**

Tabla 53

Visitas y recorridos por entornos rurales cercanos

Visitas y recorridos por entornos rurales cercanos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	86	52,8	52,8
	3	39	23,9	76,7
	4	38	23,3	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 44

Visitas y recorridos por entornos rurales cercanos



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

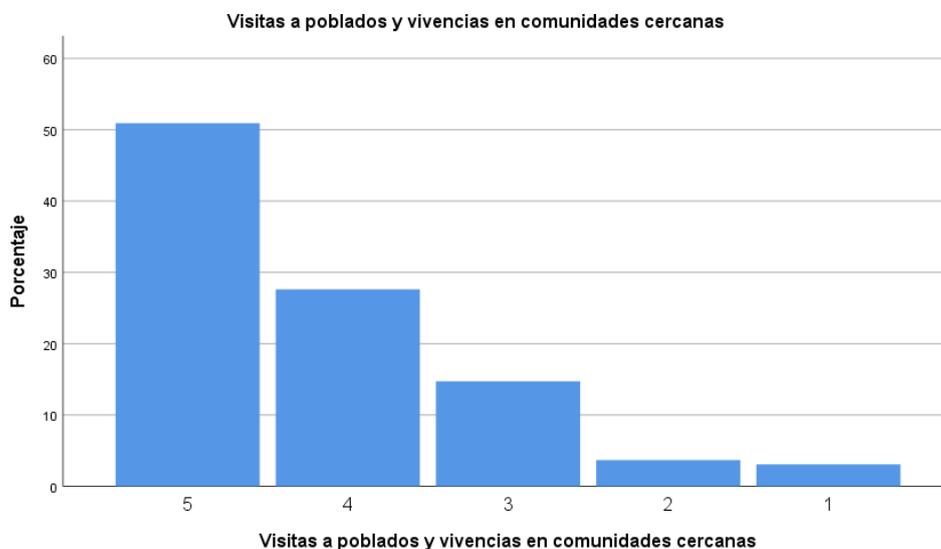
Análisis:

Con un 52,8% se tiene como muy importante el realizar visitas y recorridos por entornos rurales, el 23,9% señala que considera algo importante y el 23,3% importante; es decir que esta actividad agrada a los turistas para vincularse con el entorno.

Tabla 54*Visitas a poblados y vivencias en comunidades cercanas*

Visitas a poblados y vivencias en comunidades cercanas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	83	50,9	50,9	50,9
	4	45	27,6	27,6	78,5
	3	24	14,7	14,7	93,3
	2	6	3,7	3,7	96,9
	1	5	3,1	3,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 45*Visitas a poblados y vivencias en comunidades cercanas*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

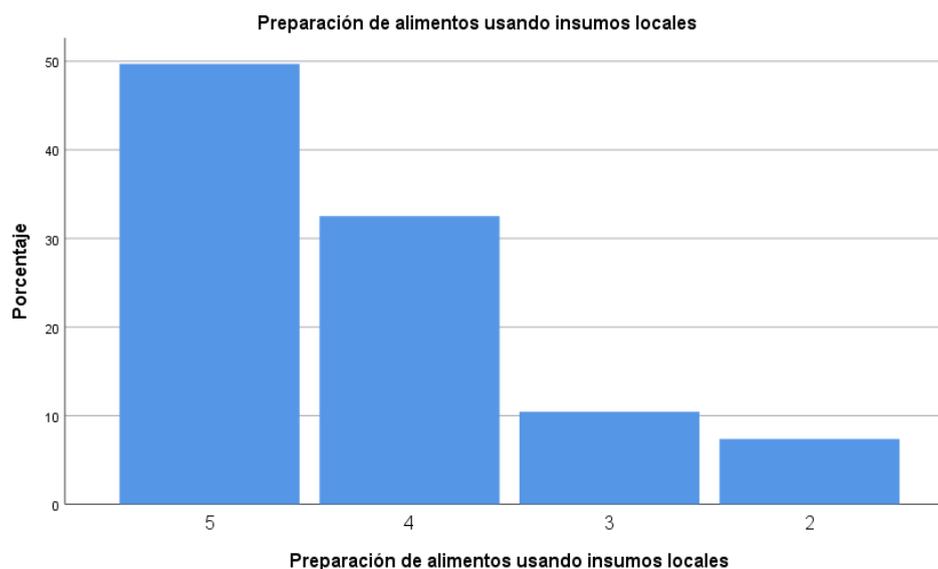
Análisis:

Con respecto a si les gustaría realizar visitas a poblados y vivencia en comunidades cercanas, el 50,9% contestó que se les es muy importante, el 27,6 opina que es importante y el 14,7% que es algo importante; de modo que si hay interés por este tipo de actividades.

Tabla 55*Preparación de alimentos usando insumos locales*

Preparación de alimentos usando insumos locales				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	81	49,7	49,7
	4	53	32,5	82,2
	3	17	10,4	92,6
	2	12	7,4	100,0
	Total	163	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 46*Preparación de alimentos usando insumos locales*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

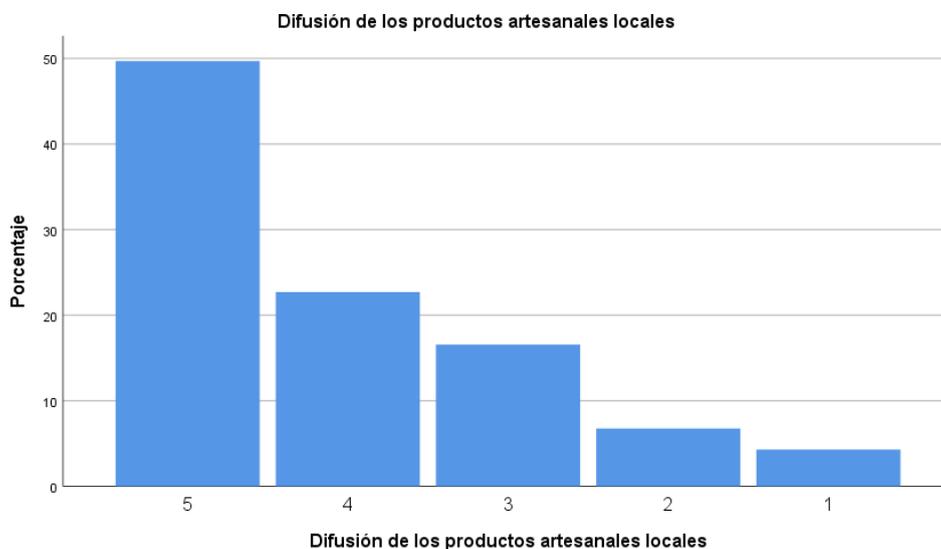
Análisis:

Para el 49,7% esta actividad es muy importante, para el 32,5% es importante y para el 10,4% es algo importante; lo que representa que a las personas encuestadas les agradaría el preparar alimentos con insumos locales.

Tabla 56*Difusión de los productos artesanales locales*

Difusión de los productos artesanales locales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	81	49,7	49,7	49,7
	4	37	22,7	22,7	72,4
	3	27	16,6	16,6	89,0
	2	11	6,7	6,7	95,7
	1	7	4,3	4,3	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 47*Difusión de los productos artesanales locales*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

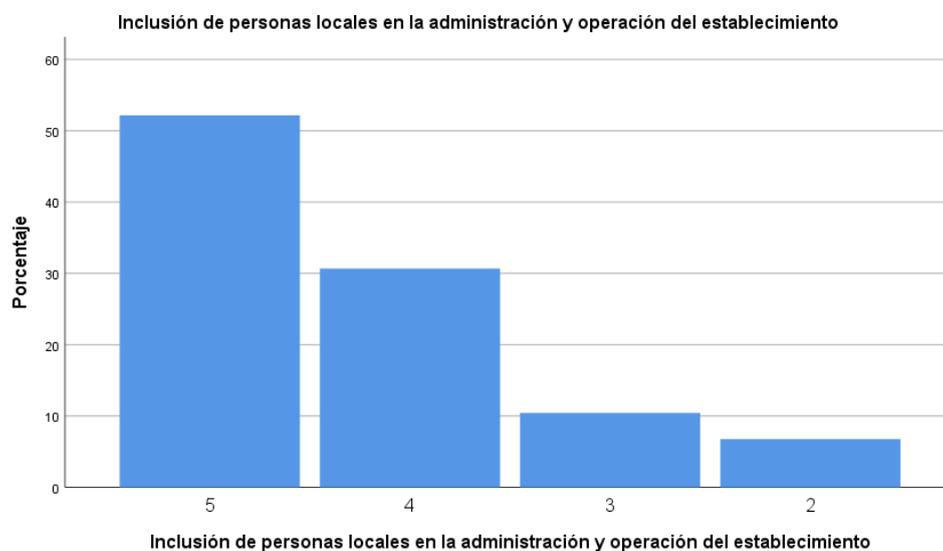
Análisis:

Del total de personas encuestadas, el 49,7% contestó con muy importante, el 22,7% con importante y el 16,6% con algo importante; lo que quiere decir que el ofrecer productos artesanales para que las personas adquieran y de esta manera difundir los mismos, es un aspecto que les atrae a los turistas.

Tabla 57*Inclusión de personas locales en la administración y operación*

Inclusión de personas locales en la administración y operación del establecimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	85	52,1	52,1	52,1
	4	50	30,7	30,7	82,8
Válido	3	17	10,4	10,4	93,3
	2	11	6,7	6,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 48*Inclusión de personas locales en la administración y operación*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

La inclusión de personas locales en la administración y operación del establecimiento es considerada muy importante por un 52,1% de encuestados, es decir que a más de la mitad que le cautiva esta idea y para el 30,7% es considerada importante.

¿Qué aspectos considera que son importantes para percibir un ambiente familiar en el establecimiento de alojamiento rural? En una escala del 1 al 5 (siendo 1 nada importante y 5 muy importante).

Tabla 58

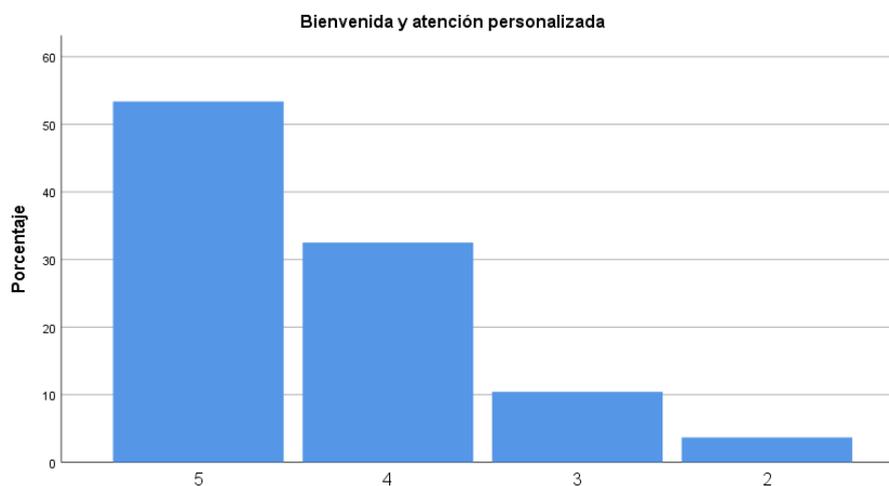
Bienvenida y atención personalizada

Bienvenida y atención personalizada				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	87	53,4	53,4
	4	53	32,5	85,9
	3	17	10,4	96,3
	2	6	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 49

Bienvenida y atención personalizada



Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

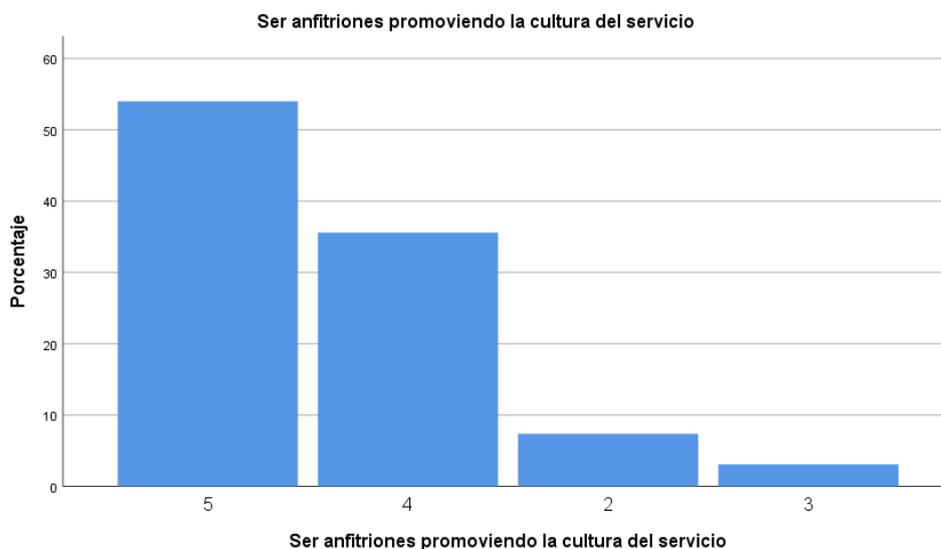
Análisis:

El 53,4% considera muy importante este servicio, el 32,5% opina que es importante y el 10,4% que es algo importante; de tal manera que la bienvenida y atención personalizada es un factor que al cliente le ayuda a percibir un ambiente familiar.

Tabla 59*Ser anfitriones promoviendo la cultura del servicio*

Ser anfitriones promoviendo la cultura del servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	88	54,0	54,0	54,0
	4	58	35,6	35,6	89,6
Válido	2	12	7,4	7,4	96,9
	3	5	3,1	3,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 50*Ser anfitriones promoviendo la cultura del servicio*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

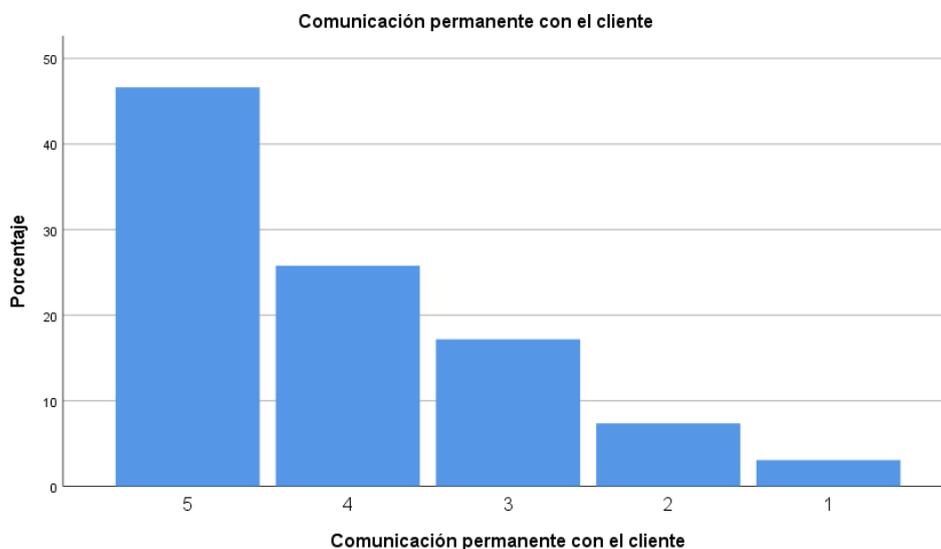
Análisis:

Al 54% de turistas encuestados les es muy importante y el 35,6% opina que es importante; siendo así que para generar un ambiente agradable es importante ser anfitriones promoviendo la cultura del servicio, lo cual a la vez muestra la calidad del servicio que se ofrece.

Tabla 60*Comunicación permanente con el cliente*

Comunicación permanente con el cliente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	76	46,6	46,6	46,6
	4	42	25,8	25,8	72,4
	3	28	17,2	17,2	89,6
	2	12	7,4	7,4	96,9
	1	5	3,1	3,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 51*Comunicación permanente con el cliente*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

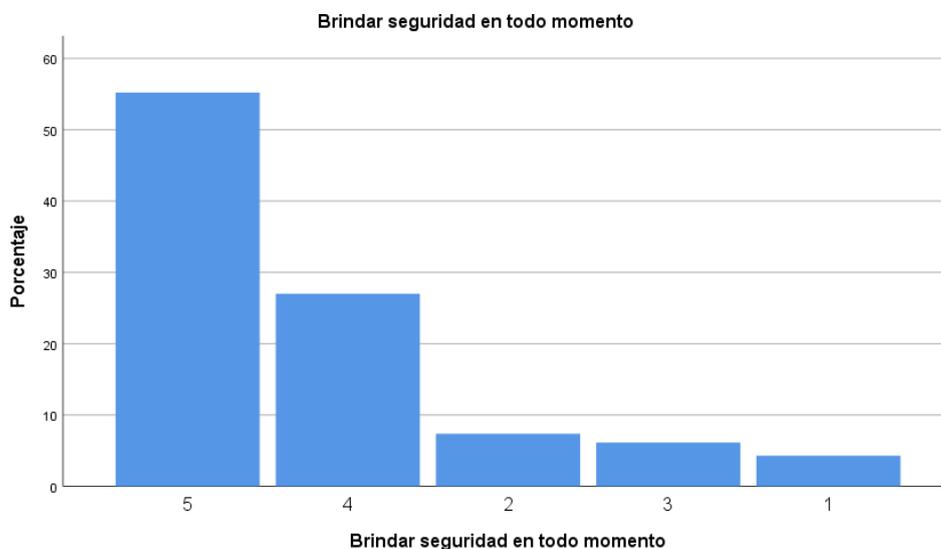
Análisis:

La comunicación permanente con el cliente es un aspecto muy importante para el 46,6% de personas, mientras que para un 25,8% es importante y para el 17,2% es considerado algo importe; lo que muestra que el contacto con el huésped es necesario que sea permanente durante su estancia y muchas veces antes y después de esta.

Tabla 61*Brindar seguridad en todo momento*

Brindar seguridad en todo momento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	90	55,2	55,2	55,2
	4	44	27,0	27,0	82,2
	2	12	7,4	7,4	89,6
	3	10	6,1	6,1	95,7
	1	7	4,3	4,3	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 52*Brindar seguridad en todo momento*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

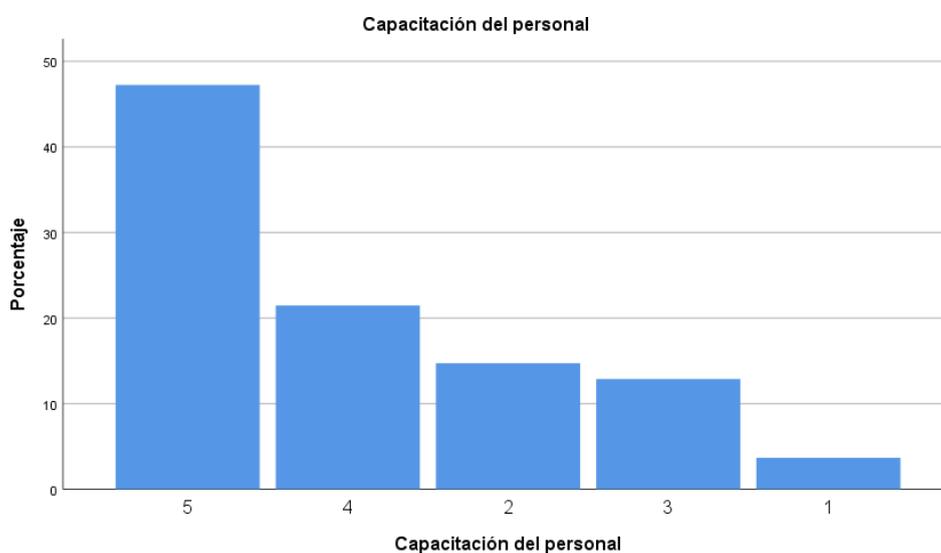
Análisis:

Que el establecimiento brinde seguridad en todo momento es muy importante para el 55,2% de encuestados y para el 27% es importante, de manera que el que el turista se sienta seguro de uno de los factores importantes para la calidad del establecimiento.

Tabla 62*Capacitación del personal*

Capacitación del personal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	77	47,2	47,2
	4	35	21,5	68,7
	2	24	14,7	83,4
	3	21	12,9	96,3
	1	6	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta

Figura 53*Capacitación del personal*

Nota. La figura muestra los datos obtenidos de la encuesta

Análisis:

La capacitación del personal es considerado muy importante para el 47,2% de encuestados, para el 21,5% es importante y para el 14,7% es algo importante; esto indica

que el ser atendido por un personal que se muestre apto para el desarrollo de las actividades en el establecimiento, es tomado en cuenta por los turistas.

Interpretación:

La calidad es un factor diferenciador para las empresas, a la vez este les permite ser más competitivas. Es por ello que han surgido normas de calidad de acuerdo a cada tipo de establecimiento y en algunos casos otorgando distintivos de calidad, lo cual muestra a las personas que en los alojamientos rurales se brinda un servicio basado en estándares y parámetros instaurado en dichas normas, de modo que para las personas es un elemento que tienen en cuenta siempre que van a reservar un lugar de alojamiento, por esa razón es muy importante que los establecimientos de alojamiento rural realicen mejoras y brinden sus servicios aplicando las normas de calidad.

Entre los aspectos que más toma en consideración un turista al momento de alojarse, es en el estado en el que se encuentran las instalaciones y el servicio de habitaciones, por lo que se debe realizar adecuaciones y mejoras en las mismas en caso de ser necesario. De igual manera la calidad del establecimiento es percibida por el turista en la limpieza y mantenimiento general, es por este motivo que es preciso tener un mantenimiento permanente en las áreas de uso común, más aún en establecimientos de alojamiento rural, mismos que se diferencian de uno tradicional por tener instalaciones y espacios amplios, en donde el turista puede realizar varias actividades para su entretenimiento, siendo de mayor preferencia las actividades al aire libre, como cabalgata, trekking, entre otros y las visitas guiadas por el establecimiento, mediante la cual recorren varias áreas del mismo, por lo que es fundamental siempre tenerlas limpias y de preferencia en horarios que no interfieran con el servicio.

Otro de los aspectos que marcan la diferencia de un establecimiento de alojamiento rural de uno tradicional es el servicio y atención personalizada, así como la recepción y ambiente familiar, de modo que en relación a los servicios es fundamental contar con el personal capacitado para realizar las actividades en las diversas áreas del establecimiento, así mismo, para los turistas es importante que el alojamiento rural cuente con servicios de información turística, para que se entere de lo que puede realizar tanto dentro como fuera de las instalaciones. El contar con servicio telefónico y de internet, también se ha convertido en algo necesario para algunas personas que deciden hospedarse en este tipo de alojamiento.

Estructura y análisis de la Entrevista

La entrevista está estructurada de la siguiente manera: en el encabezado se presentó el objetivo de la investigación, las indicaciones, la presentación y los datos informativos de la persona entrevistada.

La entrevista se realizó al presidente de la Asociación de Haciendas y Turismo Rural del Ecuador, sin embargo, debido a un contratiempo delego al Sr. Sebastián Durán que menciono que al igual es quien tiene los conocimientos necesarios para ser entrevistado y otorgara la información necesaria para el proyecto de investigación.

Tabla 63

Resultados de la entrevista

Datos informativos:

Nombre: Sr. Sebastián Durán

Edad: 34 años

Cargo: Administrador de la Hacienda El Rejo

Lugar de entrevista: Hacienda El Rejo

Fecha de entrevista: 27 de abril del 2023

Hora de entrevista: 11:30 am

1. Alojamiento rural

i. Reglamentos y normas del alojamiento rural

Bueno, como parte de lo que es la asociación de tiendas de Turismo Rurales del Ecuador, lo que se está tratando de hacer es de categorizar a todos los establecimientos, ya que muchos se dicen haciendo turística, pero no son una Hacienda turística, ya que no cumplen algunos reglamentos o algunos requisitos que, como lo mencionan en el artículo 12, deben de tener, muchas veces es simplemente coger comprar una casa en un gran espacio de terreno y decir, ya es una Hacienda turística, pero no lo es, se debe tener o debe basarse un poco en una historia y ofrecer, o sea, la mayor cantidad de servicios posibles relacionados con la actividad del campo.

Además de que necesitas fomentar un trabajo que incluya a las personas del campo mientras tú más relaciones tengas con la comunidad es mucho mejor, mientras más

trabajo puedas dar a la gente local es mucho mejor, no sólo porque estás apoyando a la economía del sector donde tú estás, sino porque te estás mostrando al exterior como una Hacienda que se preocupa por los demás, que es lo que en realidad se debería hacer.

ii. Reglamentos internacionales

Tenemos estándares que tenemos que cumplir en la hotelería, son estándares que se tratan de cumplir a nivel mundial a nivel internacional, nacional y lo importante dentro de la Hacienda Rural es tratar de aplicar esos estándares en lo que más se puede. Por ejemplo, muchas veces en lo que es el turismo rural, es muy diferente al a un hotel de ciudad, en un hotel de ciudad tienes un recepcionista que se encarga únicamente de la recepción, aparte tienes personal de ama de llaves, aparte de personal de limpieza personal, de cocina personal del otro, entonces aquí en el turismo rural, muchas veces una sola persona o dos personas se van a encargar de todo, pero siempre cumpliendo con estándares de limpieza y estándares de calidad del servicio.

iii. Importancia de cumplir con parámetros y estándares de calidad en alojamiento rural.

Son básicamente una estandarización de procesos y los distintivos ayuda básicamente a lo que es de que todo esté en orden, que todo se vea bonito, que todo se vea, se vea elegante, entonces que te ayuden eso hay muchas personas que, por ejemplo, no lo toman tan en serio y hay detalles que para muchas personas pasan inadvertidos, o que ya no son tan importantes, pero personas como los extranjeros de ellos si se fijan en eso, entonces lo que es el distintivo Q, lo que es TourCert te ayuda a que tu estés pendiente de esas cosas pequeñas que muchas veces ya no notas y de cosas, o sea que te que te van a hacer resaltar frente a los demás los huéspedes.

2. Calidad del servicio

i. Distintivos de calidad (relevancia)

Francisco Tamariz, que fue elegido presidente de la asociación de haciendas de turismo rural del Ecuador, entonces uno de los planes de su gestión es establecer un sello de Hacienda rurales del Ecuador, porque al momento de la asociación cuenta con creo 50 miembros, pero de los cuales 50 miembros, no todos son activos, no

todos participan, algunos ya han cerrado, entonces lo que queremos, lo que él quiere hacer es básicamente reducir ese número y empezar a trabajar con estándares de calidad, entonces tenemos gente dentro de la asociación que conoce muy bien lo que es el sector hotelero, lo que es el sector rural, entonces la idea es ir visitando lugares de lugares e ir armando lo que es un estándar parecido a lo que son los requisitos para obtener el distintivo Q, con eso vamos a poder reunir a todos en un sector y garantizar que todos los que pertenecen al turismo rural compra cumplan con los estándares necesarios para dar un para dar un buen servicio.

La idea es que junto al distintivo se ponga un código QR, el cual te va a llevar a la página de la asociación de turismo rural del Ecuador, en la cual es tú vas a encontrar a todos los integrantes e incluso mediante esta página se puede acceder a beneficios de descuentos de hospedaje entre ellos.

ii. Calidad en las haciendas turísticas

Es sumamente importante, tú tienes que tomar en cuenta de que tienes una gran competencia. en el sector donde nosotros estamos directamente, yo tengo cuatro haciendas turísticas, entonces tengo que buscar a parte del valor agregado, lo que me va a hacer destacar, tengo que hacer que una vez eso es lo que me va a traer al cliente, lo que me va a traer al cliente, mi valor agregado es lo que me va a traer. Por ejemplo, una de las cosas que yo más destacó aquí es nuestra infraestructura en nuestros jardines y la vista que tenemos del Valle, eso es lo que va a hacer que la gente venga a mi Hacienda.

Pero lo que va a hacer que la gente hable bien de mi Hacienda, es la calidad que yo le doy, es la atención que yo le doy al huésped desde que llega, por ejemplo, estoy pendiente de que llegue el carro, entonces yo ya salgo, les recibo en el carro, ayudar con el equipaje, un check in rápido, enseñarles la habitación, hablar de todas las actividades que pueden hacer aquí en la Hacienda, acompañarles a ellos, no sólo decirle bueno, por acá está tal cosa por acá tal cosa, sino ir con ellos darnos el tiempo de interactuar con el cliente, y de esforzarnos al máximo en que el cliente esté feliz.

No esperar a que el cliente nos venga y nos diga sabe que me puede ayudar con esto, no, sino nosotros de anticiparnos a las necesidades del cliente. Entonces, todo eso es un servicio de calidad del que yo le estoy dando y eso va a hacer que el cliente hable bien de mí y que me recomiende otras personas.

iii. Percepciones de los turistas sobre la calidad en alojamiento rural

Le encanta el lugar, les encanta, la vista es mucho más de lo que ellos esperan en realidad. Cuando llegan acá quedan asombrados con todo lo que tenemos que ofrecer y una de las cosas que más destaca es la atención, la atención que reciben del personal es lo más importante.

iv. Áreas en las que se visualiza más la calidad del servicio

Bueno, yo creo que lo que es en el restaurante, el hecho de que nosotros tenemos la capacidad de poder hacer platos personalizados para los clientes según lo que ellos nos digan según, por ejemplo, si es una estadía larga, ya vamos cambiando, les vamos viendo qué es lo que les gusta y nos vamos adecuando a eso el servicio quedamos aquí también se destaca bastante y el hecho de que podamos acompañar a los clientes a conocerla Hacienda, el que podamos estar con ellos, explicándoles los diferentes lugares, las diferentes cosas que se pueden hacer aquí, lo que pueden ver.

Nota. En la tabla se detalla la entrevista con el representante de la Asociación de Haciendas y Turismo Rural del Ecuador.

Comprobación de hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis es necesario realizar la prueba de Chi cuadrado, por lo que se eligieron dos preguntas enfocadas a las variables del estudio que son Alojamiento Rural y Servicios de Calidad, para lo cual se presenta la tabla cruzada a continuación.

Tabla 64

Tabla cruzada

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

		¿Considera importante que los establecimientos de alojamiento realicen mejoras y brinden sus servicios aplicando las normas de calidad?			Total	
		Muy importante	Importante	Poco importante		
Considerando que una norma de calidad es un documento en el que se establecen las directrices que debe cumplir un producto o	Muy importante	Recuento	37	22	0	59
		% dentro de 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?	62,7%	37,3%	0,0%	100,0%
		% dentro de ¿Considera importante que los establecimientos de alojamiento realicen mejoras y brinden sus servicios aplicando las normas de calidad?	38,5%	33,3%	0,0%	36,2%
		% del total	22,7%	13,5%	0,0%	36,2%
		Recuento	52	28	0	80

servicio para garantizar la calidad del mismo, ¿cuán importante considera que en el alojamiento rural se apliquen estas normas?	Importante	% dentro de 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?	65,0%	35,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de ¿Considera importante que los establecimientos de alojamiento realicen mejoras y brinden sus servicios aplicando las normas de calidad?	54,2%	42,4%	0,0%	49,1%
alojamiento rural se apliquen estas normas?	Poco importante	Recuento	7	16	1	24
		% dentro de 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?	29,2%	66,7%	4,2%	100,0%
		% dentro de ¿Considera importante que los establecimientos de alojamiento realicen mejoras y brinden sus servicios aplicando las normas de calidad?	7,3%	24,2%	100,0%	14,7%
		% del total	4,3%	9,8%	0,6%	14,7%
Total		Recuento	96	66	1	163
		% dentro de 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?	58,9%	40,5%	0,6%	100,0%
		% dentro de ¿Considera importante que los establecimientos de alojamiento realicen mejoras y brinden sus servicios aplicando las normas de calidad?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	58,9%	40,5%	0,6%	100,0%

Nota. En la tabla se muestran los resultados de la tabla cruzada, la misma que se obtuvo del programa SPSS.

Después de realizar la tabla cruzada se realiza la prueba del chi-cuadrado para comprobar la hipótesis de la investigación:

Tabla 65

Prueba de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,852 ^a	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.

Nota. En la tabla se muestran los resultados de la prueba de Chi cuadrado de las dos preguntas tomadas en cuenta en la tabla cruzada.

Tabla 66

Datos de la tabla cruzada

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.
H₀	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.
H₁	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.
Pregunta 1	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?
Pregunta 2	¿Considera importante que los establecimientos de alojamiento realicen mejoras y brinden sus servicios aplicando las normas de calidad?

Nota. En la tabla se muestra las preguntas tomadas en cuenta en la tabla cruzada, así como las hipótesis nula y alternativa

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 (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), 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.

Evaluación de los Servicios de Turismo Rural de las Haciendas Turísticas de la provincia de Cotopaxi.

Para este punto se realiza una evaluación de acuerdo al análisis de las encuestas y también se toma como referencia el análisis presentado en el proyecto de investigación “Evaluación de los Servicios de Turismo Rural Ofertados de acuerdo con la Normativa de Alojamiento Rurales y Haciendas Turísticas de la provincia de Cotopaxi”, de las autoras Herrera K y Tipanluisa J. (2022), considerando que es un trabajo reciente.

En el mismo se realizó una evaluación, mediante fichas técnicas basadas en la normativa de haciendas turísticas vigente del Ecuador y en la norma de alojamientos rurales de Chile, en el cual se toma en cuenta a seis haciendas de la provincia de Cotopaxi, las que son: Pasada de tigua, San José de Sigchos, Tambo Mulaló, Nagsiche, San Joaquín y La Ciénega.

Calidad del servicio

Para la calidad del servicio se tomó en cuenta la importancia de brindar servicios basados en estándares y parámetros señalados en las normas de calidad para alojamiento rural, siendo este uno de los aspectos que el turista tiene presente al momento de elegir y reservar donde hospedarse. Por ello, es fundamental que los establecimientos cuenten con certificaciones o distintivos, ya que esto sirve para mostrar o evidenciar a las personas la calidad de los servicios que se ofrece.

La calidad del servicio es percibida por los turistas en el estado que se encuentran las instalaciones y el servicio de habitaciones; otro de los aspectos que toma en cuenta es la atención y servicio al cliente, por lo que se debe contar con personal capacitado y que tenga los conocimientos necesarios para realizar sus funciones; finalmente la limpieza y mantenimiento general del establecimiento, el mismo que debe tener horarios de limpieza para no interferir con las actividades de los huéspedes, en ese sentido de las haciendas turísticas evaluadas en el proyecto de investigación

tomado como referencia todas cuentan con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.

Parámetros de alojamiento rural

- Servicio de recepción y habitaciones

De las seis haciendas turísticas tomadas en consideración para el proyecto de investigación mencionado anteriormente todas cuentan con un área ubicada a la entrada del establecimiento, cuentan con área de recepción o recibimiento. En esta área se le da la bienvenida al huésped, se le otorga información de las distintas actividades y servicios turísticos que se desarrollan en el entorno de la hacienda o estancia. Es importante que desde la llegada se preste un servicio personalizado a las personas.

Los establecimientos cuentan con habitaciones privadas y/o compartidas con cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos que se encuentran habilitados y en funcionamiento. En el cuarto de baño y aseo privado se encuentran 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).

Las haciendas San Joaquín, Nagsiche y La Ciénega, no cuentan con habitaciones para personas con discapacidad, mientras que las haciendas; San José de Sigchos, Posada de Tigua y Tambó Mulaló si cumplen con este requisito.

Otro de los aspectos con los que cuentan todas las haciendas que son tomadas en consideración, es que tiene acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural, además del servicio de conexión a internet en las mismas. En el caso de la limpieza de las habitaciones la realizan en horarios que ni interfieran con el servicio.

La Posada de Tigua, hacienda San José de Sigchos y La Ciénega tienen el servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, en la recepción u otro lugar predeterminado, las restantes no cuentan con este servicio. Mientras que el servicio telefónico o sistema de comunicación que permita la comunicación desde la recepción hacia la habitación y viceversa, solo tienen las haciendas San José de Sigchos, Nagsiche y La Ciénega. Ninguno de los establecimientos cuenta con el servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.

- Instalaciones y espacios amplios

En el caso de las instalaciones, las seis haciendas cuentan con un sistema de energía e iluminación suplementario que bastezca a todo el establecimiento, de igual manera cuentan con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural. Así mismo, las áreas de uso exclusivo del personal se encuentran identificadas, señalizadas y en funcionamiento en todas las haciendas.

Sin embargo, no todas las haciendas poseen un control de plagas, solo dos de ellas: Posada de Tigua y San José de Sigchos, siendo este un factor importante para el mantenimiento permanente de las áreas, ya que, al encontrarse en lugares con abundante flora, existe la posibilidad de encontrarse con insectos u otro tipo de plaga. Los establecimientos cuentan con un pozo séptico, servicios básicos (agua y energía eléctrica).

- Servicio de alimentos y bebidas

Para ofrecer el servicio de restauración las haciendas turísticas tienen restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento, en las donde se ofrecerá menús con productos de la localidad, y también se preparará dietas especiales conforme la petición del huésped. En los restaurantes ofrecen el servicio de desayuno, almuerzo y cena, los platos son elaborados con productos propios de la zona, dentro de estas áreas es importante implementar un área de picnic, contar con degustaciones de bebidas como vino, café, entre otros y también se podría ofrecer el servicio de banquetes.

- Servicio de Entretenimiento y Relación y Vinculación con la comunidad

Las seis haciendas turísticas prestan el servicio de entretenimiento al aire libre en donde se encuentran actividades como: cabalgata, bicicleta, trekking, piscina, ordeño, elaboración de quesos, otros. Además de contar con actividades relacionadas con el medio rural como ganadería o agricultura. Dentro de los estos servicios es importante que las haciendas turísticas ofrezcan recorridos guiados por las instalaciones y entornos rurales cercanos para conocer un poco de la vivencia en comunidades cercanas. Además, como actividades de vinculación con la comunidad las haciendas cuentan con inclusión de personas locales en la administración y operación del establecimiento, también tienen productos artesanales locales para la difusión de los mismos.

Capítulo V

Guía para Promover la Calidad en Haciendas Turísticas

Qué es una guía

La presente guía aborda un tema de interés para el desarrollo y mejora de la calidad de los servicios que se brinda en alojamientos rurales, ya que este se ha convertido en un factor primordial para las personas y para las empresas que están continuamente capacitándose y optando por implantar normas para la mejora de los servicios.

A lo que (Avellaneda, 2018) menciona que una guía es:

Documento que establece lineamientos, recomendaciones, sugerencias u orientaciones sobre un tema específico. En este sentido, las guías son documentos que orientan y establecen pautas para desarrollar una o más actividades de un proceso o procedimiento. Se utiliza cuando se requiera unificar criterios y enfoque de aplicación. (p.4)

En esta guía se encontrarán conceptos, importancia y parámetros que se deben seguir para brindar un servicio estandarizado en base a normas de calidad para alojamientos rurales, especificado de acuerdo a las áreas que se pueden encontrar en las haciendas turísticas y tomando en cuenta la opinión de los turistas que visitan este tipo de establecimientos.

¿Cómo utilizar esta guía?

La guía está establecida por tres partes:

En la **primera parte** se da a conocer que es el alojamiento rural y los tipos que existen.

En la **segunda parte** se habla de cada una de las haciendas, dando a conocer los servicios y actividades que estas ofrecen

En la **tercera parte** se analiza las normas de calidad para los alojamientos rurales existentes en la provincia de Cotopaxi.

¿A quiénes va dirigida la guía?

La guía fue desarrollada con el fin de responder las demandas de dos grupos específicos: destinatarios directos y los beneficiados finales.

Destinatarios directos: este grupo está conformado por los dueños, administradores o para el personal de las haciendas turísticas, ya que son las personas que pueden implementar los parámetros establecidos en la guía.

Beneficiarios finales: son las personas o familias que deseen y se encuentren motivadas a mejorar sus conocimientos y aptitudes en base brindar servicios de calidad en establecimientos de alojamiento rural, sea que ya se encuentren operando una empresa de similares características o quieran iniciar un negocio.

Parte I: Hablemos del Alojamiento y Servicio Rural

¿Qué es el alojamiento rural?

Se parte señalando que 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, lo que se respalda con la definición del (Instituto Vasco de Estadística (Eustat), s.f.) el cual menciona lo siguiente:

Establecimiento dedicado a ofrecer alojamiento a personas, mediante precio, de forma habitual, con o sin otros servicios complementarios, integrado en explotaciones agrarias (agroturismo propiamente dicho) o no (casa rural), que responda a las arquitecturas tradicionales de montaña o propias del medio rural. Se exceptúa de esta denominación a los hoteles rurales, que serán incluidos en la de establecimientos hoteleros.

Es importa señalar que el alojamiento rural se ha convertido en una alternativa de hospedaje diferente al convencional, por sus características como su ubicación o las actividades propias del lugar que se pueden realizar. Las haciendas están optando por convertirse en establecimientos de alojamiento de este tipo, ofreciendo servicios turísticos y que además al contener valores históricos permite dar a conocer los mismos a los huéspedes.

Figura 54

Establecimiento de alojamiento rural



Nota. La figura muestra la fachada de un establecimiento de alojamiento rural.

Alrededor del mundo se puede encontrar varios tipos de establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento rural, a continuación, se presenta la clasificación señalada por Solsona, 2000 y Del Real, 2012 que guardan similitudes: casa rural, hotel rural, albergue rural, apartamentos rurales y camping rural. En Ecuador de acuerdo al Reglamento de Alojamiento Turístico, este tipo de establecimientos se clasifican en: Hosterías, Haciendas Turísticas y Lodge.

En esta guía el análisis se centró en el tipo Haciendas Turísticas, con el fin de promover los servicios de calidad de las mismas, que son establecimientos de alojamiento que se encuentran en lugares cercanos a la naturaleza, además de ofrecer el servicio de hospedaje cuenta con un valor patrimonial o histórico, sus instalaciones permiten a los turistas desarrollar diversas actividades, como algunas que tienen relación con el campo, así como el mantener una relación con la localidad.

Figura 55

Establecimiento de Alojamiento Rural



Nota: En la figura se puede apreciar una de los alojamientos rurales de la provincia de Cotopaxi. (Posada de Tigua, 2021)

Figura 56

Establecimiento de Alojamiento Rural



Nota. La figura muestra la fachada de una de las haciendas turísticas de Cotopaxi. (Hacienda Nagsiche, 2022)

¿Qué servicios encuentras en un establecimiento rural?

Por lo general los establecimientos de alojamiento incluyen servicios complementarios al hospedaje dentro de sus instalaciones para que sus huéspedes puedan disfrutar de su tiempo libre de manera que además de ofrecer el servicio de alojamiento este tipo de establecimientos se caracteriza por permitir a los turistas realizar diversas actividades dentro de sus instalaciones y brindando servicios como los que se mencionan a continuación:

Tabla 67

Servicios turísticos de alojamiento rural

Alojamiento	Cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios. Universidad ECOTEC. (2018, p. 6).
Alimentos y bebidas	Cuando se proporcione alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento. MINTUR. (2016, p.4)
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.

Nota. La tabla muestra los servicios que brindan los establecimientos de alojamiento rural.

Parte II: Conozcamos las Haciendas Turísticas de Cotopaxi

En las áreas rurales de Cotopaxi se puede encontrar una variedad de actividades por hacer, y lugares que visitar, entre ellos se encuentran las haciendas turísticas, lugares llenos de encanto, naturaleza y patrimonio.

Algo que caracteriza a las haciendas turísticas es la historia que cada una de ellas engloba y como con el pasar de los años se sigue manteniendo parte de la historia del Ecuador en las mismas.

Como menciona Burbano (2019) las haciendas son caseríos aristocráticos, representantes de la arquitectura colonial española. Históricamente las haciendas han sido lugares de lujo y privilegio por cuyos pasillos han caminado muchas de las más ilustres familias del país. Siguiendo esa tradición, nuevas haciendas han seguido levantándose en diferentes puntos como destino turístico, por ellos, es difícil imaginar al Ecuador sin estas edificaciones que representan un gran valor histórico patrimonial y que hoy en día se constituyen en una oferta importante dentro del alojamiento rural convirtiéndose en una alternativa diferente de estancia y hospedaje.

La arquitectura de las haciendas turísticas es una de las principales características, ya que al ser construidas hace varias décadas se puede encontrar con espacios en donde sobresale la arquitectura colonial, además de la historia de cada hacienda y los personajes históricos que vivieron o se alojaron en las mismas.

La mayor parte de estos establecimientos están ubicados a las afueras de la ciudad cerca de pequeños poblados, parroquias y/o comunidades que tienen un clima privilegiado y rodeados de paisajes naturales, algunas quedan en medio de los volcanes a una altura de 3.600 metros sobre el nivel del mar, otras en valles de clima templado. (Burbano, 2019).

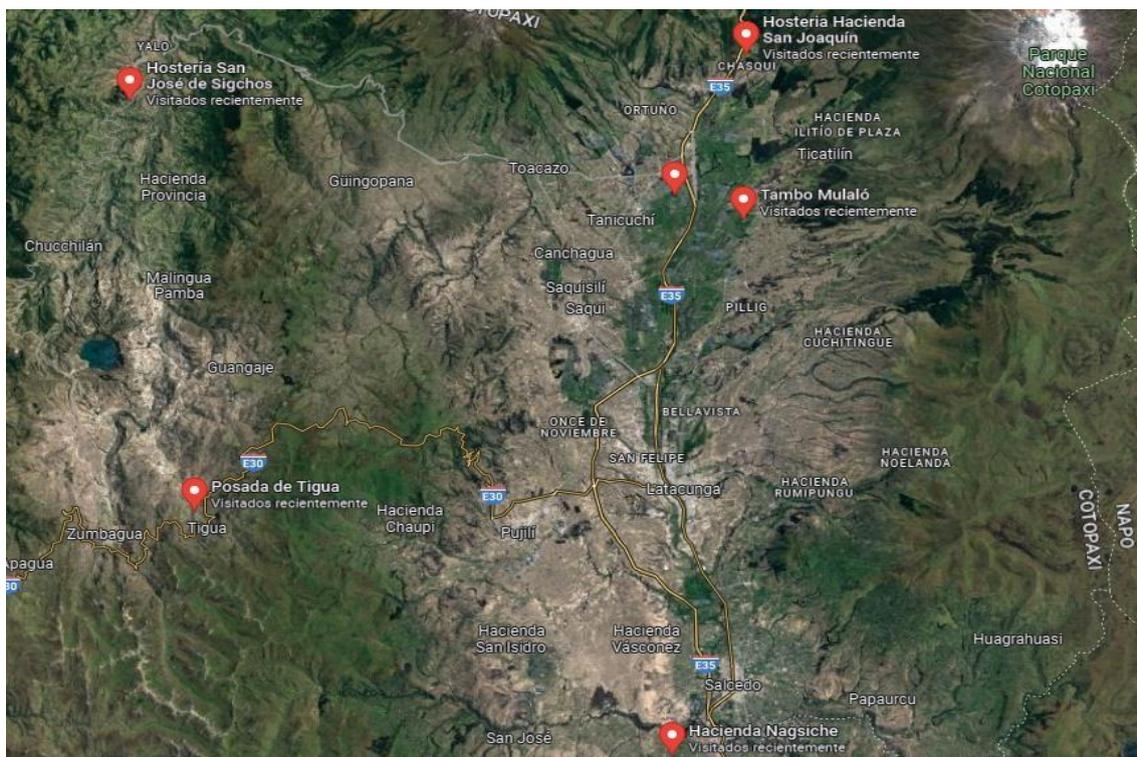
Sin duda alguna, las haciendas turísticas se han convertido en un atractivo para los turistas, ya que además de poder alojarse y descansar en estos sitios, tienen la oportunidad de realizar varias actividades que les permitirán disfrutar de su tiempo libre en lugares llenos de historia y envueltos de paisajes naturales. Algunas de las haciendas turísticas que se encuentran en la provincia son: Pasada de tigua, San José de Sigchos, Tambo Mulaló, Nagsiche, San Joaquín y La Ciénega.

¿Dónde se ubican las haciendas turísticas de Cotopaxi?

En la provincia de Cotopaxi se encuentran varias haciendas turísticas como: Pasada de tigua, San José de Sigchos, Tambo Mulaló, Nagsiche, San Joaquín y La Ciénega, que se encuentran ubicadas en los cantones Latacunga (Tambo Mulaló, La Ciénega, San Joaquín), Salcedo (Nagsiche), Sigchos (San José de Sigchos) y Pujilí (Posada de Tigua).

Figura 57

Mapa – Haciendas Turísticas de Cotopaxi



Nota. La imagen muestra la ubicación de algunas haciendas turísticas en la provincia de Cotopaxi.

Pasada de Tigua

Posada de Tigua empezó a recibir a huéspedes a inicios del año 2002. Construida en 1883, de paredes anchas de adobe; guardan historias que se han ido tejiendo generación tras generación. esta casa hacienda recibe a turistas extranjeros y nacionales que buscan un lugar campestre, acogedor y estratégico para recorrer este enigmático territorio andino. Ubicada en un lugar especial para visitar lugares cercanos como la laguna del Quilotoa, el Cañón del río Toachi o los talleres de los pintores de Tigua, también avanzar por la carretera principal que es una de las importantes del país,

debido a que en 1946 fue la primera que enlazó a las regiones Costa y Sierra. (Posada de Tigua, 2021)

Figura 58

Hacienda Posada de Tigua



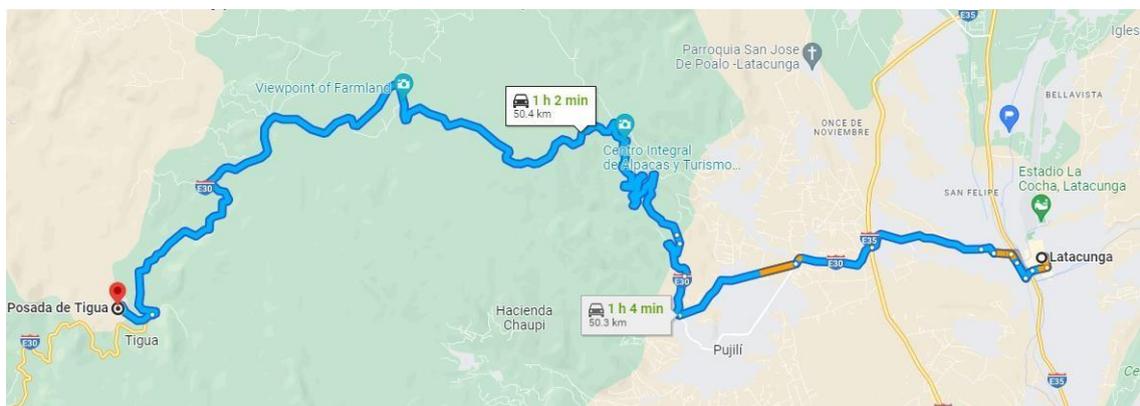
Nota. En la figura se muestra la imagen de la hacienda “Posada de Tigua”. (Posada de Tigua, 2021)

¿Cómo llegar?

Desde el centro de la ciudad de Latacunga se dirige hacia la vía Latacunga - Zumbahua (E30), el recorrido dura aproximadamente 1 hora hasta llegar a la Hacienda Posada de Tigua.

Figura 59

Ubicación Posada de Tigua



Nota: En la figura se muestra la ubicación de la hacienda “Posada de Tigua”, en la cual se observa la ruta que se puede tomar desde la ciudad de Latacunga.

San José de Sigchos

La hacienda se encuentra rodeada por un ambiente natural inolvidable, donde un mosaico de colores, formado por vegetación autóctona, páramos andinos, montañas y cultivos, le permiten sentir la alegría de vivir. El cantón Sigchos está a 2880 metros sobre el nivel del mar, es un lugar turístico por excelencia, con destinos naturales maravillosos, entre ellos: los Ilinizas, la Laguna de Quilotoa y el bosque nublado Otonga. (San José de Sigchos, 2021)

Figura 60

Hacienda San José de Sigchos



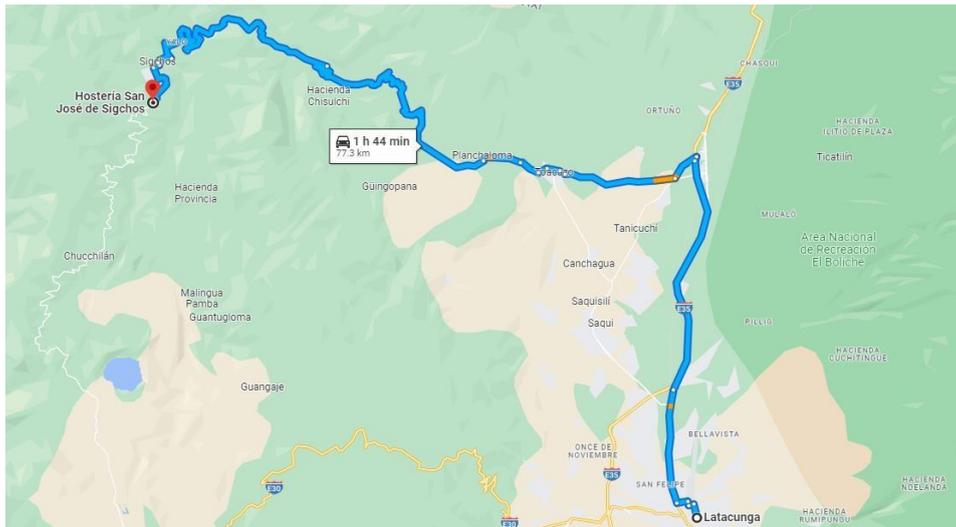
Nota. La figura muestra una imagen se la hacienda “San José de Sigchos”. (San José de Sigchos, 2021)

¿Cómo llegar?

Para llegar a la hacienda San José de Sigchos desde Latacunga se toma la vía E35 hasta Lasso, en la rotonda se toma el desvío a la izquierda con dirección a la vía Sigchos, el recorrido dura aprox. 1 hora 45 min hasta arribar a la hacienda.

Figura 61

Ubicación hacienda San José de Sigchos



Nota. En la figura se señala la ubicación de la hacienda “San José de Sigchos” y una ruta para llegar al establecimiento.

Tambo Mulaló

La Hacienda Tambo Mulaló está ubicada en las faldas del Volcán Cotopaxi, es una propiedad con una importante trayectoria agrícola, ganadera y de oferta cultural. “Tambo” o Tanpu en quichua significa un recinto que sirve como centro de acopio y que está situado cerca de un camino importante. La hacienda se ha destacado por su producción lechera, ganadera, el cultivo de papa, brócoli y de flores desde hace cinco décadas. Tambo Mulaló también cuenta con una plaza de toros privada que, en ciertas temporadas, es sede de algunos festivales taurinos. (MyTourEc, s.f.)

Figura 62

Hacienda Tambo Mulaló



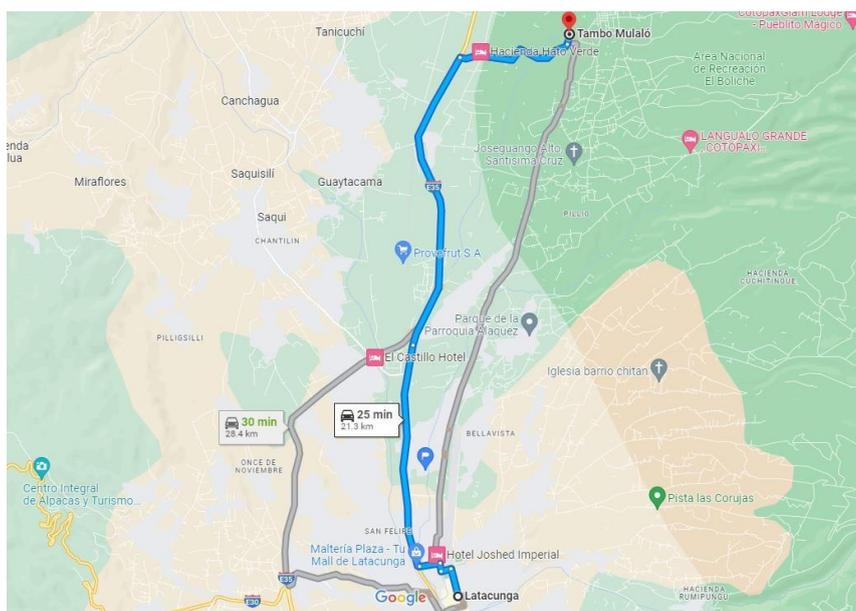
Nota. La figura muestra una imagen de la hacienda “Tambo Mulaló”. (MyTourEc, s.f.)

¿Cómo llegar?

Desde Latacunga se dirige a la carretera Panamericana E35 hasta llegar a la parroquia Mulaló en donde luego de 25 min de recorrido se encuentra la hacienda Tambo Mulaló, también se puede ir por la avenida Miguel Iturralde y tomar la ruta a Mulaló, este tiene una duración similar a la primera.

Figura 63

Ubicación hacienda Tambo Mulaló



Nota. En la figura se indica la ubicación de la hacienda “Tambo Mulaló” y como llegar desde la ciudad de Latacunga.

Nagsiche

La Hacienda Nagsiche fue ocupada inicialmente por monjes Franciscanos y Jesuitas, hasta que estos últimos fueron expulsados del país en 1852 por el gobierno de Urbina. Con el pasar de los años se construyeron varias edificaciones dentro de la hacienda, cada una con un diferente estilo: Colonial, republicano y contemporáneo, muchas de sus estructuras se mantienen como ancestralmente fueron. (Hacienda Nagsiche, 2022)

Figura 64

Hacienda Nagsiche



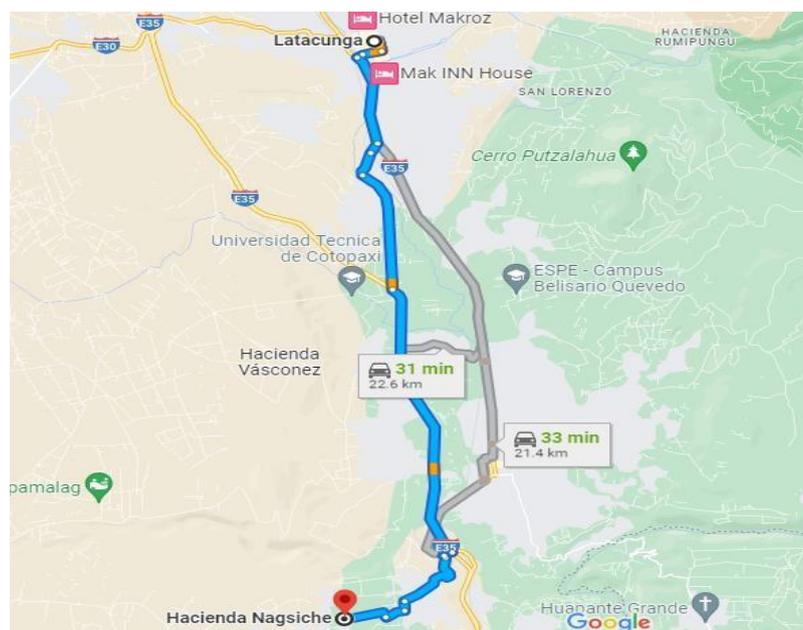
Nota. la figura muestra una imagen del exterior de la hacienda “Nagsiche”. (Hacienda Nagsiche, 2022)

¿Cómo llegar?

La hacienda Nagsiche se encuentra ubicada aproximadamente a 30 minutos del centro de la ciudad de Latacunga, para llegar hay que dirigirse a la carretera Panamericana (E35) hasta arribar al destino.

Figura 65

Ubicación hacienda Nagsiche



Nota. En la figura se señala la ubicación de la hacienda “Nagsiche” y una ruta por la cual se puede llegar al establecimiento.

San Joaquín

La hacienda San Joaquín tiene una edificación donde guarda antecedentes históricos y en su interior conservan objetos que representan la cultura andina, ubicada en Lasso provincia de Cotopaxi, a 3125 metros sobre el nivel del mar, nace en el septiembre del año 2014. Ofrece los servicios de alojamiento y alimentación, conjuntamente con actividades como el ciclismo de montaña.

Figura 66

Hacienda San Joaquín



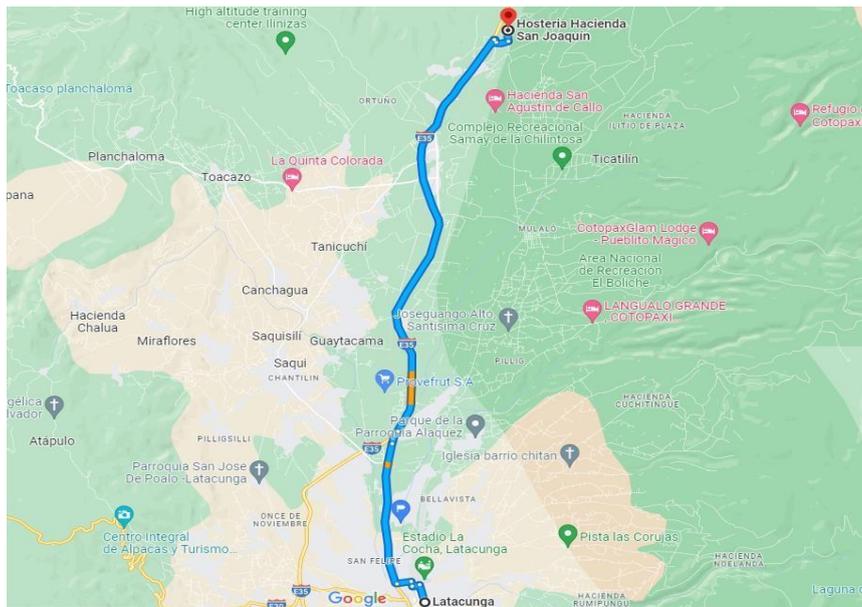
Nota. En la figura se muestra una imagen del exterior de la hacienda “San Joaquín”.
(Hostería Hacienda San Joaquín, s.f.)

¿Cómo llegar?

Para llegar a la hacienda San Joaquín desde la ciudad de Latacunga debe acceder a la carretera Panamericana (E35) con dirección hacia el ingreso del Parque Nacional Cotopaxi y continuar por esta vía hasta encontrarse con el establecimiento, el recorrido tiene una duración de 30 min aprox.

Figura 67

Ubicación hacienda San Joaquín



Nota. En la figura se indica la ubicación de la hacienda “San Joaquín” y se señala una ruta por la que se puede llegar al establecimiento desde la ciudad de Latacunga.

La Ciénega

La hacienda La Ciénega, es una de las más antiguas del Ecuador, por su construcción Colonial, se encuentra ubicada en el barrio Lasso, en la parroquia rural Tanicuchi. Situado cerca de las laderas del majestuoso volcán Cotopaxi y su Parque Nacional, esta mansión ha sido escenario de importantes acontecimientos en la historia científica y social del país. Su construcción inicia en 1695, cuando Matheo de la Escalera y Velasco escogió la llanura de Lasso para levantar los muros de su hacienda con piedra volcánica, hizo que tallaran las puertas de la iglesia a mano, y dejó un camino de imponentes eucaliptos en la entrada.

La propiedad ha sido el escenario de importantes acontecimientos de la historia del Ecuador, estableciéndose en una de las casonas más antiguas y señoriales del país. Convertida en hotel desde 1981, esta casa abrió sus puertas para ofrecer a los visitantes un inolvidable recuerdo de los Andes. (Hacienda La Ciénega, 2022)

Figura 68

Hacienda La Ciénega



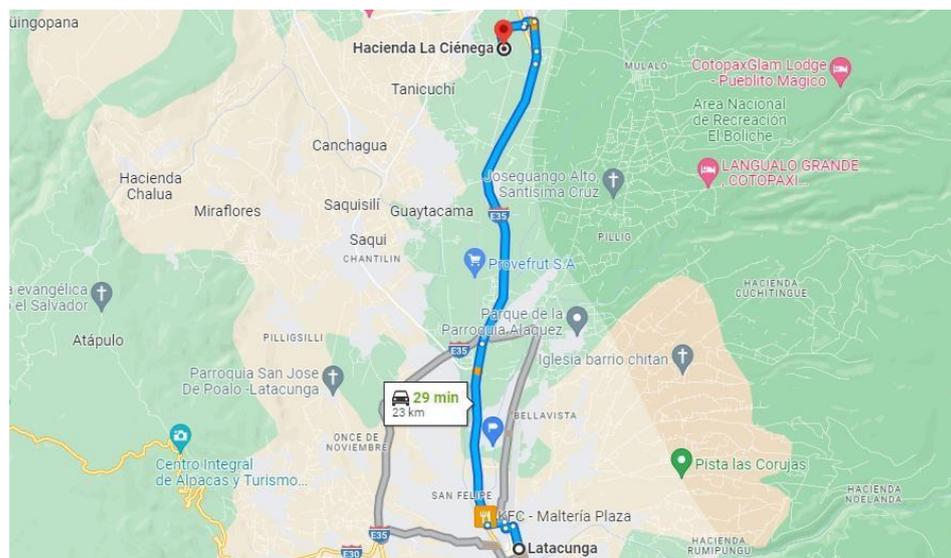
Nota. la figura muestra una imagen de la fachada de la hacienda “La Ciénega”.
(Hacienda La Ciénega, 2022)

¿Cómo llegar?

La hacienda La Ciénega se encuentra ubicada a media hora del centro de la ciudad de Latacunga, para llegar hay que tomar la carretera Panamericana (E35) hasta encontrarse con la señalización de la entrada de la hacienda y continuar hasta arribar al establecimiento.

Figura 69

Ubicación hacienda La Ciénega



Nota. La figura muestra la ubicación de la hacienda “La Ciénega”, así como una ruta por la que se puede llegar al establecimiento.

¿Y qué podemos hacer en las haciendas?

Las haciendas turísticas al ser consideradas como un tipo de alojamiento rural, se caracteriza por permitir que los huéspedes se familiaricen con las actividades de campo propias de cada lugar, a la vez facilitar que se relacionen con las personas o comunidades que están dentro y alrededor del establecimiento, generando una interacción y participación de cada uno de los servicios y prácticas que forman parte de las actividades recreativas y de diversión de la hacienda.

Tabla 68

Actividades en haciendas turísticas

Actividad	Descripción
<p>Cabalgata</p>	<p>Puedes realizar recorridos en caballo y disfrutar de los paisajes que rodean a las haciendas turísticas.</p> 
<p>Trekking</p>	<p>Al estar ubicados en sitios lejanos a la ciudad puedes disfrutar de caminatas por el entorno de la hacienda.</p> 
<p>Recorridos por la hacienda</p>	<p>Las haciendas turísticas tienen instalaciones amplias y llenas de historia, las cuales puedes conocer durante un recorrido guiado por el personal del establecimiento.</p>  <p>RECORRIDO HISTÓRICO</p>

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



Nota. La tabla muestra las actividades que pueden realizar en una hacienda turística.

Parte III: Calidad del Servicio de Alojamiento en Haciendas Turísticas

¿Qué es la calidad?

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. Como lo mencionan Maldonado & Hernández, 2011 “La calidad es hoy considerada como una de las herramientas fundamentales para estimular el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales disponibles, permitiendo así a una empresa elevar su productividad, competir eficazmente y ganar nuevos clientes” (p.18).

En ese sentido, la calidad también refleja la productividad y efectividad de una empresa, siendo capaces de aprovechar de manera óptima los recursos tanto materiales como humanos y ofreciendo un mejor servicio a sus clientes, mostrándose más competitivos.

¿Qué se entiende por calidad turística?

Como se menciona anteriormente, la calidad se ha convertido en elemento fundamental 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.

Según la [OMT, 2012, como se citó en (Mejía & Bolaño, 2014)]

la calidad total es la apuesta más segura para lograr la competitividad. Es decir, las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes que son capaces de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, mejor que los competidores. De tal forma, que su objetivo es claro: satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios mutuos para visitantes, empresas y residentes. (p. 141)

De modo que, la calidad para una empresa turística es importante puesto que puede convertirse en un factor diferenciador frente a otras, además que le permite ser competitiva, mostrando que es capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, desde sus instalaciones hasta la capacidad de sus colaboradores para atender a sus clientes de mejor manera que otras empresas, lo que le permite posicionarse en el mercado.

En vista de la importancia de la calidad para las empresas turísticas, surgen normas para establecer parámetros y requisitos para que los establecimientos puedan satisfacer las necesidades de los clientes brindando un mejor servicio, es así que en el caso del del alojamiento rural también se encuentran normas por lo que se trata seguidamente.

¿Cuáles son las normas de calidad en el alojamiento rural?

Dentro de las normas de calidad para alojamiento rural se encuentran normas que se aplican a nivel mundial como las siguientes: ISO 9001, ISO 1400, Q de calidad turística, SICTED (plan de calidad), también existen normas establecidas por cada país para estandarizar los servicios en este sector como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 69

Normas de alojamiento rural

Norma	Descripción
IRAM-SECTUR 42250: Alojamiento rural Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente	Establecida por Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR), en el año 2009. En esta norma se establece los requisitos para un sistema de gestión integrado de la calidad, la seguridad y el ambiente en el establecimiento de alojamiento rural, cuando la dirección de la organización: a) requiera un marco de referencia para la optimización de la prestación; b) desea implementar prácticas sustentables; c) aspira a aumentar la satisfacción del cliente. No aplican a esta norma las actividades de turismo rural. [Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) & Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR), 2009]
Norma Chilena Oficial NCh3002.Of2007: Alojamiento turístico -	Establecida por el Instituto Nacional de Normalización (INN), en el año 2007. Esta norma se estudió a través del Comité Técnico Alojamiento turístico, para

Haciendas o estancias - Requisitos para su calificación	especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir las haciendas o estancias para optar a la calificación turista, turista superior o lujo. (Instituto Nacional de Normalización (INN), 2007)
--	--

Norma Técnica Sectorial NTSH 008: Alojamientos Rurales, Requisitos De Planta Y Servicios	Establecida por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) en el año 2006. La presente norma tiene como objeto definir las características de calidad y los requisitos de planta y servicios para los establecimientos de alojamiento rural. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2006)
---	--

Nota. La tabla muestra normas de alojamiento rural de Argentina, Chile y Colombia.

Indicadores de calidad del servicio de alojamiento en las haciendas turísticas de Cotopaxi.

En este punto es necesario establecer los parámetros con los que cumplen las haciendas turísticas, así como en cuales pueden realizar mejoras e implantar dentro del establecimiento y posteriormente establecer los estándares con los que debe cumplir para brindar un servicio de calidad.

Para determinar la calidad se analizó los servicios con los que cuenta la hacienda y si estos requieren mejoras o realizar implementaciones

Servicio de Recepción y Habitaciones

Tabla 70

Servicio de recepción y habitaciones

Servicio	Optimo	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		

Nota. En la tabla se muestran el estado de los servicios de las haciendas con relación al área de recepción y las habitaciones.

- Recepción

Las haciendas turísticas deben ofrecer el servicio de recepción de huéspedes, el primer punto de contacto con el cliente y de bienvenida. Para el servicio de recepción debe existir una persona responsable quien se encargará de recibir y saludar al cliente, brindar información acerca de las instalaciones, servicios y actividades turísticas que se pueden realizar en la hacienda y su entorno. Además, es la persona que debe realizar el check in y check out, llevando el control de entrada y salida del cliente.

También como parte del servicio está el acompañar al huésped a su habitación ayudándole con el traslado del equipaje y explicándole el funcionamiento de aparatos y dispositivos electrónicos existentes en la habitación, junto con las normas de uso de instalaciones.

Esta área debe contar con un espacio a la entrada de la hacienda, debe estar decorado acorde al estilo del establecimiento y tener una interconexión telefónica y de internet con las habitaciones y espacios en general.

- Habitaciones

Los establecimientos deben contar con habitaciones privadas y/o compartidas con cuartos de aseo y baño privados y/o compartidos que se encuentren habilitados y en funcionamiento, además deben tener habitaciones para personas con discapacidad.

Cada habitación debe estar adecuada con el mobiliario indispensable compuesto por: iluminación adecuada, corinas o persianas, closet, espacio de trabajo y cobijas o almohadas extras en caso de que el huésped lo requiera. Además de tener acondicionamiento térmico, conexión a internet y teléfono.

En el cuarto de baño y aseo privado debe haber 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, kit dental, otros).

Para la limpieza de las habitaciones se debe realizar diariamente en horarios que no interfieran con las actividades del huésped, se debe cambiar la lencería mínima cada tres días de uso y por cada cambio de cliente.

Instalaciones y espacios amplios

Tabla 71

Instalaciones y espacios amplios

Servicio	Optimo	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		

Nota. En la tabla se muestran el estado de los servicios de las haciendas con relación a las instalaciones y espacios amplios

Las haciendas turísticas deben contar con instalaciones limpias, en buen estado de conservación y funcionamiento por lo que es necesario realizar un mantenimiento preventivo para poder reducir el caso de alguna falla o problema que pueda afectar a los huéspedes.

Es importante que el establecimiento cuente con un sistema de energía e iluminación suplementario que abastezca a todo el establecimiento. De igual manera contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o

calefacción artificial y/o natural. Así mismo, las áreas de uso exclusivo del personal se encuentren identificadas, señalizadas y en funcionamiento en todas las haciendas.

Tener un control de plagas, es fundamental especialmente para establecimientos que se encuentran ubicados en zonas tropicales. Los establecimientos deben contar con un pozo séptico, servicios básicos (agua y energía eléctrica).

Servicio de alimentos y bebidas

Tabla 72

Servicio de alimentos y bebidas

Servicio	Optimo	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

Nota. En la tabla se muestran el estado de los servicios de las haciendas con relación al servicio de alimentos y bebidas.

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 con menús en los que se encuentren platos elaborados con productos de la localidad, y también se preparará dietas especiales conforme la petición del huésped.

En el caso del desayuno, almuerzo y cena se debe incluir lo siguiente:

- Desayuno: bebidas calientes o frías (té, café, leche, jugo de frutas), al menos tres comestibles (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca, otros), mermelada y mantequilla.
- Almuerzo y cena: Contar con un menú definido en el cual se presenten dos Alternativas de entradas, plato fuerte y postres, más un menú de niños.

Es importante contar con un área de picnic, para que el cliente tenga otra alternativa que le permita disfrutar de las instalaciones y del servicio de alimentos y bebidas en lugares al aire libre.

Como otra actividad que pueda realizar el turista la hacienda debe realizar degustaciones de bebidas como vino, café, entre otras bebidas que se realicen en sitios del entorno, de esta manera también se fomenta la difusión de productos locales.

Servicio de Entretenimiento y Relación y Vinculación con la comunidad

Tabla 73

Servicio de entretenimiento y relación y vinculación con la comunidad

Servicio	Optimo	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		

Nota. En la tabla se muestran el estado de los servicios de las haciendas con relación al servicio de entretenimiento y la relación y vinculación con la comunidad.

Las haciendas turísticas deben prestar el servicio de entretenimiento al aire libre en donde se encuentran actividades como: cabalgata, bicicleta, trekking, piscina, ordeño, elaboración de quesos, contar con actividades relacionadas con el medio rural como ganadería, agricultura o preparación de alimentos con productos locales. Así como actividades de entretenimiento dentro del establecimiento como: juegos de mesa, bibliotecas, juegos de salón, entre otros.

Dentro de los estos servicios es importante que las haciendas turísticas ofrezcan recorridos guiados por las instalaciones y entornos rurales cercanos para conocer un poco de la vivencia en comunidades cercanas.

En el caso de que se elaboren artesanías en comunidades locales, están también deberían ser ofrecidas a los turistas en caso que den adquirirlas durante su estancia como parte de difusión de productos locales.

Además, como parte de las actividades de vinculación con la comunidad las haciendas deben incluir a personas locales en la administración y operación del establecimiento.

Distintivo de Alojamiento Rural – Haciendas Turísticas

Una vez que cumplen con los parámetros y estándares de calidad, las haciendas turísticas tendrán el reconocimiento de un distintivo de calidad turísticas el cual se estableció bajo los criterios globales de las normas UNE 183001 Alojamientos rurales de España, NCh3002 Alojamiento turístico – haciendas o estancias de Chile y el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador.

Este distintivo de calidad es un reconocimiento que se le otorga a los establecimientos de alojamiento rural de tipo haciendas turísticas, con el fin de reconocer la calidad del servicio que estos ofrecen, cabe recalcar que el procedimiento para obtener el distintivo es voluntario. 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 aumentando su confianza, esto a la vez permite facilitar la decisión de las personas al momento de elegir donde hospedarse.

El diseño del distintivo muestra la fachada de una hacienda siendo un elemento representativo y que diferencia a este tipo de establecimientos de otros, por otra parte, se pueden distinguir las letras “QH” que significan Calidad en Haciendas Turísticas, la gama de colores está en tonos turquesas que se inspiran en la naturaleza evoca elementos naturales como el cielo y aguas limpias, vinculado con la positividad y calma, son los que caracterizan al turismo rural.

Figura 70

Distintivo de calidad en Haciendas Turísticas



DISTINTIVO DE CALIDAD EN
HACIENDAS TURÍSTICAS

Nota. La figura muestra el diseño de la propuesta del Distintivo de Calidad en Haciendas Turísticas.

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.

Bibliografía

- Albaladejo, I., María, D., & Molera, L. (2004). Turista rural frente a turista en alojamiento rural. *Estudios Turísticos*, 85-102.
- Arrieta, E. (2018). *Método inductivo y deductivo*. Obtenido de diferenciador.com: <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). (2009). *Norma UNE 183001:2009. Alojamientos rurales. Requisitos para la prestación del servicio*.
- Asociación Española para la Calidad (AEC). (2019). *aec.es*. Obtenido de Normas Q Turismo: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-q-turismo#:~:text=Las%20Normas%20Q%20de%20Calidad,privadas%20del%20sector%20tur%C3%ADstico%20espa%C3%B1ol.>
- Avellaneda, M. (2 de Febrero de 2018). *Guía para la elaboración y control de documentos*. Obtenido de Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia: <https://www.cpiq.gov.co/resources/uploaded/files/A-GDT-G-01%20GUIA%20PARA%20LA%20ELABORACION%20DE%20DOCUMENTOS.pdf>
- Burbano, P. (2 de Agosto de 2019). *La ruta de las haciendas del Ecuador*. Obtenido de meer.com: <https://www.meer.com/es/56402-la-ruta-de-las-haciendas-del-ecuador>
- Casas, J., Repullo, J., & Donaldo, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 527-538.
- Del Real, M. (20 de Agosto de 2012). *Clasificación de alojamientos de Turismo Rural*. Obtenido de Blog de Turismo Rural: <https://mariodelreal.wordpress.com/2012/08/20/clasificacion-de-alojamientos-de-turismo-rural/>
- Duque, E., & Deison, P. (2017). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. *Universidad Nacional de Colombia*, 195-213.

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico de Quito. (13 de Diciembre de 2022). *Calidad Turística, distintivo Q*. Obtenido de Quito Turismo: <https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/>

Entorno Turístico. (17 de Septiembre de 2019). *Tipos de servicios y productos que ofrecen las agencias de viajes* . Obtenido de Entorno Turístico : <https://www.entornoturistico.com/tipos-de-servicios-y-productos-que-ofrecen-las-agencias-de-viajes/>

García, B. (2005). Características Diferenciales del Producto Turismo Rural. *Cuadernos de Turismo*, 113-133.

GoRaymi. (s.f.). *12 Haciendas turísticas en Ecuador*. Obtenido de <https://www.goraymi.com/es-ec/ecuador/rutas-paseos/12-haciendas-turisticas-ecuador-av9uc62bb>

Hacienda La Ciénega. (2022). *La Hacienda*. Obtenido de Hacienda La Ciénega: <https://www.haciendalacienega.com/la-hacienda/>

Hacienda Nagsiche. (2022). *Descubre Nagsiche*. Obtenido de Hacienda Nagsiche: <https://haciendanagsiche.com/la-hacienda>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato: Tiraje 2000 ejemplares.

Hostería Hacienda San Joaquín. (s.f.). *Galería* . Obtenido de Hostería Hacienda San Joaquín: <https://hosteriahaciendasanjoaquin.com/>

Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) & Secretaria Nacional del Turismo (SECTUR). (2009). *Norma RAM-SECTUR 42250:2009. Alojamiento rural. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente*. Obtenido de <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-nacional-del-nordeste/teoria-del-diseno-y-la-gestion-urbana/iram-42250-turismo-rural/42363847>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2006). *Alojamientos Rurales, Requisitos De Planta Y Servicios (NTSH 008)*. Obtenido de <https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTSH008.pdf>

Instituto Nacional de Normalización (INN). (2006). *Alojamiento turístico - Hospedaje rural - Requisitos para su calificación (NCh3015.Of2006)*. Obtenido de <https://registro.sernatur.cl/wp-content/uploads/biblioteca/calidad/Hospedaje-Rural-NCh3015-2006.pdf>

Instituto Nacional de Normalización (INN). (2007). *Alojamiento turístico - Haciendas o estancias - Requisitos para su calificación (NCh3002.Of2007)*. Obtenido de <https://registro.sernatur.cl/wp-content/uploads/biblioteca/calidad/Haciendas-o-estancias-NCh03002-2007.pdf>

Instituto Vasco de Estadística (Eustat). (s.f.). *Alojamiento rural*. Obtenido de Instituto Vasco de Estadística: https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_141/elem_5148/definicion.html

Instituto Vasco de Estadística (Eustat). (s.f.). *Alojamiento rural*. Obtenido de eustat.eus: https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_141/elem_5148/definicion.html

ISQ Turística. (s.f.). *Agroturismo y Casas Rurales*. Obtenido de ISQ-turística: <https://www.isq-turistica.com/sectores-tur%C3%ADsticos/agroturismos-casas-rurales/>

Jiménez, M. (2020). *El misterioso mundo de los hoteles hacienda*. Obtenido de El souvenir: <https://elsouvenir.com/el-misterioso-mundo-de-los-hoteles-hacienda/>

Mejía, L., & Bolaño, L. (2014). La calidad de las ofertas turísticas en el departamento de la Guajira-Colombia. *SciELO*, 139-149.

Ministerio de Turismo. (2015). *Marca Q busca mejorar la calidad de la industria turística del país*. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/marca-q-busca-mejorar-la-calidad-de-la-industria-turisticadel-pais/>

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

- Ministerio del Ambiente. (2021). *Sistema Nacional de Áreas Protegidas*. Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/reporte-de-visitas#>
- Murillo, J. (2006). Metodología de Investigación Avanzada. *Universidad Autónoma de Madrid*, 1-20.
- MyTourEc. (s.f.). *Hacienda Tambo Mulaló*. Obtenido de <https://mytoureec.com/wp-content/uploads/2020/11/Tambo-Mulal%C3%B3-Final.pdf>
- Nicomedes, E. (2018). *Tipos de Investigación*. Obtenido de Universidad Santo Domingo de Guzmán: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Organización Internacional de Normalización. (2018). *Organización Internacional de Normalización. ISO*. Obtenido de: <http://www.iso.org/cms/render/live/en/sites/isoorg/home/about-us.html>
- Ortega, Á., Nathaly, C., & Reyes, M. (2018). Emprendimientos de turismo rural en el Cantón Pastaza (Ecuador): iniciativas y oportunidades. *Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Posada de Tigua. (2021). *Historia: Posada de Tigua*. Obtenido de Posada de Tigua: <http://www.posadadetigua.com/>
- Quito-turismo. (2014). Calidad Turística. Obtenido de: <https://www.quito-turismo.gob.ec/destacados/3-distintivo-q>
- Rainforest Alliance. (2018). Rainforest Alliance - Cyd Certified. Obtenido de: <https://www.rainforest-alliance.org/lang/es/about>
- Renda, A., & Teotónio, I. (2017). Alojamiento turístico en espacio rural. La percepción de los emprendedores. *Estudios y perspectivas en turismo*, 845-863.
- San José de Sigchos. (2021). *Nosotros: Hostería San José de Sigchos*. Obtenido de Hostería San José de Sigchos: <https://sanjosedesigchos.com/nosotros/>
- Secretaría de Fomento Turístico. (s.f.). *Haciendas*. Obtenido de Gobierno del Estado del Yucatán: <https://www.yucatan.gob.mx/?p=haciendas#:~:text=Originalmente%2C%20el%20t%C3%A9rmino%20%22hacienda%22,asignadas%20a%20los%20encomenderos%20espa%C3%B1oles.>

Solsona, J. (2000). Calidad en la Gestión de Alojamiento Turísticos Rurales. *Gestión Turística*, 65-89.

TourCert. (s.f.). *Por qué TourCert*. Obtenido de <https://tourcert.org/es/por-que-tourcert/>

TourCert Andina en Perú. (1 de Julio de 2016). Obtenido de: <http://kmcero.pe/tourcert-andina-en-peru/>

Unifikas. (11 de Noviembre de 2021). *Indicadores de calidad: qué son y para qué se utilizan*. Obtenido de unifikas.com: <https://www.unifikas.com/es/noticias/todo-lo-que-tienes-que-saber-sobre-los-indicadores-de-calidad#:~:text=Los%20indicadores%20de%20calidad%20son,en%20todos%20los%20procesos%20empresariales.>

Universidad Oberta de Catalunya (UOC). (Diciembre de 2014). *Historia de la ISO*. Obtenido de Blogs.uoc.edu: <https://blogs.x.uoc.edu/calidad-iso/historia-de-la-iso/>

Anexos