



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE TURISMO

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA EN TURISMO**

**“EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA
ANGOCHAGUA, IBARRA-ECUADOR”**

**AUTORAS: CALDERÓN MOYA CAROLINA ESTEFANÍA
CALDERÓN MOYA CAROL LISSETH**

**DIRECTOR: ECHEVERRÍA CACHIPUENDO GALO
OSWALDO MSC.**

IBARRA 2018

RESUMEN EJECUTIVO

La gran diversidad natural y cultural que alberga cada una de las provincias que comprende el Ecuador, es el principal atractivo para propios y ajenos. El mismo que mueve a miles de turistas cada año a visitar estos parajes. Estos buscando descanso, diversión y confort al momento de recibir los servicios de: alimentación, alojamiento y esparcimiento formando parte de las necesidades y expectativas del cliente.

Es así que, el desarrollo de la investigación está dirigida a la evaluación de las condiciones de calidad, en la prestación de servicios en la parroquia Angochagua. Se intenta diagnosticar el nivel de cumplimiento de la normativa legal que es emitida por las entidades pertinentes estos enfocados en el aspecto de calidad. Además, el nivel de satisfacción del cliente al momento de la prestación de servicios.

La metodología que se dispuso para la investigación fue de tipo cualitativa y cuantitativa ya que se evalúan características que determinan el perfil del cliente y además los aspectos que tiene cada emprendimiento; el segundo enfoque se desarrolla a través de calificación jerárquica a cada uno de los servicios evaluados.

De esta manera, se realizó un primer acercamiento a la zona de estudio, con el fin de conocer el desarrollo turístico actual, para lo cual se empleó guías de entrevistas dirigidas a las autoridades de la parroquia.

Así mismo, para determinar el nivel de cumplimiento de la normativa legal se utilizó fichas de evaluación con parámetros establecidos por el MINTUR y proyectos comunitarios que albergan características similares a la zona de investigación.

El perfil del cliente que visita la parroquia y el nivel de satisfacción se definió a través de la aplicación de encuestas y matrices de evaluación enfocadas en parámetros específicos de las actividades realizadas.

Por último, los resultados del nivel de satisfacción y cumplimiento de la normativa dieron paso para establecer estrategias que permitan el mejoramiento de la calidad de los emprendimientos que brindan los servicios turísticos, para lo cual se desarrolló una matriz FODA.

ABSTRACT

The great natural and cultural diversity that can be found in each of the provinces of Ecuador is the main attraction for our own people and foreigners. It moves thousands of tourists every year to visit those places. They want to find rest, fun and comfort when they receive meals, accommodation and amusement which are part of the needs and expectation of the guests.

The development of the research is directed to the evaluation of the conditions of quality of the services in Angochagua parish. It is attempted to diagnose the level of accomplishment of the legal regulations issued by the pertinent entities focused on the aspect of quality. Additionally, the level of satisfaction of the guests when they receive the services.

The methodology used for the research was qualitative and quantitative as features are evaluated that determine the profile of the guests and the aspects of each of the enterprises. The second focus is developed through the hierarchical qualification of each of the evaluated services.

So, the first approach to the study zone was performed in order to know about the current tourist development. Interview guides addressed to the authorities of the parish were used.

Also, in order to determine the level of accomplishments of the legal regulations, evaluation cards were used with the parameters established by MINTUR and community projects that offer similar features in the research area.

The profile of the guests who visit the parish and the level of satisfaction were defined through the application of surveys and evaluation matrixes focused on the specific parameters of the performed activities.

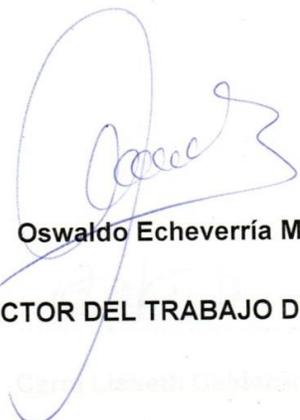
Finally, the results of the level of satisfaction and accomplishment of the regulations made way to establish strategies that permit the improvement of the quality of the enterprises that offer tourist services. Therefore, a FODA matrix was created.

Key words: tourism, quality, evaluation, estrategies.

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Yo, Galo Oswaldo Echeverría Cachipueno, en mi calidad de Director del Trabajo de titulación denominado **“EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA ANGOCHAGUA, IBARRA-ECUADOR”** de autoría de las Srtas. Carol Lisseth Calderón Moya y Carolina Estefanía Calderón Moya, tengo a bien manifestar que el documento contiene los requisitos académicos e investigativos pertinentes para que sea sometido a defensa pública, por lo que autorizo que se realicen los tramites consiguientes.

Abril del 2019



Oswaldo Echeverría MSc.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

Carol Lisseth Calderón Moya

Q. 1. 100381091

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Carol Lisseth Calderón Moya, portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 100365091-6, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito **“EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA ANGOCHAGUA, IBARRA-ECUADOR”**, es de mi autoría que no ha sido presentado previamente para ningún grado ni calificación profesional; y que he consultado e investigado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Abril del 2019.



.....
Carol Lisseth Calderón Moya

C.I. 100365091-6

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

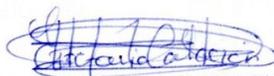
Yo, Carolina Estefanía Calderón Moya, portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 100365092-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito **“EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA ANGOCHAGUA, IBARRA- ECUADOR”**, es de mi autoría que no ha sido presentado previamente para ningún grado ni calificación profesional; y que he consultado e investigado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

APELLIDOS Y NOMBRES
Abril del 2019.

DIRECCIÓN

E-MAIL

TELÉFONO Fijo



Carolina Estefanía Calderón Moya

C.I. 100365092-4

TÍTULO

AUTORAS:

FECHA DE FIRMA



AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hacemos entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información.

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100365091-6 100365092-4		
APELLIDOS Y NOMBRE:	Calderón Moya Carol Lisseth Calderón Moya Carolina Estefania		
DIRECCIÓN:	Calle Galo Plaza Lasso N 26-38 Ibarra – La Esperanza		
E-MAIL:	carolcalderon1993@gmail.com krito241993@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2 660-230	TELÉFONO MÓVIL:	0979736350 0990581039

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA ANGOCHAGUA, IBARRA-ECUADOR

AUTORAS:	Calderón Moya Carol Lisseth Calderón Moya Carolina Estefanía	
FECHA: DD/MM/AAAA	09/12/19	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO		
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO	<input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA EN TURISMO	
ASESOR/DIRECTOR	MSc. Oswaldo Echeverría	

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales por lo que se asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros

Ibarra, a los 9 días del mes de diciembre del 2019

AUTORAS:

Carol Calderón

Estefanía Calderón

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedicamos, a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Angochagua y a los habitantes de cada una de las comunidades que integra la parroquia, por su apoyo incondicional, al abrirnos sus puertas y compartirnos sus conocimientos.

Carol Calderón
Estefanía Calderón

AGRADECIMIENTOS

A nuestra madre Laura y nuestro padre Wilson, por darnos la vida, su amor, comprensión, trabajo y sacrificio en todos nuestros años, y su apoyo incondicional en decisiones y proyectos.

A nuestra segunda madre Alicia, quien supo motivarnos, guiarnos todos los días de nuestra vida.

A mi hija, por ser comprensiva y paciente por el poco tiempo que le ofrecí en mis años de estudio, hasta culminar mi carrera.

A nuestros tutores Msc. Yoarnelys Vasallo y Msc. Oswaldo Echeverría, por la confianza depositada en nosotras, consejos y enseñanzas durante todo este tiempo.

Índice

RESUMEN EJECUTIVO.....	i
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	¡Error! Marcador no definido.
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	vii
DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTOS	x
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del problema	5
Objeto de estudio	6
1.3. Descripción del área de estudio.....	6
1.4 Justificación	7
1.5 Objetivos	8
1.5.1 Objetivo general	8
1.5.2 Objetivos específicos	8
CAPÍTULO II	9
2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Definiciones de Turismo	9
2.2 Definición de turismo rural	10
2.3 Evaluación	12

2.4 Características de los servicios	13
Intangibilidad	13
<i>Heterogeneidad</i>	14
<i>Perecedero</i>	15
<i>Inseparabilidad</i>	15
2.5 Tipos de servicios que existe	16
<i>Servicio de restauración</i>	18
<i>Servicio de alojamiento</i>	18
2.6 <i>Calidad</i>	19
2.7 Características de la calidad	21
2.8 Importancia	22
2.9 Evolución de la calidad	24
2.10 Enfoque de la calidad	27
2.11 Normas Internacionales de la Calidad	30
2.12 Gestión de calidad	32
2.13 Enfoque al cliente	33
<i>Liderazgo</i>	33
<i>Compromiso de las personas</i>	34
2.14 Enfoque a procesos	34
<i>Mejora</i>	35
<i>Toma de decisiones basadas en la evidencia</i>	35
2.15 Gestión de las relaciones	36
2.16 Geoparque	36
2.17 Marco legal	37
CAPITULO III	47

3 METODOLOGÍA.....	47
3.1 Tipos de investigación	49
3.2 Métodos de investigación	50
<i>Método Analítico- Sintético</i>	50
<i>Método histórico- lógico</i>	51
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	51
<i>Entrevistas</i>	51
<i>Observación directa</i>	52
3.4 Instrumentos de investigación	52
<i>Fichas técnicas de evaluación</i>	53
<i>Alojamiento</i>	53
<i>Alimentación</i>	54
<i>Encuesta</i>	55
3.5 Población y Muestra	56
<i>Modelo para el cálculo de la Muestra (n)</i>	57
CAPITULO IV	59
4.1. Situación actual del desarrollo turístico de Angochagua	59
4.1.1. Contextualización geográfica de la zona de estudio	59
4.1.2. Antecedentes del desarrollo turístico de la parroquia.	60
4.1.3. Infraestructura turística existente.....	68
4.1.3.1 Vialidad y señalización.....	68
4.1.3.1 Rutas y senderos turísticos locales	70
4.1.3.2 Artesanías.....	72
4.1.4. Organizaciones de turismo.....	73
4.1.5. Flujos de turismo	74

4.2. Cumplimiento de la normativa legal en la prestación de servicios turísticos de la parroquia Angochagua.....	74
4.2.1. Instrumento y factores de la normativa considerados para la evaluación de los Servicios turísticos.....	75
4.2.2. Resultados de la evaluación.....	87
4.2.2.1. Alojamiento	87
4.2.2.2. Alimentación	100
4.3. Perfil del viajero que visita Angochagua.	129
4.3.1. Generalidades del público encuestado.....	129
4.3.2. Niveles de satisfacción registrados.	131
4.4. Estrategias de mejoramiento de la calidad de los emprendimientos turísticos	138
4.4.1. FODA	138
4.4.2. Identificación de estrategias.	144
Conclusiones.....	146
Recomendaciones.....	147
Bibliografía	149
Anexo 1: Árbol de problemas	154
Anexo 2: Mapa de ubicación de la Parroquia Angochagua.....	155
Anexo 3: Mapa de ubicación servicios de alojamiento.....	157
Anexo 4: Mapa de ubicación de los servicios de restauración	159
Anexo 5: Fichas de evaluación para servicios de alojamiento	161
Anexo 6: Fichas de evaluación para servicios de alimentación	168
Anexo 7: Guía de entrevista N°1	172
Anexo 8: Guía de entrevista N°2	172
Anexo 9: Cuestionario de entrevista	174

Anexo 10: Encuesta del servicio de alimentación llena por el turista.	178
Anexo 11: Encuesta del servicio de alojamiento llena por el turista.	180
Anexo 12: Ficha de observación de Hospedaje Carmita	183
Anexo13: Ficha de evaluación del hospedaje Hacienda Zuleta	191
Anexo 14: Ficha de evaluación del restaurante	198
Anexo 15.- Resultados de Análisis del Urkund	203
Anexo 16: Cronograma de trabajo	204

Tabla 1: Necesidades cualitativas de los clientes y características cuantitativas del producto.	22
Tabla 2: Evolución cronológica del concepto de calidad	24
Tabla 3: Relación Calidad - Normas ISO	31
Tabla 4: Enfoque de la calidad	32
Tabla 5: Servicios de alojamiento	64
Tabla 6: Servicio de restauración	65
Tabla 7: Rutas y senderos	70
Tabla 8: Matriz de evaluación dirigida a los establecimientos de alojamiento	75
Tabla 9: Matriz de evaluación dirigida a los establecimientos de restauración	82
Tabla 10: Resultado de evaluación de la Casa de los Girasoles.....	88
Tabla 11: Resultado de evaluación de la Casa de los Arrayanes	90
Tabla 12: Resultado de evaluación de la Casa de las Rosas	92
Tabla 13: Resultado de evaluación de la Casa de los Cipreses.....	94
Tabla 14: Resultado de evaluación del Hospedaje Carmita.....	96
Tabla 15: Resultado de evaluación de Hacienda Zuleta	98
Tabla 16: Resultado de evaluación de Chaparral Zuleta	101
Tabla 17: Resultado de evaluación de Sumak Mikuna Restaurante	103
Tabla 18: Resultado de evaluación de Casa Bella Zuleta	105
Tabla 19: Resultado de evaluación de Paradero Doña Sofía.....	107
Tabla 20: Resultado de evaluación de La Tulpa Restaurante	109
Tabla 21: Resultado de evaluación de la Casa Grande	112
Tabla 22: Resultado de evaluación de La Choza de San José	114
Tabla 23: Resultado de evaluación de Refugio de María Amada.....	116
Tabla 24: Resultado de evaluación de Samay Loma	118
Tabla 25: Resultado de evaluación de Paraíso de Eva.....	120
Tabla 26: Resultado de evaluación de Carmita Mikuna Wasi	122
Tabla 27: Resultado de evaluación de Picantería Delicias de Zuleta	123
Tabla 28: Resultado de evaluación de La Choza de Mama Sofía.....	125
Tabla 29: Resultado de evaluación de Pondo Wasi.....	127
Tabla 30: Resultado de evaluación de La Hueca del Borrego Asado	128

Tabla 31: Satisfacción del servicio de restauración	132
Tabla 32: Evaluación de satisfacción al cliente en el servicio de alojamiento	134
Tabla 33: FODA	139
Tabla 34: Interacción de la matriz	141

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la actividad turística en una región, ciudad o comunidad, es el impulso de un efecto multiplicador, de manera que beneficia a varios sectores económicos, de esta manera promoviendo una mejor calidad de vida y por ende el incremento de la economía, como se ha evidenciado en los últimos años en Ecuador.

La prestación de servicios que comprende un producto turístico, para satisfacer las necesidades de los clientes, tiene que ser de calidad, cumpliendo así con sus expectativas creadas por la oferta y exigencias de los mismos turistas, a través del cumplimiento de normas de regulación y control de las diferentes instituciones pertinentes.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

Actualmente uno de los sectores impulsores de una fracción de la economía mundial es la actividad turística. Tomando en cuenta que se crea un efecto multiplicador, esto se refiere al beneficio común de varios factores como: alimentación, alojamiento, recreación, transporte, entre otros. Así, dando como resultado la generación de empleo en un 9.9% es decir, 313 millones de plazas generadas, demostrando que uno de cada diez empleados pertenece a este sector. De esta manera contribuyen con el 10.4% del PIB en la economía mundial en el 2017. Así pues, el porcentaje mencionado representa 8.272.3 miles de millones de dólares de acuerdo a la información publicada en WTTC (World Travel and Tourism Council, 2018).

Ecuador en los últimos cinco años ha tenido cambios positivos, debido a que se han incrementado los recursos de inversión destinados a la actividad turística. Teniendo un crecimiento de casi 660 millones de dólares. De manera que, existe un crecimiento paulatino en el mejoramiento de la calidad. Tomado en cuenta aspectos clave como: infraestructura turística, calidad en la prestación de servicios, legislación y normativa. Así mismo, aprovechando de forma sostenible las potencialidades naturales, culturales y étnicas. Buscando como objetivo, generar mayor número de divisas, atracción de turistas, mayor porcentaje de días de estadía e incrementar el gasto del visitante, como se expresa en el Proyecto Ecuador Potencia Turística (Ministerio de Turismo, 2014) pp. 22

En la actualidad, la calidad representa un pilar básico para el mercado turístico. Y esto no se refiere solo a la evolución de realizar cambios en

infraestructura; sino también se encuentra dentro de procedimientos en la emisión de servicios a favor del cumplimiento de deseos y necesidades de un cliente. Esto a su vez reflejando una competencia continua contra sus expectativas. De esta forma en el siglo XXI, dichas expectativas están siendo causadas por exigencias de calidad y cantidad en lo que consumen. Con lo antes expuesto, en el Ecuador según afirma el segmento de noticias (Ministerio de Turismo, 2018) en el tercer trimestre del 2017 según datos de la ENEMDU. El número de empleos en la actividad de alojamiento y servicios de comida corresponde a 498.385 un 2,4% más respecto al mismo periodo en el año 2016. Esto demuestra que el objetivo es poseer un nivel alto de competitividad ante el resto de los destinos. Es así, que los establecimientos turísticos han sido evaluados con exigentes auditorías para certificar calidad, seguridad y profesionalidad. Como resultado de dichos procesos, el país alberga 278 establecimientos que cuentan con el reconocimiento “Q” (Calidad Turística), emitido por el Ministerio de Turismo. Además, el beneficio de esta certificación para las empresas será el desarrollo de capacitaciones que mantiene la Cartera de Estado, según lo que afirma en el segmento de noticias del (Ministerio de Turismo, 2015).

En la tesis elaborada por Enríquez (2018) se resalta que, según las estadísticas manejadas por el Gobierno Provincial de Imbabura, el turismo en la provincia ha crecido un 8,3% en el año 2014 con respecto al año anterior, y los establecimientos turísticos han crecido un 3,3%. De esta manera se encuentra entre las cinco provincias receptoras de turismo.

Imbabura cuenta con seis cantones entre los cuales se encuentra Ibarra, que alberga ocho parroquias ubicadas en el sector rural y urbano. Poseen potencialidades naturales y culturales que se ven aprovechadas por la oferta turística, a través de un producto en el que cuentan aspectos como: calidad, servicio al cliente, infraestructura, accesibilidad entre otras. La calidad es propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten

apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie, según expresa Hidalgo (2018).

La calidad es uno de los puntos fundamentales para el crecimiento positivo de un bien o servicio. Por lo que esto permite, un aumento de demanda a razón del cumplimiento de sus expectativas. Por ello, mejorar el nivel de calidad no significa altos costos, sino más bien es una inversión en la que se genera el cumplimiento de requisitos mínimos establecidos.

La Parroquia Angochagua se ubica en la zona rural del Cantón Ibarra perteneciendo a la provincia de Imbabura. Cuenta con seis comunidades, en las que se encuentran en mayor porcentaje familias indígenas y en menor proporción familias mestizas. Mantienen su idioma quichua y español respectivamente. Las cuales trabajan juntamente con el objetivo de mantener y recuperar sus saberes, costumbres y tradiciones. Las actividades que se desarrollan son: la agricultura, ganadería, industria láctea, industria manufacturera y turismo. Esta última ha contribuido al mejoramiento de la calidad de vida de la localidad en cierto porcentaje. Esto debido a la creación de emprendimientos, particularmente dedicados a alojamiento y alimentación. Después del mejoramiento de la vía principal realizada en la administración de Diego García del Gobierno Provincial de Imbabura, con una longitud de 15,54 kilómetros, del tramo Chucchupungo – Zuleta límite provincial. Con una inversión de 4'590.355 dólares según Diario El Norte por Garrido (Garrido, 2014). Pero si bien es cierto, la creación de los servicios antes mencionados es de manera totalmente empírica, en un inicio creados con otros objetivos y en la actualidad terminando como un servicio turístico complementario, de esta manera se desconoce la calidad que existe en cuanto a la emisión de dichos servicios y de igual manera la satisfacción y cumplimiento de expectativas de los clientes.

Planteamiento del Problema

La Parroquia Angochagua ha tenido un crecimiento considerable, referente al desarrollo turístico que se ha enfocado en la creación de diferentes emprendimientos. Sin embargo, se identifica como problema el desconocimiento de las condiciones de calidad en los servicios turísticos ofertados, ya que su creación ha sido de manera empírica. En otras palabras, cumplir con requisitos mínimos sobre las normas de calidad. Así, buscando proporcionar una garantía de la calidad del servicio; con el objetivo de mejorar la satisfacción de los clientes, esto siendo un punto clave para el incremento de oferta y demanda.

Es así, que se detectan elementos que afectan de manera directa e indirecta, al problema antes mencionado. De esta manera los factores identificados son los siguientes: escaso interés por parte de la comunidad en calidad turística, ya que existe una limitada capacitación técnica hacia los propietarios de los diferentes emprendimientos, además una concepción errada sobre el costo de adquisición de conocimientos. Esto también a causa de una insuficiente participación de técnicos en turismo. Por consiguiente, el efecto es la prestación de servicios empíricos.

Otra causa es el alto nivel de empirismo en la gestión de la calidad de los emprendimientos turísticos, en otras palabras, incumpliendo acciones fundamentales como: planificación, organización, implementación y control, esto a raíz del bajo nivel de estudios académicos que existe en los prestadores de servicios. Además, de la falta de organización y liderazgo en las comunidades para fortalecer la actividad turística, por esta razón existe un bajo nivel de satisfacción del cliente.

Adicionalmente a estas, el desconocimiento de la normativa relacionada con la calidad turística en los servicios y el limitado apoyo de las entidades públicas (GAD Municipal, Prefectura, Gobierno Provincial de

Imbabura, MINTUR) priorizando a las zonas urbanas al momento de desarrollar programas de capacitación y formación en este tema, y de esta manera generando un bajo nivel de estandarización turística de los emprendimientos.

Todo esto da lugar a condiciones de calidad deficientes en la prestación de servicios turísticos por tanto la insatisfacción y pérdida paulatina de clientes reales y potenciales a la parroquia.

Con el término de la investigación, se deja abierta la posibilidad de la implementación de estrategias para el mejoramiento de las condiciones de calidad en la prestación de servicios. Además, de apoyar en nuevas líneas de investigación de manera que sirva de base para la elaboración de proyectos enfocados en una buena gestión y así incrementar la calidad de operación, organización e innovación de servicios en las actividades turísticas de la localidad.

De lo contrario, al ignorar la evidente inexistencia de información sobre la condición de calidad de servicios turísticos que permita tomar decisiones adecuadas para el desarrollo de las mismas, habría la posibilidad de que las autoridades locales sigan elaborando planificaciones dejando de lado la zona rural, de esta manera el nivel de control sería deficiente y evolucionarían impactos negativos como: insatisfacción del cliente, disminución de afluencia de turistas, pérdida de ingresos, lo que consecuentemente haría que la población busque nuevas fuentes de trabajo y migre hacia grandes ciudades buscando una mejor calidad de vida.

Formulación del problema

¿Cuáles son las condiciones de calidad en que se están prestando los servicios turísticos en la parroquia Angochagua?

Objeto de estudio

Condiciones de calidad en los que se están prestando los servicios turísticos en la parroquia Angochagua.

1.3. Descripción del área de estudio

La Provincia de Imbabura está dividida en distintos cantones, entre ellos Ibarra. El mismo que se subdivide en parroquias urbanas y rurales. Una de estas es la parroquia rural de Angochagua, creada el 28 de mayo de 1868. Cuenta con una población de 3.017 habitantes. hasta el 2015. La tasa de crecimiento anual era de -1,59%.(Sandoval, 2015).

La población en su mayoría se auto identifica como indígena del pueblo Caranqui (92,06%), en un segundo lugar se encuentra la población mestiza con el 7,51%. La parroquia tiene una extensión de 12,392 ha (123 km²).

Se encuentra ubicada, al Norte con la ciudad de Ibarra y parroquia la Esperanza; al Sur: Parroquia Olmedo perteneciente al Cantón Cayambe; al Este con la parroquia San Pablo del Lago y González Suárez, cantón Otavalo y al Oeste: con la parroquia Mariano Acosta, cantón Pimampiro. Goza de un relieve bastante irregular y comprende pisos climáticos altos, estos van desde 2589 m.s.n.m (Punto ubicado en la Hacienda Magdalena) hasta los 3899 m.s.n.m ubicado en Rumi loma. Esta parroquia está conformada por 6 comunidades rurales: Chilco, Magdalena, Rinconada, Zuleta, Cochás, Angochagua.

La mayoría de la población se dedica a la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca. Otra de las actividades que se encuentra muy marcada es la manufactura, esto desarrollado por la población femenina, que

constituyen las actividades de sustento para encontrar una importante fuente de ingresos por la producción y venta de bordados.

La actividad turística también se ha desarrollado por las haciendas que alberga el sitio como por ejemplo Casa Hacienda Zuleta, debido a que estas alojan un estilo colonial y el turista extranjero acude a estos espacios, asimismo ofertan múltiples actividades como: cabalgatas, visitas a la Laguna Cubilche, práctica de trekking, camping. Por otro lado, existe una gran variedad en eventos culturales como el Inti Raymi y el Paucar Raymi, estas celebraciones forman parte del patrimonio inmaterial de la comunidad manteniendo el significado del fortalecimiento de identidad del pueblo Caranqui.

1.4 Justificación

La finalidad de este trabajo es realizar un proceso investigativo, dando a conocer la realidad actual de las condiciones de calidad en los servicios turístico de la parroquia, de manera que se planteen estrategias enfocadas en solucionar la problemática de la localidad; ya que se evidencian indicios de crecimiento de emprendimientos dedicados a servicios de alojamiento y alimentación creados de forma empírica.

Es primordial mantener un elevado nivel de calidad al momento de generar los servicios turísticos, por lo cual se necesita dominar la percepción de los turistas al momento de adquirir el producto o servicio, a razón de que en la actualidad existen clientes exigentes a causa de obtener información previa a la adquisición, de manera que sus expectativas en muchos casos pueden llegar a ser inalcanzables, lo cual permite la fidelización de clientes potenciales y a la vez, inducir a la promoción de los servicios y la parroquia, creando así un grado de competitividad, estableciendo un mejoramiento continuo en los procesos y buscando la satisfacción de clientes.

Se aportará al progreso turístico de la parroquia, debido a que esta contiene atractivos naturales en los cuales se puede implementar actividades complementarias, adicionalmente de contar con un porcentaje alto de accesibilidad gracias al mejoramiento vial. Además, de lo anterior, esta cuenta con recursos culturales tangibles e intangibles que permiten la identificación como pueblo Quichua-Caranqui, lo cual es un potencial que puede ser aprovechado de manera sostenible, buscando el beneficio social, ambiental y económico no solo en la actualidad sino para generaciones futuras.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Evaluar las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos en la parroquia Angochagua; para diseñar estrategias de mejora de la calidad.

1.5.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del desarrollo turístico en la parroquia Angochagua.
- Determinar el nivel de cumplimiento de la normativa legal en la prestación de servicios turísticos en la parroquia Angochagua.
- Definir el perfil del cliente que visita la parroquia Angochagua y su nivel de satisfacción.
- Establecer estrategias para mejorar la calidad de los emprendimientos que brindan servicios turísticos en la parroquia Angochagua.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

Considerando que el desarrollo y crecimiento de una empresa de servicios, sea esta cual fuere, sea de alojamiento o restauración, depende de la satisfacción que sus clientes han percibido antes, durante y después del mismo, la calidad es un referente fundamental para que exista un crecimiento de la demanda hacia un servicio. Por esta razón se cree conveniente plantear los siguientes temas: definición de turismo y turismo rural para tener una perspectiva clara de la terminología fundamental que se aborda en la investigación, también se toma en cuenta aclaraciones acerca del concepto de calidad, su evolución, importancia y modelos, así conociendo puntos de vista de diferentes autores, además, es necesario mencionar otras definiciones relacionadas con los modelos de calidad, normas internacionales, y finalmente es oportuno tomar en cuenta referencias sobre gestión de calidad, poniendo énfasis en la legislación que se aplica en Ecuador para normar a los servicios de alojamiento y restauración. De esta manera se abordará el marco teórico.

2.1 Definiciones de Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (2018) el término turismo es entendido como aquellas actividades llevadas a cabo por las personas que se desplazan de un lugar a otro fuera de su lugar de residencia habitual, desarrolladas en un periodo de tiempo sucesivo menor a un año, con el objetivo de descanso, recreo, salud, negocios y otros.

En el artículo 2 capítulo I, referente a generalidades menciona que, turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia

habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos. (Asamblea Legislativa de la República de El Ecuador, 2014)

Este artículo describe de forma concisa el concepto de turismo, en el que hace énfasis en el movimiento de personas de un sitio a otro saliendo de su entorno habitual, para ejecutar diferentes acciones, con el propósito de realizar vistas por un tiempo límite, en el mismo orden de ideas, estos no habitarán de manera indefinida en los espacios visitados.

Así mismo, se concibe al turismo como uno de los sectores en el que se desplaza un sin número de personas para realizar diferentes actividades, de manera que satisfaga sus necesidades, deseos y expectativas, tomando en cuenta que dichas acciones se realizarán fuera de su zona habitual, sujeto a un tiempo determinado no mayor a un año y a cambio de una remuneración económica.

2.2 Definición de turismo rural

Como menciona Vargas (2014) turismo rural como una actividad socioeconómica y cultural en la que el turista está interesado en la forma de vida de las localidades rurales, decidiéndose a visitarlas para aprender de su cultura a través de la participación.

Otra aclaración del concepto de turismo rural es la siguiente:

El turismo rural se utiliza como denominación cuando la cultura rural es un componente clave del producto ofrecido. El rasgo distintivo de los productos del turismo rural es la oferta a los visitantes de un contacto personalizado, brindándoles la oportunidad de disfrutar el entorno físico y humano de las zonas rurales y, en medida de lo posible de participar en las actividades, tradiciones y estilos de vida de la población local. Organización Mundial del Turismo citado en (Vargas, 2014)

Esta modalidad de turismo se define como rural por el área geográfica en la que se desarrolla, siempre fuera de los límites urbanos, donde se han

preservado las costumbres y tradiciones de la comunidad, con las cuales los visitantes interactúan de manera directa, adquiriendo así nuevos conocimientos propios de la población local; lo cual se convierte en una motivación para los pobladores, para salvaguardar el patrimonio cultural y natural. De esto se desprende un desarrollo económico para las zonas actoras de los servicios, ya que la oferta del turismo rural son los recursos culturales como: danza, música, gastronomía, artesanía, técnicas agrícolas entre otras y naturales como: lagunas, cascadas, montañas que las comunidades poseen.

Teniendo en cuenta que puede existir confusión entre los términos de turismo rural y ecoturismo es necesario mencionar:

La definición de Turismo Rural no debe ser confundida con Ecoturismo; la primera gran diferencia se debe a que el turismo rural se practica en predios de propiedad privada, mientras que el ecoturismo solo es posible en los parques nacionales o en áreas naturales protegidas, administradas por el Estado o vigiladas, mantenidas y financiadas por la actividad privada o a través de ONG. Boullón citado en (Vargas, 2014)

El turismo rural es practicado dentro de límites privados, lo que hace que exista una inversión de capital propio de la comunidad y por ende el desarrollo de esta, así teniendo una evolución y crecimiento económico local. Mientras que el ecoturismo es financiado por capital del estado y capital extranjero.

También es importante hacer una aclaración entre los términos turismo rural y turismo rural comunitario ya que puede existir confusión entre ambas modalidades.

En la concepción de turismo rural CODESPA (2011) menciona que: es toda actividad turística que se desarrolla en zonas rurales, pequeñas localidades o espacios alejados del casco urbano. Adicionalmente, incorpora

la cultura, formas organizativas y prácticas productivas rurales como componentes clave del producto.

De acuerdo con CODESPA (2011) el turismo rural comunitario suma el contacto cultural y la participación a los elementos del turismo rural, ya que promueve la relación intercultural entre el anfitrión y el turista e implica la intervención activa de la comunidad en la definición, planificación y gestión del proceso turístico. Parte de las utilidades generadas se destina a la atención de las necesidades comunales.

La diferencia entre los términos radica en que el turismo rural comunitario, cubre las necesidades de la comunidad, con los rubros obtenidos de las actividades ejecutadas por parte de los visitantes. Así demostrado, que la existencia de dichas actividades promueve el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la comunidad.

2.3 Evaluación

Un procedimiento creado para medir o valorar los servicios o productos elaborados, además de tomar decisiones para mejorar el desempeño en todos los niveles de organización. (López, 2007)

Así mismo Orden (2009) se refiere a la evaluación como, una característica inherente a toda actividad humana intencional que se manifiesta tanto en la vida cotidiana, escasamente planificada cuanto en la acción sistemática de las empresas individuales o colectivas del hombre.

De esta manera, la evaluación se torna fundamental para el crecimiento de una empresa, ya que este proceso tiene la ventaja de relucir los procedimientos o acciones que no están funcionando eficientemente, dando como consecuencia un mal producto o en servicios el retraso de los mismos, sumándole a esto la insatisfacción por parte de los clientes que toman los servicios o adquieren los productos y uno de sus beneficios al realizar

correctamente la evaluación será posicionarse en el mercado y ser competitivo.

Harrington J. y Harrington J.s. (como se citó en Fontalvo T. y Vergara J. 2010) define servicio, como una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible.

Además, según Fontalvo T. y Vergara J. (2010) una organización de servicios la podemos entender como aquella que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficio de estos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes.

Es así como, el servicio está pensado en los clientes para su bienestar y satisfacción. Este puede ir desde su creación hasta su distribución y venta en lo que se refiere a productos tangibles, es por ello que en el factor turismo esta, varía un poco pero su importancia es la misma o incluso más fuerte, ya que puede ser un elemento decisivo para que el turista después de su compra desee regresar.

Al momento que se realiza un buen servicio, se ha dado el valor añadido que muchos productos necesitan y crea la diferencia en el mercado. Así, desarrollando mayores posibilidades para la fidelización de clientes potenciales convirtiéndolos en reales. Es indispensable mencionar las características que tiene el servicio.

2.4 Características de los servicios

Intangibilidad

Según, Kotler como se citó en (Vega & Vasallo, 2017) los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse.

Es así como, estos no pueden ser almacenados de forma que, el comprador no podrá cerciorarse antes de la compra y se da una situación de desconfianza entre cliente y vendedor, por ejemplo, al momento de adquirir un tour, se crea un dilema, ya que no se conoce que tan satisfecho quedará el cliente. De tal forma, que Kotler como se cita en (Vega & Vasallo, 2017) para dar solución al desconocimiento de la satisfacción, el cliente toma en cuenta la calidad del lugar, el personal, el equipo, el material de comunicación, los símbolos y el servicio que ven. De esta manera, la calidad en los servicios deberá ser fundamental aun que esta tiene conflictos para ser calculada, esta debe ser excelente.

Además, los que tienen esta característica tienen una dificultad, no pueden ser inventariados, lo que da como resultado que pueden ser plagiados, ya que no son patentados o tienen autoría, así mismo un factor negativo es la relación de estado sentimental del cliente y calidad, este último es en base a la percepción del cliente. Por ejemplo, si el cliente tuvo un problema alterno al servicio, él se encontrará un poco negativo y nada será suficiente.

Heterogeneidad

Bosch como se cita en (Vega & Vasallo, 2017) la heterogeneidad hace referencia a la diversidad de bienes y servicios que integran la oferta turística, tendientes a satisfacer necesidades de los viajeros.

Sin embargo, según Stanton, Etzel y Walker como se cita en (Vega & Vasallo, 2017) señalan que cada servicio depende de quién los presta, cuándo y dónde, debido al factor humano; el cual, participa en la producción y entrega.

Así pues, el servicio depende de todo el personal que se encuentra en el proceso de creación, venta, aplicación ya que la mayoría de las veces el

cliente relaciona el personal con el producto. Por ejemplo, si el asesor de ventas es deficiente en su trabajo el producto final será de igual forma.

En turismo, es necesario mantener una buena atención al cliente, para que esto no suceda, y por lo contrario existe calidad de forma que, la empresa esté sujeta a dar cumplimiento con normas mínimas como: satisfacción interna, ambiente de trabajo y espacio físico con sus empleados lo que permite que, estos realicen de la mejor manera sus actividades y así satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

Perecedero

Según Vega & Vasallo (Vega & Vasallo, 2017) los servicios y productos turísticos tienen carácter temporal, es de decir, no se pueden acumular. Es así que, en el mismo momento que son adquiridos y disfrutados estos son agotados, por ejemplo, la venta de vuelos, si estos no fueron vendidos en su totalidad, representa pérdida para la aerolínea.

La dificultad de esta cualidad es cuando no existen clientes reales, se convierte en impedimento para realizar ventas por la desconfianza o inseguridad, que el cliente tiene al momento de la adquisición del servicio.

Inseparabilidad

Lamb & et al. cómo se cita en (Vega & Vasallo, 2017) los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo (...).

Los servicios y sus etapas se encuentran vinculadas, ya que en el mismo momento que se crea el servicio el cliente es parte de esta. Es así que el personal que lo genera debe tener aptitudes y actitudes para que, el comprador e inseguridad que es provocada disminuya, y la satisfacción al

cumplir con las necesidades crezca, por ende, creando clientes seguros y dispuestos a regresar en una próxima ocasión.

Como se menciona anteriormente, el servicio depende de sus empleados y cómo realizan cada una de estas actividades. En esta etapa se conoce que se puede desarrollar diferentes tipos de clientes como: sabelotodo, inseguro, hablador entre otros, para lo cual el personal debe estar preparado ya que “el cliente siempre tiene la razón” Crece Negocios como se citó en (Vega & Vasallo, 2017)

Las características antes mencionadas tienen semejanzas notorias como: el cliente es el primer factor en el sistema de una empresa u organización, ya que este hace que sea posible su producción y crecimiento. La calidad es uno más de los factores importantes, este permitirá la satisfacción del consumidor además de su regreso. La intangibilidad es el factor que puede llegar a tener más dificultad en los procesos, ya que este se encuentra relacionado con el no tocar, no ver, al momento de la adquisición del servicio.

Existen algunos tipos de servicios entre ellos el turístico, se encuentra ubicado en el sector terciario, actualmente se ha desarrollado en un gran porcentaje, el turismo se encuentra en el tercer lugar en la matriz productiva después del banano y cacao.

2.5 Tipos de servicios que existe

Cantú como se citó en Enríquez (2018) los servicios turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos.

Según Gamboa como se citó en (Enríquez, 2018) los servicios turísticos son conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero

íntimamente relacionadas que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socioeconómica de una determinada corriente turística.

En el mismo orden de ideas, los servicios turísticos son el conjunto de actividades que busca la satisfacción del cliente al momento de adquirirlo. Con el fin de conseguir la relajación y disfrute, esto se puede dar de forma individual o grupal. Además, dichas actividades deben estar coordinadas con los bienes y servicios complementarios. Por otro lado, para que se den estas acciones se necesita de la demanda en este caso el cliente, y la oferta que está creada por el proveedor.

Es fundamental mencionar los términos cliente y proveedor, y agregar con estos algunos conceptos:

Según Cávala (2015) cliente es: persona u organización que podría o no recibir un producto o un servicio destinado a esta persona u organización, o requerido por ella.

Como menciona Cávala (2015) Proveedor/prestador: persona u organización, o persona que proporciona un producto o servicio.

Una empresa u organización siempre dependerá de sus clientes. Por esto el producto o servicio debe estar enfocado en los gustos y preferencias de este, para superar las expectativas y generar clientes reales, y así lograr el crecimiento y desarrollo de la empresa, superando a la competencia dentro de su sector de mercado.

De los servicios turísticos se desprenden una gran variedad de servicios como: hospedaje y alimentación estos se los toma como complementarios a la actividad turística, para que de esta forma pueda desarrollarse de la mejor manera. Por esta razón, muchos autores llaman a la actividad turística como efecto multiplicador, es decir no solo se enfoca en un servicio sino en varios servicios a la vez. Es así que, el turismo genera ganancias a cada prestador de servicios y satisfacción a los consumidores

Servicio de restauración

Según Consejería de empleo, industria y turismo (2016) los servicios de restauración son empresas cuya actividad consiste en servir al público comidas o bebidas para consumir, de forma preferente, en sus establecimientos (...).

Magadán & Rivas como se citó en (Enríquez, 2018) consideran que el “servicio de restauración consiste en el “servicio de comida y bebida para ser consumido dentro o fuera del local, según los casos

El servicio de restauración o de alimentación se enfoca netamente en el cliente y sus preferencias y se realiza en locales públicos, donde existen profesionales (chefs) que transforman la materia prima en un producto terminado (plátano). También se enfoca en la creación de bebidas. Este se consume en el mismo lugar, a cambio de un precio que ha sido impuesto por el restaurante según su oferta gastronómica. Actualmente, este servicio se ha desarrollado tanto, que en la industria del turismo se ha convertido en una modalidad más creando una diversificación en la oferta.

Servicio de alojamiento

Según Ministerio de Turismo del Ecuador (2016) el servicio de alojamiento es la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría. pp.3

García Cebrián & Olmos Juárez como se citó (Intriago, 2017) argumentan que las empresas de alojamiento turístico se pueden definir como las empresas que se dedican de manera profesional y habitual a proporcionar hospedaje o residencia, mediante precio, a las personas que lo demanden, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

Por otro lado, Rivas García como se citó (Intriago, 2017) manifiesta a alojamientos turísticos son aquellos establecimientos destinados a proporcionar mediante un precio servicios de habitación y/o residencia junto a otros servicios.

Desde el inicio de los tiempos una necesidad básica del ser humano es el descanso, es así que se tomó esta necesidad, para generar una actividad de prestación de servicio a cambio de una remuneración. En la actualidad, este servicio se ha desarrollado a niveles muy altos, es decir lo que antes solo era descanso, ahora es gusto de tomar un descanso y satisfacción. Los alojamientos se han enfocado en sus clientes, para conseguir superar y sobrepasar lo que esperaba el huésped.

El servicio de alojamiento no necesariamente puede enfocarse solo en esta actividad, sino también en actividades complementarias como son: restauración, recreación entre otros. Esto se genera a través de una necesidad del cliente y proveedor ya que es una forma de conseguir la satisfacción de la necesidad del consumidor a cambio de un precio.

2.6 Calidad

La calidad es fundamental para cualquier proceso que se desarrolle, sea para la elaboración de un producto o un servicio, pues es el punto de diferencia y la ventaja de ingresar a los mercados y ser competitivos. Aunque no es una temática nueva, en la actualidad se da como un boom, la cual hace que se inicien procesos que ayuden al perfeccionamiento del mismo.

Ha existido una evolución en el concepto de la calidad desde la etapa artesanal como específica Cubillos & Rozo (2009) que la calidad es, hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello, así también llegando a la etapa de la actualidad en donde existe una modificación en el concepto que según Cubillos & Rozo (2009) se refiere a la

calidad como la capacitación de líderes de calidad que potencialicen el proceso.

Para tener un mejor entendimiento, según Vázquez (2002) la calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. La calidad es el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario por American Society of Quality Control citado en CARDIEL (2017). Según la norma ISO 8402, (1986) dice que la calidad es el conjunto de características de una entidad, que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas según lo cito CARDIEL (2017). La calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente según Iso Organizada (2000)

Según Wagner (2014) citado por (Hidalgo, 2018) La calidad es una herramienta para mantenernos atentos a los cambios y permitirnos adaptarnos continuamente.

De esta manera se entiende que la calidad hace que, se diferencie un servicio, empresa o producto uno de otro, así también que el cliente al haber adquirido el servicio satisfaga sus expectativas, deseos y necesidades de esta manera, ganando reconocimiento en el mercado y por ende mayor demanda y crecimiento del mismo.

La calidad total según Área de Calidad de Improve Consultores (2001) es una filosofía en la que se busca la excelencia en los resultados de las organizaciones.

Según (Figueroa, n.d.) calidad total es una filosofía administrativa, una metodología operativa, conjuntos de métodos y herramientas para el mejoramiento y administración de los procesos. Un enfoque estructurado, disciplinado, para identificar y resolver problemas e institucionalizar las

mejoras alcanzadas. Una estrategia para el cambio de la cultura organizacional

Se puede especificar a la calidad total como un modelo desarrollado en toda la empresa a través de la participación de cada uno de los miembros de esta, este modelo se logra por medio de una planificación, organización y control de la calidad. Con el objetivo de conseguir la mejora continua de los productos, servicios y sin dejar a un lado los procedimientos que con ellos se elaboran. (Guilló, 2003)

2.7 Características de la calidad

Teniendo en cuenta que se ha conceptualizado el término de calidad, ahora es favorable hacer una aclaración sobre el término, según las Normas ISO

9000:2005 de esta manera característica es un “rasgo diferenciador” estas pueden ser cualitativas o cuantitativas. (ISO, 2005).

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, 1988 y 1993) como se citó en Enríquez (2018) identifican diez dimensiones o características de la calidad asociadas a los servicios prestados por una empresa, a saber:

- Naturaleza tangible que permite al usuario percibir e identificar al servicio de manera precisa.
- Fiabilidad o nivel de consistencia del servicio.
- Grado de respuesta voluntad o facilidad de los empleados para prestar el servicio, competencia capacitación y grado de conocimiento del personal para proporcionar el servicio.
- Amabilidad, gentileza o cortesía del personal en contacto directo con los usuarios.
- Credibilidad, confianza y potencialidad para que la empresa sea creída por los clientes.

- Seguridad, ausencia de riesgos, peligros o dudas.
- Accesibilidad, capacidad de aproximarse al servicio y facilidad.
- Comunicabilidad empatía hacia el cliente.
- Capacidad de comprender al cliente esfuerzo de los trabajadores por entender las necesidades de cada cliente.

Es importante mencionar que, las características de los productos en cuanto a calidad son cualitativas y cuantitativas; la primera se hace efectiva con las necesidades del cliente Y con sus deseos, y la segunda se puede visualizar en las características del producto. Es necesario hacerlo de esta manera, porque con las cuantitativas se tiene una base para medirla en cierto modo, si las acciones en cuanto a la calidad del producto se han cumplido y en qué grado. De esta manera también se tiene un control sobre ellas, ya que se estará pendiente en la secuencia de los procesos.

Tabla 1: Necesidades cualitativas de los clientes y características cuantitativas del producto.

Necesidades de los clientes (en términos cualitativos)	Características del producto resultante (en términos cuantitativos)
Rapidez	Plazo de entrega
Fiabilidad	Tiempo medio entre fallos
Seguridad	Resistencia tensil
Amplitud	Dimensiones espaciales
Pureza	Partes por millón de impurezas

Fuente: Joseph Juran (1990).

Elaborado por: Autoría propia

2.8 Importancia

En el ámbito turístico como en cualquier otro que emita servicios, es imprescindible que exista un servicio de calidad ya que es la mejor oportunidad de satisfacer y de esta manera ganar un cliente, además crear el sentimiento de que no solo es un cliente más, ni la persona con la que se ha realizado un negocio, sino todo lo contrario. Es una manera de hacer publicidad sin que tenga un valor adicional, es así que el marketing tiene resultados de incrementar el número de clientes, aunque no hay que dejar de pensar en lo que podría suceder si no hay un servicio correcto y de satisfacción, casi el 90% de clientes que no les gustó el servicio castigan a la empresa buscando a la competencia y adquiriendo otro servicio, lo que demuestra que la calidad en un servicio es parte fundamental del mismo.

La importancia de la calidad radica en diferenciarse de la competencia; lograr un mejor desempeño en la productividad, con la reducción de costos innecesarios y la capacidad directiva en la toma de las mejores decisiones para fidelizar a los clientes, pues este es quien tiene la última palabra. (Enríquez Hidalgo, 2018)

Establecer el propósito de mejorar constantemente el producto y el servicio, con la meta de ser competitivos y seguir en el mercado”, esto se refiere a la mejora continua, la cual se puede lograr trabajando en el día a día, logrando avances para que la calidad de los productos que se ofrezcan sea cada vez mejor, brindándole la mejor satisfacción a los clientes. (Linás, 2009)

Hablar de lo importante de la calidad para un servicio, es hablar de las mejoras continuas que a un servicio se lo puede realizar, ya que al pensar en el cliente y en su satisfacción, la empresa tiene que focalizar los cambios juntamente con las variaciones de gustos y necesidades de los clientes, así también surgirá, innovación de productos, lo que tiene como consecuencia, nuevas ofertas mejoradas y posiblemente un incremento de la demanda.

2.9 Evolución de la calidad

El tema de calidad no es reciente, todo lo contrario, las primeras civilizaciones ya tenían en cuenta que la selección de sus productos para el consumo diario, tenían que ser de buena calidad, ya que en este punto es donde radica el bienestar de su salud. De esta manera a continuación se realizará una explicación cronológica de la evolución de la calidad.

Tabla 2: Evolución cronológica del concepto de calidad

Época	Concepto	Finalidad
Año 2150 a.C	Se refiere a la calidad en construcción de viviendas esto redactado en la regla 229 del Código de Hammurabi.	
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello	Satisfacer al cliente Satisfacción del artesano, por el trabajo bien hecho. Crear un producto único
Revolución industrial	Producir en grandes cantidades sin importar la calidad de los productos	Satisfacer una gran demanda de bienes, Obtener beneficios.

Administración Científica	Técnicas de control de calidad por inspección y métodos estadísticos, que permiten identificar los productos defectuosos.	Satisfacción de los estándares y condiciones técnicas del producto.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la calidad de los productos (armamento), sin importar el costo, garantizando altos volúmenes de producción en el menor tiempo posible.	Garantizar la disponibilidad de un producto eficaz en las cantidades y tiempos requeridos.
Posguerra Occidente	Producir en altos volúmenes, satisfacer necesidades mercado	Satisfacer la demanda de bienes causada por la guerra
Posguerra Japón	Fabricar los productos bien al primer intento	Minimizar los costos de pérdidas de productos gracias a la calidad. Satisfacer las necesidades del cliente. Generar competitividad.

Década de los setenta	Sistemas y procedimientos en el interior de la organización para evitar productos defectuosos	Satisfacción del cliente. Prevenir errores. Reducción de costos. Generar competitividad.
Década de los noventa	La calidad en el interior de todas las áreas funcionales de la empresa	Satisfacción del cliente. Prevenir errores. Reducción de costos. Participación de todos los empleados de la empresa. Generar competitividad.
Actualidad	Capacitación de líderes de calidad que potencialicen el proceso.	Satisfacción del cliente. Prevenir errores. Reducción sistemática de costos. Equipos de mejora continua. Generar competitividad. Aumento de las utilidades

Fuente: Cubillos & Rozo (2009).

Elaborado por: Autoría propia

Se distingue claramente como en un inicio le dan importancia al cliente, pero también que el artesano se satisfaga por su trabajo pero no habla de una capacitación para mejoras continuas, lo que en la etapa de actualidad se manifiesta, además la reducción de costos y por supuesto, el evitar o erradicar errores en la producción, claro antes, durante y después de este

proceso, de esta manera se evitará la insatisfacción del cliente y que en un futuro contrate a la competencia y de esta manera, que imparta información negativas sobre la empresa, haciendo así una mala propaganda sobre los productos y la credibilidad de la misma.

2.10 Enfoque de la calidad

Después de haber visto las características, se cree necesario mencionar que la calidad puede tener tres enfoques diferentes como lo mencionan Benavides y Quintana (2003) los cuales son:

- El primero, centrado en aspectos psicológicos, asociado a exigencias del mercado derivadas de apreciaciones de los usuarios que pretenden satisfacer sus necesidades maximizando el valor de los productos o servicios que para ello precisan en la mayoría de los casos sin poder detallar el concepto de calidad.
- El segundo se circunscribe a la consideración de los procesos como agentes que van a permitir alcanzar la calidad al considerar ésta como el cumplimiento de unas especificaciones de proyecto.
- El tercero supone admitir que la calidad gira en torno a los atributos de los productos que serán los que permitan una apreciación de ellos por parte de los consumidores.

Los enfoques antes mencionados son juicios diferentes de la calidad, lo cual hace que se le dé una concepción distinta de la misma, y por lo tanto un tratamiento distinto para cada uno.

En el mismo orden de ideas, la calidad en un servicio es completamente distinta que la de un producto ya que el producto es tangible, y el servicio es un contacto directo entre el cliente y el proveedor lo que hace que la situación de evitar errores se complique, pero tampoco es imposible. Así se puede citar a Velasco & Quintana (2003) quien muestra también cinco enfoques en lo que se refiere a la gestión por parte de la empresa.

- **Calidad basada en la fabricación:** utiliza la calidad como conformidad con las especificaciones recogidas en el diseño del producto. Los procesos, junto a las estrategias de la fabricación se encargan de garantizar la calidad. Resulta de especial interés para fabricación de productos industriales.
- **Calidad basada en el usuario o cliente:** en este caso los cimientos de la calidad se encuentran en la apreciación que de ella haga el consumidor. Cada consumidor tiene necesidades que satisfacer, y la calidad será juzgada sobre la base de la capacidad que tengan los productos o servicios para dar respuesta a sus gustos y preferencias por lo que es importante recoger adecuadamente la “voz del cliente”.
- **Calidad basada en el producto o servicio:** considera como fundamento de la calidad el producto o servicio. En la medida que el producto mejore sus atributos, mejorará su calidad, tales atributos darán lugar a nuevas especificaciones.
- **Calidad basada en el valor:** con este planteamiento se establece un binomio indiscutible precio-calidad; se considera que la calidad de un producto o servicio está determinada por su precio, para un precio dado se pretende alcanzar la máxima calidad, por consiguiente, la calidad es función de coste como base determinante en la configuración del precio.
- **Calidad basada en una concepción trascendente:** se considera a la calidad como: un concepto abstracto que es complicado a la hora de plasmar en realidades. Fundamental, desde un plano trascendente, la calidad implica introducir en ella un elevado grado de subjetividad, la calidad es algo totalmente personal que es complicado de aprender.

Modelos de Calidad

Davidow y Uttal como se citó en Solsona (Solsona, 1996) para la medición de la calidad de servicio es necesario tomar en cuenta tres principios: Dejar que los clientes digan lo que les importa, seleccionar cuidadosamente las medidas concretas y establecer un sistema de medición compensado entre mediciones de proceso, producto y satisfacción y otorgar importancia al sistema de medición.

Para que la medición de la calidad sea efectiva y apoye a la investigación, es importante que esté basada en la opinión de los clientes que tomaron dicho servicio, además debe existir las mediciones del proceso, producto y satisfacción como tal que exista una proporción de estos tres parámetros. Por último, con toda la información crear el sistema de medición enfocado en la calidad y conocer qué tan importante es para la empresa. Para esto se mencionan algunos modelos:

Modelo Service Quality SERVQUAL

Es un modelo americano por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, este se realiza con entrevistas a los usuarios y directivos de algunas empresas de mayor reconocimiento como: usuarios de tarjetas de crédito, corredores de valores entre otros; por lo que se denomina como un estudio de tipo cualitativo. (Torre & Vásquez, 2015) pp. 64

Como menciona Torre & Vásquez (Torre & Vásquez, 2015) El modelo vincula cuatro (4) elementos formadores de expectativas: la comunicación boca-oído, las necesidades personales de los usuarios, sus experiencias previas y las comunicaciones externas de la firma, y está conformado por diez (10) dimensiones para valorar la calidad del servicio. Estas se correlacionan entre sí por lo cual se reducen a cinco

- Empatía
- Fiabilidad □ Seguridad
- Capacidad de respuesta

- Elementos tangibles

Después de mencionar estos cinco factores los autores crearon un instrumento de 44 ítems, enfocados en las expectativas de los clientes y el servicio recibido de esta manera cuando las expectativas son superadas se tendrá una calidad de servicio excepcional. (Torre & Vásquez, 2015) pp. 64

2.11 Normas Internacionales de la Calidad

Una norma es una regla, requerimiento o patrón que deben aplicar a un producto, bien, o servicio para estar en total armonía con los demás ya realizados, y así las características no difieran, puesto que esta es una medida de control en cuanto a la calidad en los mismos.

Para que exista una estandarización en procesos se crea la Organización de Internacional de Normalización (ISO), la misma que posee su sede en Ginebra. La ISO comienza sus operaciones el 27 de febrero en el año 1947, actualmente está conformado por 163 países y 3368 organismos técnicos que velan por la reacción de las normas ISO. (Bureau Veritas Certifications, 2015) El objetivo de esta organización es agrupar a varios organismos de estandarización de algunas naciones, y proporcionar una normalización internacional. La norma que rige a Ecuador y el organismo es el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) La Norma Iso 9000:2000.

Esta Organización en 1989 publicó la primera serie de norma ISO 9000 entre las que se destacaban la ISO 9001, la ISO 9002 y la ISO 9003, normas que permitían establecer los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en las empresas, como lo menciona Enríquez (2018).

Estas normas están sujetas a la revisión y mantenimiento quinquenal, con el fin de que puedan responder a las exigencias de los mercados actuales, lo cual, originó que, en el año de 1994, se publicara la primera revisión de la familia de las normas ISO 9000. (Fontalvo & Vergara, 2010).

En el mismo orden de ideas, seis años más tarde en el año 2000 se realizan modificaciones importantes a la norma creada, de Aseguramiento de la calidad a Gestión de la calidad. De la misma manera en el año 2008 se efectúa otro tipo de reformas, pero la norma mantiene su esencia. (Fontalvo & Vergara, 2010)

Tabla 3: Relación Calidad - Normas ISO

Norma	Descripción
ISO 9000: Sistema de la Gestión de calidad- Fundamentos y Vocabulario.	En ella se definen términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generados para los Sistemas de Gestión de la calidad
ISO 9001: Sistema de Gestión de la calidad- requisitos	Establece los requisitos mínimos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad, Puede utilizarse para la aplicación interna, para certificación o para fines contractuales
ISO 9004: Sistema de Gestión de la Calidad- Directrices para la Mejora del desempeño.	Proporciona orientación para ir más allá de los requisitos de la ISO 9001, persiguiendo la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
ISO 9001 del 2000 utiliza un enfoque orientados a Procesos.	Un Proceso es un conjunto de la a recursos humanos, materiales y p transformar lo que entra al proceso salida.

Fuente: Enríquez (2018)

Elaborado por: Autoría propia.

2.12 Gestión de calidad

La gestión de la calidad ha sido causa de una evolución de términos y con ellos acciones según Sirvent, Gisbert, & Pérez (Sirvent, Gisbert, & Pérez, 2017) el camino hacia una calidad total significa crear una nueva cultura, mantener un liderazgo, desarrollar al personal y el trabajo en equipo, desarrollar a los proveedores, tener un enfoque hacia el cliente y planificar la calidad.

Así mismo, el mantener una revisión en cada una de las etapas y cada una de las personas que lo desempeñan, permite minimizar equivocaciones y por ende maximizar ahorro de recursos.

Se ha realizado una comparación el enfoque antiguo con el nuevo y muestra sus variaciones.

VIEJO ENFOQUE

NUEVO ENFOQUE

Tabla 4: Enfoque de la calidad

Cumplir los estándares y procedimientos definidos.	Satisfacer las expectativas del cliente.
Invertir tiempo y dinero para conseguir mejorar la calidad.	Ahorrar tiempo y dinero haciendo las cosas con calidad.
La calidad es responsabilidad de pocos.	La calidad es responsabilidad de todos.
Detectar los errores	Evitar los errores, haciendo las cosas bien la primera vez.
	producidos en el proceso.

Fuente: (Sirvent et al., 2017)

Elaborado por: Autoría propia

El enfoque antiguo esta realizado para las empresas y pensando únicamente en el beneficio propio, a comparación del nuevo que su objetivo es el cliente y su satisfacción evitando desaciertos en cada etapa, para conseguir un ahorro de recursos.

Las normas ISO 9000 crearon ocho principios básicos de gestión de calidad con la última revisión del año 2015 se reducen a siete:

2.13 Enfoque al cliente

Según UNE –EN ISO 9001: 2015 como se citó en (Sirvent et al., 2017) “Las organizaciones dependen de sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas”

Así mismo, en la actualidad las empresas se están enfocando en las necesidades, buscan ir más allá de las necesidades básicas de un cliente para superar expectativas, para que un huésped tenga el deseo de regresar, por ejemplo, si cada empleado conoce los gustos y preferencias del cliente este se sentirá importante y no como uno más o del resto.

Liderazgo

UNE –EN ISO 9001: 2015 como lo menciona (Sirvent et al., 2017) “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”. Para tener excelentes empleados se debe contar con excelentes líderes. Y así, obtener los objetivos deseados para lo cual, el

talento humano es uno de los más importantes, ya que sin estos no sería posible realizar las actividades dispuestas. Además, para que el trabajo sea realizado al cien por ciento es necesario que cada uno de estos se sientan motivados, comprometidos y parte de la empresa. Por esto Sirvent, Gisbert, & Pérez (Sirvent et al., 2017) menciona algunas frases que un buen líder no debe olvidar nunca son:

- Yo acepto que cometí un error.
- Tú hiciste un buen trabajo ¿Cuál es tu opinión?
- ¿Pudieras por favor?
- Muchas gracias
- Nosotros
- Yo

Compromiso de las personas

Según Sirvent, Gisbert, & Pérez (Sirvent et al., 2017) El compromiso de las personas que están involucradas en una organización es vital, ya que éstas son la parte más importante y posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Al tener un equipo de trabajo se obtiene el beneficio, de poseer varias personas pensado de diferente manera y distintos puntos de vista y como consecuencia una gran variedad de ideas, ya que estos individuos son los que se encargan de atender, escuchar las necesidades del cliente y permanecen cerca y pendientes de las mismas, lo que facilita la búsqueda de soluciones inmediatas.

2.14 Enfoque a procesos

Según UNE –EN ISO 9001: 2015 como cita (Sirvent et al., 2017) Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y

los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Es así que cada tarea será dividida en varias, cada una de estas estarán supervisadas de forma continua, eso ayuda a tener un trabajo eficiente y eficaz, por lo que se conseguirá la optimización de recursos, permitiendo cumplir objetivos y metas.

Mejora

Según UNE –EN ISO 9001: 2015 como menciona (Sirvent et al., 2017) La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente.

Este principio puede realizarse de dos formas: La primera puede ser tecnológica y la segunda en el proceso de producción, de cualquier manera, que se desempeñe el objetivo es dar un valor agregado al producto o servicio.

Esto será una ventaja ante la competencia y lograr un nivel de calidad superior, además de conseguir las metas propuestas en cada proceso.

Toma de decisiones basadas en la evidencia

Sirvent, Gisbert, & Pérez (Sirvent et al., 2017) menciona que, toda decisión que impacte a la calidad del producto debe ser tomada ante un hecho previo que garantice o reduzca la posibilidad de un error.

La información que se destine para la toma de decisiones será precisa y veraz siempre se podrá comprobar dichos datos con datos históricos, esto es un beneficio para la empresa ante el resto de las empresas. La posibilidad de que estos datos sean pautas a seguir al momento de considerar una actividad.

2.15 Gestión de las relaciones

Menciona Sirvent, Gisbert, & Pérez (Sirvent et al., 2017) que la organización es interdependiente de sus clientes y proveedores, por lo que una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de todos para crear valor. Al momento de crear relaciones es necesario crear confianza, desde el primer momento que se realiza la venta del producto o servicio, el cliente actualmente tiene un nivel de exigencia más alto, por esta razón, él solicita no solo certificación de calidad del establecimiento o empresa que brinda estos, sino también por las personas que proveen a la misma.

La ventaja de clientes exigentes es que la empresa debe buscar siempre mejor materia prima en caso de productos, en cambio en el turismo mejores destinos y mejora continua en los servicios tales como alimentación, hospedaje, recreación, transporte entre otros.

La gestión de la calidad es una manera de conseguir un nuevo nivel de calidad, manteniendo una supervisión continua en cada actividad y con esto crear procesos que ayuden a mejorar el trabajo, este llevado a cabo por un grupo de personas con perspectivas diferentes para obtener un mismo fin, apropiándose de los objetivos de cada empresa, lo que ayudarán conseguir las metas propuestas.

2.16 Geoparque

Según UNESCO (2018) son concebidos como espacios protegidos que contienen un conjunto de sitios geológicos y patrimoniales de singular relevancia (científica, estética, histórico-cultural, etc.), organizados dentro de límites específicos, y administrados mediante estrategias participativas de conservación, educación y geoturismo.

Un ejemplo es el proyecto del Geoparque Imbabura, el cual se encuentra en desarrollo.

La misión de este ambicioso proyecto es:

“Contribuir al desarrollo nacional, al bienestar de las presentes y futuras generaciones, articulando con la comunidad, sus organizaciones e instituciones públicas y privadas el fortalecimiento de la educación, aprovechamiento racional y conservación del patrimonio: geológico, natural, antropológico, histórico y cultural endógeno del entorno imbabureño” (Prefectura de Imbabura, 2018)

Este proyecto quiere crear una conciencia y apropiación de los lugares seleccionados, de modo que sus poblaciones aprovechen de una manera sostenible los iconos del proyecto además de los lugares aledaños. Siendo estos importantes sitios de estudio y además de recreación para gustos diferentes.

La parroquia Angochagua, ha sido tomada en cuenta por sus paisajes y su riqueza geológica, resaltando así, la Cordillera de Angochagua, geo sitio que según el Proyecto Geoparque Imbabura (2018) es el resultado de una erupción lineal pleistocena, ubicada a 3.645 m.s.n.m. y forma parte de la Cordillera Occidental. Desde esta cordillera nacen los ríos Tahuando, Chamachán, y Chota.

2.17 Marco legal

En la actualidad existen diferentes normativas vigentes en el Ecuador relacionadas con la prestación de servicios turísticos; sin embargo, hay que mencionar que no existe aún un reglamento adecuado para la normalización

de actividades que se debe efectuar en cuanto a la calidad del servicio en el área de restaurantes.

A continuación, se destacan las leyes que rigen al sector turístico, así como a sus prestadores.

Constitución del Ecuador

La Constitución del Ecuador o conocida también como carta magna, es el documento en el que se estipula y establece un conjunto de leyes que las/los ecuatorianos, gozarán y cumplirán. Esta fue elaborada el 30 de noviembre del 2007. Se sometió a referéndum constitucional el 28 de septiembre del 2008, para ser publicada en el Registro Oficial No. 449, el 20 de octubre del mismo año. Esta consta de 444 artículos, de los cuales se han tomado en cuenta los siguientes.

Artículo. 4.- El territorio del Ecuador constituye una unidad geográfica e histórica de dimensiones naturales, sociales y culturales, legado de nuestros antepasados y pueblos ancestrales. Este territorio comprende el espacio continental y marítimo, las islas adyacentes, el mar territorial, el Archipiélago de Galápagos, el suelo, la plataforma submarina, el subsuelo y el espacio suprayacente continental, insular y marítimo. Sus límites son los determinados por los tratados vigentes.

El territorio del Ecuador es inalienable, irreductible e inviolable. Nadie atentará contra la unidad territorial ni fomentará la secesión.

La capital del Ecuador es Quito.

El Estado ecuatoriano ejercerá derechos sobre los segmentos correspondientes de la órbita sincrónica geoestacionaria, los espacios marítimos y la Antártida.

Artículo. 9.- Las personas extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano tendrán los mismos derechos y deberes que las ecuatorianas, de acuerdo con la Constitución.

Artículo. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Artículo. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 320. En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social

Fuente: Constitución de la República del Ecuador. 2008

Elaborado por: Autoría propia

Los artículos mencionados ayudarán a la investigación, ya que es necesario señalar el territorio geográfico en el que se desarrolla el trabajo y que por derecho pertenece a los ecuatorianos, así mismo, qué derechos y deberes tienen los extranjeros en el país; por otro lado el turismo sostenible es importante, por lo cual, en la legislación estipula mantener un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, también destaca un artículo sobre la calidad, todas/os tienen derecho a recibir servicios de calidad, por último el término calidad también debe estar incluido en la producción y la gestión deberá ser participativa, eficiente y verídica.

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida

Es un instrumento de planificación, y participaron varios ciudadanos los mismo que aportaron en temas relacionados con garantía de derechos colectivos, economía, impulso a la producción, a la vez se toma en cuenta las representantes de las distintas funciones del estado, gobiernos autónomos, consejos nacionales para la igualdad y organizaciones sociales del estado los cuales agregaron varias propuestas, se presenta el documento el 31 de agosto en la ciudad de Cuenca y se aprueba el 22 de septiembre del 2017 por unanimidad con el objetivo de trabajar juntos y con una ciudadanía comprometida. (SENPLADES, 2017 b)

Eje1: Derechos para todos durante toda la vida. (Objetivo 1.- Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

1.8 Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y digna, con pertinencia cultural y a un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, transporte, agua y saneamiento, calidad ambiental, espacio público seguro y recreación.

1.16. Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios.

Eje 3: Mas sociedad, mejor estado. (Objetivo 9.- Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente el país en la región y el mundo)

9.4. Posicionar y potenciar a Ecuador como un país megadiverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales, fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural.

Fuente: Plan Nacional del desarrollo. (2017)

Elaborado por: Autoría propia.

En este documento se estipulan tres ejes, de los cuales se toman en cuenta dos, el primero referente al derecho a una vivienda digna con los servicios básicos y de buena calidad, ya que las mismas viviendas en el sector rural son usadas para realizar turismo, además de promover los derechos de los clientes al momento de la compra de bienes o servicios, por ejemplo, al momento de pagar por estos existen tarifas para nacionales y extranjeros este debe ser justo y estandarizado. Y el último es el tercer eje es significativo ya que tiene como objetivo potenciar al Ecuador turísticamente a nivel mundial, para lo cual es necesario cumplir a cabalidad las normas y leyes impuestas por los organismos pertinentes.

Ley de Turismo

El objetivo de esta normativa es la regulación en cuanto a la promoción, ejecución y funcionamiento del sector turístico; la potestad que tiene el Estado, derechos y obligaciones de los prestadores y usuarios. El mejoramiento continuo de acuerdo con la calidad de la prestación de

servicios se rige al cumplimiento de los principios establecidos y descritos en la ley. **Artículo 3.** Son principios de la actividad turística, los siguientes:

b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y

apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;

c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;

e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afroecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos

Artículo 6. Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas

Artículo 12. Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley y a los reglamentos respectivos.

Fuente: Ley de Turismo. 2008(Asamblea Legislativa de la República de El Ecuador, 2014)

Elaborado por: Autoría propia

Se han tomado en cuenta los artículos antes mencionados, ya que dictan las responsabilidades y derechos del estado y entidades públicas ante la actividad turística y actividades que en esta se desarrollen, publica que el mejoramiento de la infraestructura y servicios básicos son competencias del estado. En el mismo orden de ideas, también habla sobre el comportamiento de la comunidad ante el emprendimiento en la actividad turística que debe

rescatar y salvaguardar sus tradiciones y cultura. De este modo también participa el apoyo que recibirá una comunidad local y organizada al emprender proyectos turísticos.

Ley de defensa al consumidor

Esta normativa hace que el consumidor o usuario goce del derecho de tener un servicio de calidad, pone énfasis en hacer respetar sus derechos y cumplir deberes dentro del país y así garantizar su bienestar.

Artículo 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.

Artículo 8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios

Artículo 12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Fuente: (Ley de Defensa al Consumidor, 2015)

Elaborado por: Autoría propia

Los artículos antes expuestos, sustentan que la información emitida por diferentes emprendimientos sobre promociones de su oferta debe ser verdadera, de manera que sea de utilidad para el consumidor. Por otro lado, el derecho que tiene el consumidor para reclamar por algún daño causado en el momento que ha realizado la actividad, así velando por su seguridad. Por último, es competencia de la empresa, llevar un libro de quejas y reclamos,

esto ayuda a mejorar la calidad de servicio que el emprendimiento o entidad presta a sus clientes.

Reglamento General Ley de Turismo

Estas normas tienen por objeto ser instrumentos y procedimientos de aplicación de la ley, la actualización de las normas jurídicas secundarias relacionadas al sector turístico.

Los reglamentos que se deben aplicar a las actividades turísticas son de vital importancia, además, con el cumplimiento de estos los prestadores de servicios cumplirán con expectativas y así logren la satisfacción de los clientes. De esta manera se en temática de calidad, el reglamento, señala lo siguiente: **Artículo 8.** Del control. A través de los mecanismos determinados en este reglamento y demás normativa aplicable, el Ministerio ejercerá el control sobre el cumplimiento de las obligaciones que tienen los prestadores de servicios turísticos, como resultado de la aplicación de la Ley de Turismo y sus correspondientes reglamentos

Artículo 44. Únicamente el Ministerio de Turismo de forma privativa, a través de acuerdo ministerial, expedirá las normas técnicas y reglamentarias que sean requeridas con el objeto de establecer las particularidades y la clasificación de las actividades de turismo definidas en este reglamento y sus respectivas modalidades.

Fuente: Reglamento general a la ley de Turismo. 2015

Elaborado por: Autoría propia

Los artículos mencionados anteriormente son tomados en cuenta ya que se encargan del control de las obligaciones que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos, además, habla sobre la competencia que tiene el ministerio de turismo de emitir las normas necesarias para las diferentes actividades del turismo.

Reglamento de Alojamiento Turístico

La última modificación para este reglamento fue en el año 2015, en el cual especifica requerimientos en referencia al alojamiento, en relación a la calidad, además, el cumplimiento de normas y su establece a su vez una clasificación de establecimientos en los cuales se identifica los que se encuentran dentro del área de estudio, de esta manera los artículos relacionados con la calidad son los siguientes:

Generalidades

- El servicio de alojamiento por su naturaleza alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual deben señalarse los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad.
- La calidad es una prioridad en la política pública del Ministerio de Turismo, que se debe ver reflejada en la prestación de actividades, modalidades y servicios turísticos.

Artículo 6. Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.

- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos, y equipamiento del establecimiento, en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento.
- i) Cumplir con lo servicios ofrecidos al huésped.
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped
- l) contar con personal calificado y capacitado para ofrecer un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento.
- o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente.

Artículo 12. Clasificación de alojamiento turístico:

b) Hostal. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c.1. Hostería. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones

e) Refugio. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.

Décima disposición

La autoridad Nacional de Turismo se encuentra facultada para realizar en cualquier momento, sin notificación previa, inspecciones a los

establecimientos de alojamiento turístico, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento

Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico. 2015

Elaborado por: Autoría propia

Los artículos anteriores sustentan los requerimientos básicos que deben cumplir los alojamientos como infraestructura, mantenimiento, ambientación, entre otros y además se muestran la clasificación de alojamiento, de esta manera se podrá establecer que tipo de alojamiento se estudia y por último la disposición final deja muy claro que el ente regulador podrá realizar inspecciones del servicio de alojamiento sin previo aviso, lo antes expuesto ayuda con el control de la calidad que prestan, en este caso los servicios de alojamiento, lo cual hace que los dueños de emprendimientos estén siempre alerta y en constante mejoramiento de los mismos.

CAPITULO III

3 METODOLOGÍA

A lo largo de este capítulo se detallan las acciones que se ejecutaron para la recopilación de datos, de manera que facilitó el desarrollo de la investigación sobre la evaluación de las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos en la parroquia Angochagua; así mismo, se definió el tipo de investigación que se desarrolló.

El primer aspecto fue el diagnóstico de la situación actual del desarrollo turístico en la parroquia Angochagua, para lo cual se empleó una guía de entrevistas que constó de seis interrogantes tomando en cuenta factores sociales, políticos, económicos y ambientales, relacionados estrechamente con el turismo, las mismas que fueron dirigidas al presidente de la parroquia, el Dr. Sandoval Hernán y al Ing. Acosta Alex promotor de turismo, asimismo, se utilizó el Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial, para realizar una comparación de datos históricos y actuales, esto dando como resultado el

análisis del crecimiento o decrecimiento del desarrollo en el campo turístico. Es importante determinar el nivel de cumplimiento de la normativa legal en la prestación de servicios turísticos, específicamente de alojamiento, alimentación y recreación; en este mismo sentido fue esencial el estudio de fuentes bibliográficas de la legislación que rige en este ámbito en el Ecuador. La Constitución del Ecuador, Plan nacional de Desarrollo toda una Vida, La Ley de Turismo, Reglamento General a la Ley de Turismo, Reglamento de Alojamiento.

Por otro lado, se aplicó fichas en las que se evaluó el servicio de alojamiento, las cuales constaron de ámbitos como: aspectos generales, operación y servicio, habitaciones, baños para huéspedes, cocina y área de comedor, alimentación y bebidas, áreas de descanso, seguridad y por último aspectos de sostenibilidad ambiental. Estos parámetros sumarán una calificación de 480 puntos, la escala de valoración se estableció de la siguiente manera, con el número 5 (excelente), 4 (bueno), 3 (regular), 2 (malo) y 1 (muy malo), según la metodología diseñada por Enríquez (2018). En este mismo sentido se evaluó el servicio de alimentación, en el que se tomó en cuenta parámetros como: aspectos generales, cocina, área de comedor, baños para clientes, seguridad y administración. La calificación total es de 375 puntos y la escala de valoración es la misma del servicio de alojamiento, según la metodología del Enríquez (2018).

En el tercer requerimiento fue definir el perfil del cliente que visita la parroquia y su nivel de satisfacción, a través de una guía de encuesta, la que constó de seis interrogantes las cuales son cerradas, en su mayoría tienen cuatro opciones de respuesta, esto ayudó a la indagación de características propias de los consumidores de dichos servicios y algunos parámetros fueron: edad, género, lugar de residencia, profesión entre otros; del mismo modo se integró fichas de selección múltiple con el objetivo de conocer la satisfacción del cliente, en el servicio de alojamiento, en las que se tomó en

cuenta algunos indicadores como: limpieza, estado de recepción, hospitalidad, rapidez, cubertería, comodidad entre otros.

En cuanto al servicio de alimentación los parámetros fueron: alimentos frescos, relación calidad precio entre otros; en las actividades recreativas específicamente compras se evaluó: tiempo de espera, variedad de producto, accesibilidad; con el objeto de medir la satisfacción del servicio adquirido. Para finalizar, después de que la información fue recopilada y analizada se propone estrategias para la mejora de la calidad, las mismas que harán que los emprendimientos cuenten con un desarrollo viable y por ende su crecimiento, ya que sus clientes estarán satisfechos y cumplirán con sus expectativas.

3.1 Tipos de investigación

Esta investigación tuvo enfoque cualitativa y cuantitativa, ya que en el instrumento de evaluación se procedió con el uso de dos técnicas, el primero el análisis del cumplimiento de característica que presenta cada establecimiento hotelero y de restauración en la parroquia Angochagua; el segundo enfoque se lo llevó acabo con una calificación jerárquica proporcional a las cualidades mencionadas, dando un puntaje total lo que permitirá calcular el porcentaje de cumplimiento.

A partir de las fichas de evaluación empleadas por (Enríquez, 2018) se desarrollaron modificaciones en las mismas, además, se aplicó metodologías creadas con anterioridad con respecto a la calidad, de esta manera se obtuvo nuevos conocimientos científicos y sociales que tienen una correlación con la línea de investigación.

Referente a las fuentes de información, la investigación tuvo un enfoque mixto, en este mismo sentido, se realizó una búsqueda de información bibliográfica y trabajo en campo. En primera instancia, se efectuó

la búsqueda y recopilación de varias bibliografías de forma física y virtual tales como: tesis doctorales, libros, artículos científicos, revistas, manuales, todas estas enfocados en la temática de calidad en los servicios.

Posteriormente, se realizó una visita previa a la zona de estudio, para efectuar un primer acercamiento del lugar, por medio del reconocimiento del mismo, asimismo se aplicó la técnica de investigación por medio de observación directa.

A continuación, se aplicaron los instrumentos modificados para la evaluación de condiciones de los establecimientos de alojamiento, alimentación, a través de fichas técnicas. Además, se aplicó una guía de entrevista con el fin de obtener información acerca de la situación actual sobre el desarrollo turístico en la parroquia, dirigida a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Angochagua. Finalmente, se ejecutó las guías de encuesta destinadas a los consumidores de los servicios, de tal forma que se obtuvo datos que posteriormente fueron cuantificados con el objeto de dominar el grado de satisfacción de los mismos.

En el mismo orden de ideas es necesario aplicar la fórmula en la que se calculó la muestra o número de turistas a ser encuestados en la parroquia Angochagua. Con los datos obtenidos posteriormente se realizó un análisis de la información para determinar la estadística descriptiva.

3.2 Métodos de investigación

En la investigación será necesario la aplicación de algunos métodos como:

Método Analítico- Sintético

Esto permitió unificar diversas temáticas y estudiarlas de forma ordenada, es así como se concibieron varias temáticas, enfocadas en definir: el turismo, turismo rural, evaluación, característica de los servicios, tipos de

servicio, calidad, entre otros. De manera que, se desarrolló la búsqueda bibliográfica, documental. Posteriormente, se generó ideas claras de las condiciones de calidad de los servicios y para ello se integró la información a través de conceptos mencionados anteriormente.

Método histórico- lógico

Este se encontró relacionado con el estudio de la trayectoria y evolución de las conceptualizaciones de calidad de una manera cronológica, por lo tanto, se visualizó los cambios en los mismos y que elementos incidieron en las variaciones, por otra parte, se investigó la legislación vigente que los rige para el funcionamiento y aplicación de las normas en cuanto a la calidad.

3.3 Técnicas de recolección de datos

El uso de técnicas de recolección de datos desempeñó un papel fundamental en todo el proceso investigativo; para el desarrollo de esta en particular se empleó algunas técnicas como: encuestas, entrevistas, observación directa. Las encuestas se direccionaron a los consumidores para identificar el grado de satisfacción y cumplimiento de expectativas y normas de control por parte de los prestadores de los servicios de restauración, hospedaje.

Entrevistas

Este instrumento estuvo dirigido a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Angochagua. La primera se realizó al Dr. Hernán Sandoval presidente del GAD y la segunda al Ing. Alex Acosta Técnico en Turismo de la parroquia. La entrevista fue aplicada con el propósito de llevar

acabo uno de los objetivos específicos, que es el diagnóstico de la situación actual de la parroquia Angochagua.

La guía de entrevista consta de seis interrogantes de tipo abierto, con el objetivo de conocer información acerca de la situación actual, en temas de turismo como: proyectos realizados en la zona, capacitaciones a los emprendedores, financiamiento, alianzas estratégicas, aspectos tomados en cuenta para la realización actividad turística e impacto que ha provocado.

Observación directa

Esta técnica se realizó en la zona investigada, en la cual se efectuó la evaluación correspondiente con las fichas técnicas, con el propósito de eludir con el objetivo específico que se refiere al cumplimiento de la normativa de los emprendimientos. De los cuales dieciséis ofrecen el servicio de alimentación y todos fueron evaluados, por otra parte, se aplicó fichas de evaluación a cinco de las seis casas de huéspedes ubicadas en la comunidad de Magdalena y a la Casa Hacienda Galo Plaza Lasso, los cuales pertenecen al área de estudio la parroquia Angochagua, de esta manera se obtuvo una calificación de cada uno de estos y así el porcentaje de cumplimiento con los parámetros descritos con anterioridad en el instrumento.

3.4 Instrumentos de investigación

Los instrumentos fundamentales para la recopilación de información estuvieron dirigidos a consumidores, propietarios de emprendimientos, dirigentes de la parroquia. Además, de la recopilación en fuentes bibliográficas para el conocimiento técnico. Posteriormente el correcto análisis y evaluación de la información investigada.

Técnicas de investigación	Instrumentos de investigación
Entrevista	Cuestionario estructurado para realizar la entrevista
Fichas técnicas de Evaluación	Instrumento con parámetros de evaluación por observación directa
Encuesta	Ficha para obtener datos de los visitantes a la parroquia.

Fichas técnicas de evaluación

Alojamiento

Este instrumento tuvo el objetivo de analizar las condiciones del servicio de alojamiento en varios parámetros como: aspectos generales en los que se evaluó estado de conservación y mantenimiento, uso de materiales acordes al medio, suficiente ventilación natural, limpieza dentro y fuera del lugar, suficiente señalética para llegar al lugar.

Operación y servicio se analizó el sistema de quejas y sugerencias con su respectivo seguimiento, libros de registro de entradas y salidas, personal que maneje el idioma inglés, información acerca de servicios y actividades con sus horarios y precios entre otros.

Habitaciones se tomó en cuenta lo siguiente: tamaño suficiente y confortable, decoración acorde al sitio y en buen estado, se cuenta con closet, mesita, silla, basureros, rodapié de cama, lámparas.

Cuarto de baño se evaluó tamaño, conexión de griferías, cuenta con ducha, sanitario, cortinas, lavabo, espejo, limpias, previene filtraciones o humedad.

Cocina y área de comedor, en este parámetro se tomó en cuenta, si la ventilación es adecuada y evita el calor, malos olores, en el área de cocina y alacena están limpias y desinfectadas, existen suficientes utensilios y vajillas, estos se encuentran limpios y desinfectados, superficies fáciles de limpiar, agua permanente.

Alimentos y bebidas, usan productos frescos, refrigeración, comida casera y tradicional de la zona, usan uniforme para la preparación. Áreas de descanso, estas cuentan con suficientes sillas, son adecuadas para lectura y esparcimiento, tiene áreas verdes, tachos de basura, se encuentran limpias. Seguridad cuenta con botiquín, señalética de seguridad (contactos de policía, bomberos), zonas seguras en caso de situación de emergencia.

Por último, aspectos de sostenibilidad estos mantienen proyectos medioambientales para los turistas y la comunidad; todos se calificaron con 5 (excelente), 4 (bueno), 3 (malo), 2 (regular) y 1 (muy malo), dando un total de 480 puntos, además, las fichas constaron de datos informativos como: ubicación, propietario, razón social, administrador, área del establecimiento, número de personal que labora, fotografía y descripción de la misma. Este instrumento se realizó mediante observación directa en cada emprendimiento de hospedaje.

Alimentación

La ficha técnica tuvo como objetivo analizar las condiciones de calidad del servicio de alimentación, en este se especificaron datos como: de localización, fotografía referencial, descripción de la fotografía, razón social, propietario, administrador, área del establecimiento, cantidad de personal.

La valoración se dio de mayor a menor empezando con 5 (excelente), 4 (bueno), 3 (malo), 2 (regular), 1 (muy malo) para obtener una calificación de 375 puntos en total, en parámetros como: aspectos generales, el local

está en buen estado de conservación, usa materiales acordes al medio, limpieza, ventilación natural, existen suficientes basureros, señalética interna y señalética de cómo llegar al lugar, tiene área de recepción, ranflas. Cocina, tiene ventilación, bodega, refrigerador, lavabo, mesones fáciles de limpiar.

Área de comedor, dispone de vajilla, cubertería, mantelería adecuada, suficiente tamaño iluminación y ventilación del área, menú del día, carta, decoración acorde, baño, mantenimiento y limpieza del lugar.

Baños para clientes, cuenta con tamaño suficiente, grifería bien conectadas, paredes revestidas con azulejos, mantenimiento y limpieza, sistema de agua del inodoro en funcionamiento, cuenta con foco, papel higiénico, lavabo, dispensador de toallas desechables, basurero, jabón.

Seguridad dispone de botiquín de primeros auxilios, extintos, señalética de emergencia (bomberos, policía, medico), tiene zonas seguras definidas y señalizadas por último el área de administración, los parámetros a tomar en cuenta serán, mecanismo de registro de ventas, funciones asignadas al personal, permisos y patentes al día.

Encuesta

El siguiente instrumento tuvo como objetivo conocer el perfil del turista que llega a la parroquia Angochagua, además contó con una matriz de evaluación para conocer el nivel de satisfacción del cliente después de haber recibido el servicio de alimentación o alojamiento, esto dispuesto a dar cumplimiento al tercer objetivo de la investigación.

El cuestionario constó de ítems que ayudaron a esclarecer información relevante que permitió establecer el perfil del turista como: edad, género, nivel de instrucción, estado civil, profesión, ingresos mensuales, frecuencia de visita, tiempo de permanencia, tipo de transporte, número y parentesco de personas que le acompañan, motivo de visita, número de veces que se ha

hospedado, medio por el que recibió información y actividad que ha realizado en la parroquia.

Las matrices de evaluación fueron cuatro: la primera fue destinada para alojamiento, los huéspedes evaluaron parámetros como: iluminación, decoración del establecimiento, comodidad y limpieza de las habitaciones, baños y grifos funcionales y limpios, equipamiento y estado de habitaciones, seguridad del establecimiento, rapidez del servicio, hospitalidad y trato del personal, en caso de que disponga de restaurante se toma en cuenta cubertería y mantelería limpias, disponibilidad de servilletas, saleros, uso de alimentos frescos, platillo a la temperatura correcta, relación calidad precio, entre otros.

La segunda se evaluó a los establecimientos de alimentación. Esta al igual que la anterior va fue calificada con una escala desde excelente hasta muy malo, en la que se tomó en cuenta parámetros que los consumidores evaluaron, como: trato del personal, rapidez del servicio, cubertería, mantelería limpias, disponibilidad de saleros, ajiceros, temperatura y alimentos frescos para el platillo, relación calidad precio y en general calidad del servicio recibido.

La tercera y cuarta matriz estuvo enfocada en actividades complementarias como en compras, caminatas y cabalgatas. Su calificación similar a las anteriores como excelente, bueno, regular, malo y muy malo. Las cualidades que se tomaron en cuenta fueron: atención al cliente, relación cantidad precio, variedad en productos, accesibilidad al sitio, señalética turística, mediación clara, equipos necesarios entre otras.

3.5 Población y Muestra

La población y muestra fue una parte fundamental para obtener el número de consumidores a los cuales se realizó las encuestas para definir el perfil

del turista y su nivel de satisfacción según el tercer objetivo específico planteado en la investigación.

El número referencial tomado para el cálculo de la muestra es de acuerdo con el número de clientes que llegan a los establecimientos cada fin de semana, que son de aproximadamente de 30 a 80 por fin de semana en los días sábado y domingo, en el horario de 11 a 17 horas; de ahí se ha obtenido el cálculo de una población o universo de 4080 que corresponde al promedio de consumidores en todos los establecimientos de restauración en un mes.

Así también los propietarios mencionaron que reciben 70 huéspedes aproximadamente por mes, tomando en cuenta que la atención es todo el año, pero existe un fenómeno de temporalidad lo cual demanda meses de temporada alta y baja.

Estas cifras se deben a que no ha existido un estudio del número de turistas que llegan a la parroquia, por parte de las autoridades y propietarios de los emprendimientos.

La muestra poblacional para el servicio de alimentación se obtuvo aplicando la siguiente fórmula.

Modelo para el cálculo de la Muestra (n)

$$m = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

N= 4080 turistas Nacionales y Extranjeros que llegan a la parroquia Angochagua

P= 0,5 probabilidad de éxito (0,50)

Q= 0,5 probabilidad de no éxito (0,50)

Z= nivel de confianza 1.96, representa el 95% de confianza **e=** factor de error, permitido dentro de las probabilidades. (Se recomienda el 5%) (0.05)

Reemplazando:

$$m = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$= \frac{4080 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 (4080 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$m = \frac{4080 * 3,84 * 0,25}{(0,0025 * 4079) + (3,84 * 0,25)}$$

$$m = \frac{3916}{10,19 + 0,96}$$

$$m = \frac{3916}{1,249} = 350$$

$$m = 381$$

Se consideró que el enfoque a emplear en el trabajo es mixto, es así que se realizó una investigación cualitativa, en la que se empleó guías de entrevista, dirigidas a las autoridades pertinentes como: presidente de la parroquia Angochagua y encardado de turismo; cuantitativa porque se utilizó fichas de evaluación con requerimientos básicos, para los micro emprendimientos con el fin de analizar factores en el servicio de restauración y alojamiento.

Además, por las unidades de análisis fue in-situ debido a que se realizó la investigación en la parroquia, en interacción con los emprendedores con el objetivo de captar información necesaria para el estudio de manera real. En los tipos de recolección, fueron varios ya que se utilizó fichas de evaluación, guías de entrevista y formulario de encuesta. Con el afán de recolectar la información que aporte para el análisis de la calidad de servicio que se está prestando en los establecimientos tanto de alojamiento como de restauración.

En cuanto al procedimiento para la recolección de datos se aplicó la opción de trabajo en campo, debido a que se realizó la evaluación por observación directa, lo que demandó movilización al sitio de estudio.

La cobertura de las unidades de análisis se realizó a través de la muestra obtenida, de la aplicación de fórmulas estadísticas, previo a esto los datos fueron obtenidos de los propietarios de los emprendimientos.

En cuanto al procedimiento de tratamiento y análisis de información se realizó el análisis y la tabulación de datos de esta manera se pudo sustentar la investigación.

CAPITULO IV

4.1. Situación actual del desarrollo turístico de Angochagua

4.1.1. Contextualización geográfica de la zona de estudio

La parroquia Angochagua está localizada al sur del cantón Ibarra, siendo esta una de sus parroquias rurales y perteneciente a la provincia de Imbabura, sierra norte del Ecuador. Su administración política es a través de la Junta parroquia ubicada en la comunidad Angochagua, conformada por un presidente y cinco vocales. Así también su zona más alta está en los 4.005 m.s.n.m y la más baja en los 2.480 m.s.n.m. Su extensión es de 12.395 hectáreas lo que equivale a 193 km².

Esta zona cuenta con las siguientes comunidades:

- Cochas
- Chilco
- Zuleta
- Rinconada
- Magdalena
- Angochagua

La zona de estudio se encuentra entre los límites: ver Mapa base N°1

- Al norte por la Parroquia La Esperanza Pertenece al Cantón Ibarra
- Al sur por la Parroquia Olmedo Pertenece al Cantón Cayambe, Provincia Pichincha
- Al este por la Parroquia San Pablo del Lago y Gonzales Suárez pertenecientes al cantón Otavalo, Provincia de Imbabura.
- Al oeste por la Parroquia Mariano Acosta perteneciente al Cantón Pimampiro, Provincia de Imbabura.

Ver ilustración 2 (anexos)

4.1.2. Antecedentes del desarrollo turístico de la parroquia.

La parroquia Angochagua, como otros lugares del Ecuador tiene una influencia Caranqui, Inca y española. Con el pasar del tiempo se construyeron edificaciones en esta zona. Actualmente son un atractivo turístico científico para turistas gustosos por la arqueología e historia.

Existe una combinación con la naturaleza, esto es muy visible en la parroquia, pero con más énfasis en una de las haciendas mejor conservadas como patrimonio cultural y natural, como es la Hacienda Zuleta un referente turístico de la parroquia, con más de cien años de antigüedad.

Esta infraestructura no siempre fue de la familia actual, sino también paso por manos de los Jesuitas, esto a finales del año 1600. La propiedad fue entregada por la Corona Española y para el año 1961 se había terminado con la

construcción de los edificios principales alrededor del patio, el granero y la capilla.

Para el año de 1713 tomó posesión de esta el canónigo Gabriel Zuleta, quien en su tiempo era dueño de diecisiete haciendas más. Luego de su muerte, paso a manos de la familia Posse hasta finales del siglo XIX.

Para 1989 la hacienda fue vendida a José María Lasso, primer antecesor de los actuales dueños, para luego quedar en manos de su hija Avelina Lasso y Leonidas Plaza, quien fue presidente de la república del Ecuador en dos ocasiones y su hijo Galo Plaza Lasso fue también presidente de la república un apasionado por la agricultura moderna.

Con el tiempo gracias a Galo Plaza se regresaron extensiones de tierra al pueblo indígena de Zuleta, de esta manera el pueblo zuleteño dispone actualmente de cierta prosperidad gracias a la agricultura y bordado. Así también el trabajo mismo en la hacienda en el área de agrícola y turística.

En la actualidad, este lugar se ha convertido en un lujoso hotel hacienda, que permite a sus clientes realizar actividades recreativas como: cabalgatas, senderismos, visitas a la fábrica de quesos, un recorrido y su respectiva explicación a la zona arqueológica, además de un mensaje ambientalista a través de la visita al proyecto de Cóndor Huasi. (Hacienda Zuleta, 2018)

Servicios turísticos

Los servicios turísticos que la parroquia Angochagua oferta, están ubicados en algunas comunidades como: Zuleta, La Magdalena, La Rinconada y Angochagua, cada una de estas, tienen servicios como alojamiento, alimentación y recreación.

Así mismo, cada una de las actividades se desarrollan a través de objetivos entorno a la sostenibilidad, ya que pretenden mejorar su calidad de

vida, con emprendimientos gastronómicos que mantienen técnicas autóctonas para la preparación de cada uno de sus alimentos, los que son propios de la zona.

Buscan ofertar productos con identidad y sabor único.

Por otro lado, se identifican falencias en cuanto a los servicios básicos, la mayoría de los emprendimientos no cuentan con red de agua potable, a pesar de que la parroquia sea productora del 70% del líquido vital para la ciudad de Ibarra, como menciona el Ing. Acosta. Esto dando un efecto negativo para el desarrollo de la actividad ya que tiene como consecuencias ciertas dificultades y molestias para el cliente.

Se debe agregar, que existen desacuerdos e inconformidades por parte de los propietarios de los emprendimientos de alimentación, ya que mencionan que no dan oído a los requerimientos y necesidades expuestos, ante los dirigentes de la junta parroquial, lo que propicia a crear malestar y desorganización al momento de establecer las estrategias de mejoramiento.

Por otro lado, está el servicio de alojamiento, de las cuales existen dos tipos de estancias: casas de hospedaje y una hacienda de lujo.

Con referencia a las casas de hospedaje, estas se encuentran ubicadas en la comunidad La Magdalena, las mismas que mantienen un diseño campestre, que va de acuerdo con el entorno de la zona. Cada una de estas en su interior llevan iconos propios de la cultura Kichwa Karanqui, sin embargo, los propietarios dan un valor añadido, lo cual permite que cada uno de los hospedajes sea único.

A cerca de la dificultad que presenta el servicio es que los propietarios de las casas de hospedaje no mantienen una buena relación laboral con las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Angochagua, lo cual desencadena disturbios e inconformidad, las mismas que dificultan desempeñar un buen trabajo y realizar mejoras continuas para ofrecer un servicio de calidad.

En cambio, la hacienda Zuleta se caracterizan por mantener un estilo rustico lleno de historia, ya que fue el hogar del expresidente Galo Plaza Lasso y familia, en su interior mantienen símbolos prehispánicos y coloniales.

Además, su principal actividad económica es agrícola, ganadera y turística, lo que permite crear fuentes de empleo a la población y por ende el mejoramiento de la calidad de vida.

Las casas y hacienda, aunque en sus orígenes no fueron pensadas para ofertar un servicio de este tipo, se han adaptado y realizado cambios para satisfacer las necesidades y deseos del turista. Así mismo, cuentan con las mejores vistas panorámicas de la parroquia brindando a propios y extraños una experiencia inolvidable.

La cultura Kichwa karanki, se muestra a través de bordados elaborados a mano, artesanías, implementos de cocina como: vicllas, tiestos y hornos de leña, todos elaborados por las mujeres y hombres de la parroquia. De esta forma demuestran la esencia de hombres y mujeres trabajadores que han mantenido de generación en generación sus enseñanzas.

Ver ilustración 3 (anexos)

Tabla 5: Servicios de alojamiento

Localidad	Razón Social	Propietario	Administrador	Área de la casa	Personal con el que cuenta	Cap. carga
La Magdalena	Casa de los Cipreses	Juan Carlos Molina Criollo	Mariana de Jesús Cancán Carlosama	50 m2	Hombres (1) Mujeres (1)	5 pax
	Casa de los Girasoles	Celso Molina	Celso Molina	100 m2	Hombres (1) Mujeres (3)	5 pax
	Casa de las Rosas	Cristina María Molina Alba	Cristina María Molina Alba	60 m2	Hombres (1) Mujeres (2)	5 pax
	Casa del Arrayán	María Rosa Tambi Molina	José Gonzalo Criollo Puma	104 m2	Hombres (1) Mujeres (1)	10 pax
Zuleta	Hospedaje Carmita	María Carmen Colimba	José María Pumisacho	90 m2	Hombres (1) Mujeres (1)	20 pax
	Zuleta y turismo Zoo turismo compañía limitada	Familia Plaza	Fernando Polanco	1800 hectáreas	Total (43)	50 pax

Fuente: Ficha de evaluación de servicios de alojamiento en la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

Ver ilustración 4 (anexos)

Tabla 6: Servicio de restauración

Localidad	Razón social	Propietario	Administrador	Área del lugar	Personal con el que cuenta	Cap. carga
Magdalena	Pondo Wasi	Marcelo Criollo	Alexis Criollo	12.250m2	Hombres (3) Mujeres (3)	50 pax
	Paradero Doña Sofía	Sofía Álvarez	Sofía Álvarez	80 m2	Hombres (1) Mujeres (4)	30 pax
	Carmita Mikuna Wasi	María Carmen Puma	Ing. Lucy Quimbiulco	200 m2	Hombres (4) Mujeres (2)	25 pax
	Samay Loma Restaurante Campestre	José Cartagena	José Cartagena	1000 m2	Hombres (3) Mujeres (5)	25 pax
	La Tulpa Restaurante	Chef Edgar Álvarez Escola	Chef Edgar Álvarez Escola	1 hectárea	Hombres (1) Mujeres (5)	50 pax
	La Choza de Don José	José Marcelo Pupiales	José Marcelo Pupiales	100 m2	Hombres (3) Mujeres (3)	25 pax
	La Hueca del Borrego	Erika Tabango	Erika Tabango	40 m2	Hombres (0) Mujeres (4)	20 pax

Zuleta	La Choza de Mama Sofía	Ceneida Alvear	Ceneida Alvear	200 m2	Hombres (3) Mujeres (3)	50 pax
	Las delicias de Zuleta	María Ercilia Sandoval	María Ercilia Sandoval	24 m2	Hombres (0) Mujeres (2)	15 pax
	Paradero Paraíso de Eva	Juan Sandoval	María Llanes	260 m2	Hombres (3) Mujeres (3)	20 pax
	La Casa Grande	Magdalena Alvear	Magdalena Alvear	168 m2	Hombres (1) Mujeres (2)	40 pax
	El Refugio de María Amada	María Amada Escola	Rosa Escola	25 m2	Hombres (3) Mujeres (3)	25 pax
	Casa Bella Zuleta	Ing. Cristina Delgado	Juan Cevallos	120 m2	Hombres (4) Mujeres (3)	30 pax
	Sumak Mikuna Restaurante	Samuel Alvear	Luis Monteros	300 m2	Hombres (3) Mujeres (1)	80 pax
	El Chaparral de Zuleta	Hilda Sandoval	Israel Cachipuendo	24 m2	Hombres (2) Mujeres (2)	25 pax

Fuente: Ficha de evaluación de servicios de restauración en la parroquia Angochagua. Julio 2018
Elaborado por: Autoría propia

4.1.3. Infraestructura turística existente.

4.1.3.1 Vialidad y señalización

La parroquia Angochagua, actualmente trabaja en proyectos turísticos, ya que tiene como objetivo crecer y desarrollar el potencial de cada uno de los recursos existentes, de manera que se proyecte como una parroquia turística.

En el mismo orden de ideas, la zona de estudio cuenta con una vía principal de primer orden, que conecta dos provincias, Pichincha e Imbabura con 15, 54 kilómetros intervenidos. Es así que, desde el tramo del barrio Chucchupungo hasta Puncuhuaico es adoquinado, por ser una zona poblada, de este punto hasta la Zuleta son 10km de asfaltado y en la Comuna Zuleta se realizó una calle tipo avenida.

De esta manera el flujo vehicular ha ido en aumento, a razón de que la vía se encuentra en excelente estado y el paisaje en su estado natural es parte del viaje.

Con respecto a las vías que conectan a las comunidades en su mayoría son de tercer orden, por lo que el acceso a estas se dificulta, más en época de invierno, ya que existen baches en el que se acumula el agua de lluvia.

Con respecto a la señalización, el técnico de turismo de la parroquia, Ing. Alex Acosta menciona que, se lleva a cabo varios proyectos, cada uno de estos se realizan de acuerdo con las necesidades de las seis comunidades, de esta manera, se implementó el proyecto de readecuación de algunos senderos con señalética y miradores.

La señalética turística fue elaborada en el GAD Angochagua a través de reciclaje de madera, por pasantes de la academia y el técnico de turismo. Estos senderos fueron previamente georreferenciados, de manera que la señalética sea ubicada de forma estratégica.

En cuanto al nivel de señalización, se observó que existe un déficit para llegar a las comunidades, en las que se encuentran servicios de hospedaje, recreación o gastronomía.

Además, la falta de señalética turística ocasiona insatisfacción a los clientes que llegan a los emprendimientos gastronómicos de la vía principal, puesto que, existen el interés de realizar otras actividades además del servicio de alimentación

4.1.3.1 Rutas y senderos turísticos locales

Tabla 7: Rutas y senderos

Nombre	Tipo de sendero	Distancia	Tiempo estimado	Nivel de dificultad	Altura máxima y mínima del recorrido	Sitios Importantes
"Fuente de vida"	Lineal o una sola vía	15 km aprox.	4 horas	Intermedio	Max 3760 Min 2850 m.s.n.m.	Bosque de Yagual (Polylepis) Mirador de Cerotes Loma Observación flora y fauna endémica Esponjas gigantes, reservas de agua de los páramos Observación de Complejo arqueológico Tolas de Zuleta
Naturaleza, agua y tradición	Multicircuito	6 km aprox.	5 horas	Intermedio	Max 3010 Min 2790 m.s.n.m.	Rio Cari Yacu Cascada Ucu Faccha Flora y Fauna Andina

						Talleres de alfarería (Tiesto y de madera (bateas y cucharas) Criadero de truchas Vistas panorámicas
Sendero del Cuscungo (Ave nocturna conocida como lechuza (Tyto alba)	Circular	15 km aprox	4 horas	Intermedio alto	Max 3900 Min 3200 m.s.n.m	Bosque de alisos de 12 años de antigüedad aproximadamente. Observación de aves (búhos) Esponjas gigantes reservas de agua de los páramos. Bosque de pinos hongos comestibles Mirador del cerro San Francisco (laguna San Pablo, Volcán Imbabura, Nevado Cayambe)

Fuente: : (Go Raymi, 2018)

Elaborado por: Autoría propia

4.1.3.2 Artesanías

Bordado

Es la actividad de manufactura realizada por mujeres. a través de su creatividad plasmar en finas telas de algodón con hilos de vistosos colores la flora y actividades cotidianas de su gente.

El bordado fue enseñado por la mamá de Galo Plaza Lasso, la señora Avelina Plaza, cada diseño es creación propia de cada una de las personas que lo elaboran. Galo Plaza Lasso un de los mandatarios de Ecuador, posesionado el 1 de septiembre del año 1948. Además, un diplomático y torero. El mismo que concebía ideales de una agricultura moderna.

En otro orden de ideas la actividad del bordado permite confeccionar productos como: manteles, servilletas, toallas, prendas de vestir, entre otros, estos últimos con diseños que muestran las tradiciones e identidad del pueblo zuleteño.

Para que los bordados sean únicos e incomparables existe un pequeño secreto, este es el hilo de fabricación francesa con el que se realizan y plasman los exclusivos diseños.

Manualidades que han sido lucidas hasta por el expresidente Rafael Correa Delgado, siendo así este otro de los iconos que representan a Zuleta y al Ecuador entero. Estos modelos se los puede encontrar en las ferias quincenales realizadas en la comunidad y también en cada una de sus pequeñas tiendas en cada casa de las mismas bordadoras. (Buitrón, 2010)

Talabartería

La talabartería es una de las artesanías también vistas en la zona de estudio, pues sin duda este arte no se puede dejar de lado ya que en la

antigüedad toda la parroquia pertenecía a hacendados, que en la actualidad aún existen, no en su totalidad, pero sí una parte.

La talabartería es el arte de trabajar en cuero, utensilios que son más utilizados para actividades ecuestres. Todas las artesanías son realizadas a mano, lo que hace que estos sean de excelente calidad.

Actualmente la creatividad del pueblo zuleteño y más de los talabarteros se ha desarrolla, por las necesidades del cliente y ya no solo elaboran monturas sino también bolsos, correas, sombreros. Estos con detalles, que también demuestran la creatividad del artesano y el buen gusto de las mujeres al realizar una combinación con el bordado.

4.1.4. Organizaciones de turismo

La zona de investigación está dirigida por el Gobierno Autónomo Descentralizado Angochagua, el mismo que entre sus autoridades tiene un técnico en turismo, que realiza proyectos para el desarrollo de esta actividad, además se encarga de realizar alianzas con los ministerios competentes para evaluar los planes o proyectos.

Así mismo, Zuleta y turismo Zoo turismo compañía limitada, propiedad de la familia Plaza, es una organización de turismo que ha trabajado con fines de lucro, pero sin descuidar el bienestar del resto de la parroquia, ya que los empleados que se encargan de las diferentes dependencias del servicio turístico, en su mayoría son habitantes de las distintas comunidades aledañas a la misma. Además, su compromiso no solo es social sino también ecológico, de manera que se ha desarrollado un proyecto este denominado Cóndor Wasi.

Klein tour una empresa privada que invirtió en un proyecto en las que participaron seis casas, en la comunidad La Magdalena las cuales fueron restauradas, para prestar servicios de alojamiento, alimentación y recreación.

La forma de trabajo de la empresa y las familias vinculas es enviando turistas a la zona, la organización y distribución de los huéspedes está a cargo del señor Celso Molina.

Con respecto a la alimentación se realiza en un ambiente familiar y como para cada uno de los turistas disfrutando de la gastronomía autóctona, con productos propios de la zona, además la atención será personalizada y cordial.

4.1.5. Flujos de turismo

La parroquia Angochagua y sus autoridades, no poseen un sistema de registro de sus visitantes. Ya que el flujo de turistas solo ha incremento desde la implementación de la vía asfaltada hace tres años. Se puede especificar esto solo por observación directa ya que las autoridades no podrían dar un número exacto de cuantos visitantes arriban a la parroquia en un fin de semana,

De esta manera no se puede especificar cuál ha sido el flujo de turismo desde aquel acontecimiento, así se evidencia que no mantienen registros de ningún tipo de los turistas que llega a la zona.

Se ha verificado que un reducido número de servicios registran sus clientes en específico los que brindan el servicio de alojamiento, pero sin duda porque este es un requisito que es parte de su funcionamiento, lo que no sucede con los servicios de restauración que solo mantienen un número aproximado de sus clientes. Aunque estos últimos cuentan con un sistema contable muy sencillo casi rudimentario, lo que no soluciona el problema de saber cuál es su afluencia de comensales, sino solo el monto de gasto económico que existe por un grupo de comensales.

4.2. Cumplimiento de la normativa legal en la prestación de servicios turísticos de la parroquia Angochagua.

4.2.1. Instrumento y factores de la normativa considerados para la evaluación de los Servicios turísticos

Tabla 8: Matriz de evaluación dirigida a los establecimientos de alojamiento

VALORACIÓN		EX	B	R	M	M. M
1	ASPECTOS GENERALES	5	4	3	2	1
1.1	El alojamiento está en buen estado de conservación y mantenimiento.					
1.2	La pintura y el barniz están en buen estado					
1.3	Se evita en lo posible el cemento. Sustituyendo o cubriendo con madera, grava, laja o empedrado.					
1.4	Si el techo está pintado, este armoniza con el ambiente					
1.5	Suficiente ventilación natural.					
1.6	Buenos espacios y distribución de la casa					
1.7	Limpieza al entorno del alojamiento					
1.8	Se utilizan elementos naturales y culturales para la decoración					
1.9	Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al lugar					
2	OPERACIÓN Y SERVICIO	5	4	3	2	1
2.1	Se cuenta con un libro de registro de entradas y salidas de huéspedes					
2.2	Existe un sistema de quejas y sugerencias y se da seguimiento a las mismas					
2.3	Al menos una persona habla inglés					
2.4	Posee área de recepción para los clientes					
2.5	Se cuenta con un listado en la que se informa sobre servicios y actividades que se ofrecen con horarios y precios.					
2.6	Se cuenta con un listado de reglas internas					
3	HABITACIONES	5	4	3	2	1
3.1	Los cuartos son de tamaño suficiente y confortables					
3.2	Cubierta o techo en buen estado					
3.3	La habitación está decorada de acuerdo al entorno					
3.4	Pintura y barniz en buen estado					
3.5	Los cuartos cuentan con ventanas con suficiente iluminación					
3.6	Las cobijas se encuentran en buen estado					
3.7	Los colchones son suficientemente cómodos y aptos					
3.8	Se cuenta con camas en buen estado					
3.9	Se cuenta con closet o guardarropa					

3.10	Hay mesita con silla					
3.11	Hay basureros					
3.12	Hay rodapié de cama					
3.13	Hay lámparas					
3.14	Hay veladores					
3.15	Evitan los materiales sintéticos en cortinas y sábanas.					
3.16	Los pisos están en buenas condiciones					
3.17	Las instalaciones eléctricas están cubiertas					

3.18	Están funcionando los tomacorrientes					
3.19	Evita malos olores					
3.20	Las puertas de las habitaciones cuentan con cerraduras con llave					
4	BAÑOS PARA HUÉSPEDES	5	4	3	2	1
4.1	Se cuenta al menos con un baño para cada 5 personas					
4.2	El tamaño del cuarto de baño es suficiente					
4.3	Se cuenta con agua caliente para la ducha.					
4.4	Las griferías de agua están bien conectadas y sin fugas					
4.5	Las duchas cuentan con cortinas					
4.6	Se cuenta con agua permanente					
4.7	Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho					
4.8	Previene filtraciones o humedad					
4.9	Funciona el sistema de agua del inodoro					
4.10	Se encuentra en buen estado el techo o tumbado del baño					
4.11	Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.					
4.12	Se cuenta con lavabo.					
4.13	Se cuenta con espejo.					
4.14	Se cuenta con jabonera para la ducha.					
4.15	Se cuenta con toallero.					
4.16	Se cuenta con basurero					
4.17	Se cuenta con rodapié para la ducha.					
4.18	Se dispone de papel higiénico					
5	COCINA Y AREA DE COMEDOR	5	4	3	2	1
5.1	La ventilación es adecuada, se evita la acumulación de humo, calor y olores					
5.2	Evita malos olores					
5.3	Las áreas de cocina y alacena están limpias y desinfectadas					

5.4	Los azucareros, ajiceros, saleros están bien limpios					
5.5	Se cuenta con suficientes utensilios para cocinar					
5.6	Los utensilios se encuentran limpios y desinfectados					
5.7	Hay fregadero o lavabo en la cocina					
5.8	Se cuenta con refrigeradora.					
5.9	Hay una bodega o alacena donde guardar bien los alimentos					
5.10	La mesa de cocina es de una superficie fácil de limpiar.					
5.11	Se cuenta con una campana para la extracción de olores y grasas					
5.12	Se dispone de vajilla adecuada					
5.13	Se dispone de agua permanentemente					
5.14	Se dispone de cubertería adecuada					
5.15	Se dispone de mantelería adecuada					
5.16	Se cuenta con un piso en buenas condiciones					

5.17	Se cuenta con un techo o tumbado adecuado					
5.18	Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.					
5.19	El área de comedor es suficientemente amplia.					
5.20	El área de comedor es suficientemente iluminada					
5.21	El área de comedor es suficientemente ventilada					
5.22	Hay suficientes basureros					
5.23	Evita animales domésticos en el área de cocina					
5.24	Se cuenta con sillas y mesas suficientes para todos los posibles clientes					
5.25	Se evita la presencia de cucarachas y plagas					
6	ALIMENTACION Y BEBIDAS	5	4	3	2	1
6.1	Se utilizan mayoritariamente productos frescos.					
6.3	Los alimentos que así lo requieren son refrigerados adecuadamente (leche, mantequilla, carnes, pescados, etc.)					
6.4	Se ofrece comida casera, tradicional de la zona					
6.5	Se sirven alternativas de platos vegetarianos					
6.6	En la preparación de alimentos utilizan gorra y delantal.					
7	AREAS DE DESCANSO	5	4	3	2	1
7.1	Se cuenta con infraestructura adecuada para lectura y esparcimiento.					
7.3	En las áreas de descanso hay suficientes sillas para todos los clientes					
7.4	Se cuenta con suficientes mesas para todos los clientes					

7.5	Tiene áreas verdes					
7.7	Existen suficientes tachos de basura					
7.8	Se encuentran limpias las áreas de descanso					
8	SEGURIDAD	5	4	3	2	1
8.1	Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios					
8.2	Se dispone de extintor de incendios					
8.3	Al menos hay una persona con conocimientos mínimos de primeros auxilios y de seguridad					
8.4	Se tiene a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía) la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia de los mismos					
8.5	Existe información visible sobre cuáles son las zonas seguras y sobre qué hacer en caso de incendio, sismo o cualquier otra situación de emergencia.					
9	ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	4	3	2	1
9.1	Se realizan actividades de educación ambiental para los visitantes y los pobladores de la zona					
9.2	Se clasifican los desechos					
CALIFICACIÓN TOTAL		/480				
CONCLUSIÓN FINAL						

Fuente: Proyecto comunitario de la parroquia de Salinas

Es importante aclarar los parámetros utilizados para la aplicación de la evaluación de los emprendimientos turísticos en la zona de estudio.

Se trata de un instrumento desarrollado para los emprendimientos de turismo comunitario en la zona de Salinas, que se ha aplicado para el caso de este estudio; se ha diferenciado un instrumento evaluativo con variables y aspectos específicos para cada tipo de servicio, a calificarse en una escala de 1 a 5 que registra el nivel de cumplimiento, con criterios de: Excelente (5), buena (4), regular (3), malo (2), muy malo (1).

El servicio de alojamiento suma una evaluación sobre 480 puntos y el de restauración suma 375 puntos en el 100% de cumplimiento.

Los parámetros de evaluación para el servicio de alojamiento son los siguientes:

Aspectos generales

Este factor manifiesta algunos elementos de la infraestructura en general como: estado de conservación que mantiene el alojamiento, barniz, pintura, además que tipo de materiales tienen las infraestructuras, la ventilación es adecuada en lo posible natural, así mismo la distribución de la casa es adecuada y con espacio suficiente para que el huésped se sienta a gusto, por último, la señalética para llegar al lugar es apropiada.

Operación y servicio

Este parámetro, se encarga de evaluar el cumplimiento normas para un buen funcionamiento y atención al cliente en cuanto a operación y servicio como: registro de entradas y salidas, atención a quejas y sugerencias con su respectivo seguimiento, además listado de actividades y servicios que se realiza en la zona con sus respectivos precios y horarios, estos con el fin de mejorar el servicio.

Habitaciones

Cada una de las habitaciones, debe ser construidas con estilos acorde a la zona y evitar materiales sintéticos, además los objetos decorativos serán elaborados con materiales de la zona. El barniz y pintura deben estar en buen estado.

Además, este debe tener el tamaño suficiente y confortable, iluminación natural, ropa de cama en excelentes condiciones, basureros, lámparas, limpieza de estas, entre otros. En el caso de la sierra se contará con sistema de calefacción o chimenea

De manera que la estancia del huésped sea inolvidable y el nivel de satisfacción alto.

Baños para huéspedes

Esta dependencia de la casa debe ser privada o como máximo un baño para cinco personas. Además, debe estar recubierto por azulejos o material fácil de desinfectar.

La limpieza será diaria y su mantenimiento periódico, así mismo, debe encontrarse en excelentes condiciones contando así con: duchas, griferías, sanitarios, lavamanos, además el agua debe ser permanente y caliente en zonas de la sierra.

No debe existir fugas de agua, para no tener humedad, moho y cualquier otro problema similar, que afecte a la salud del huésped

Cocina y área de comedor

El área de cocina y comedor debe mantearse limpio y ventilando, además evitar malos olores.

Los utensilios y mesones serán de materiales fáciles de limpiar, así mismo se contará con una bodega o alacena para mantener de una forma adecuada los alimentos.

En caso de productos no perecibles, una refrigeradora así se mantendrán los productos a la temperatura necesaria, de manera que no exista proliferación de bacterias en los alimentos.

Por otro lado, es necesario tener un buen manejo de plagas y en lo posible evitarlo.

Alimentación y bebidas

En la sección de alimentos y bebidas se toman en cuenta factores como: la forma en que se conservan los alimentos, técnicas de preparación, temperatura de los platillos, variedad gastronómica con referencia a las necesidades del cliente, uso de alimentos autóctonos.

Es transcendental mantener el uso de productos autóctonos y las técnicas en los que son preparados, ya que es un patrimonio intelectual, que muestra la esencia de la cultura Kichwa karanki.

Áreas de descanso

En la casa es necesario tener áreas de descanso adecuadas a los huéspedes, estas pueden estar distribuidas en el interior o exterior del hospedaje.

Deben contar con sillas o sillones de materiales acorde al lugar evitando el plástico. El número de estas deben estar en relación con la capacidad de turistas del lugar.

Además de ser idóneo para realizar actividades como lectura o esparcimiento en el caso de los exteriores deben conservar áreas verdes en buen estado el mantenimiento y saneamiento debe ser periódico.

Seguridad

Todos los consumidores deben sentir seguridad al lugar donde se dirijan, por esta razón es imprescindible evaluar aspectos que salvaguarden la integridad de los clientes internos y externos como por lo cual deben cumplir con algunos aspectos como: disponer de un botiquín de primeros auxilios, extintor de incendios, establecer áreas seguras y colocar la señalética de contactos de emergencia como médicos, bomberos, policía. Por último, el personal debe contar con conocimientos en primeros auxilios, en caso de accidentes menores.

Aspectos de sostenibilidad ambiental

La actividad turística debe estar sujeta al factor ambiental, como uno de los tres pilares fundamentales de la sostenibilidad, es así que la casa de hospedaje debe estar sujeta a prácticas y actividades de educación medioambiental en donde el huésped sea parte. Así mismo manejar la clasificación de los desechos que la casa produce.

Tabla 9: Matriz de evaluación dirigida a los establecimientos de restauración

VALORACIÓN		Ex	B	M	R	M.M
1	ASPECTOS GENERALES	5	4	3	2	1
1.1	El local está en buen estado de conservación y mantenimiento					
1.2	La pintura y el barniz están en buen estado					
1.3	Se evita en lo posible el cemento. Sustituyendo o cubriendo con madera, grava, laja o empedrado.					
1.4	Si el techo está pintado, este armoniza con el ambiente					
1.5	Suficiente ventilación natural. Preferible dejar aberturas en la parte alta para la circulación del aire caliente.					
1.6	Limpieza en el entorno del restaurante					
1.7	Posee ranflas para discapacitados					
1.8	Hay suficientes basureros					
1.9	Hay suficiente señalética interna					
1.10	Hay área de recepción					
1.11	Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al restaurante					
2	COCINA	5	4	3	2	1
2.1	La ventilación es adecuada, se evita la acumulación de humo, calor y olores					
2.2	Evita malos olores					
2.3	Las áreas de cocina están limpias y desinfectadas					
2.4	Posee cocina industrial					
2.5	Se cuenta con suficientes utensilios para cocinar					
2.6	Los utensilios se encuentran limpios y desinfectados					
2.7	Hay fregadero o lavabo en la cocina					

2.8	Se cuenta con refrigeradora.					
2.9	Hay una bodega o alacena donde guardar bien los alimentos					
2.10	La pared está revestida con azulejo en el área de fregadero y preparación de alimentos.					
2.11	La cocina cuenta con una lámina de acero inoxidable o aluminio en su parte posterior para facilitar la limpieza					
2.12	La mesa de cocina es de una superficie fácil de limpiar.					
2.13	Se cuenta con una campana para la extracción de olores y grasas					
2.14	Posee suficientes implementos eléctricos de cocina (batidora-licuadora-etc.)					
2.15	Se dispone de agua permanentemente					
2.16	Hay suficientes mesones para trabajar					
2.17	Hay suficientes basureros					
2.18	Se cuenta con un piso en buenas condiciones					

2.19	Se cuenta con un techo o tumbado adecuado					
2.20	Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.					
2.21	Se evita la presencia de cucarachas y plagas					
3	ÁREA DE COMEDOR	5	4	3	2	1
3.1	Los azucareros, ajiceros, saleros, etc. están bien limpios y se rellenan siempre que se encuentran a la mitad					
3.2	Se dispone de vajilla adecuada					
3.3	Se dispone de cubertería adecuada					
3.4	Se dispone de mantelería adecuada					
3.5	El área de comedor es suficientemente amplia.					
3.6	El área de comedor es suficientemente iluminada					
3.7	El área de comedor es suficientemente ventilada					
3.8	Se cuenta con sillas y mesas suficientes para todos los posibles clientes					
3.9	Cuenta con baño el restaurante					
3.10	Posee menú del día					
3.11	Posee una decoración acorde al entorno					
3.12	Posee carta					
3.13	Se cuenta con un piso en buenas condiciones					
3.14	El área de comedor guarda limpieza					

3.15	Se cuenta con un techo o tumbado adecuado					
4	BAÑOS PARA LOS CLIENTES	5	4	3	2	1
4.1	Se cuenta al menos con un baño cerca o junto al restaurante					
4.2	El tamaño del baño es suficiente					
4.3	Las griferías de agua están bien conectadas y sin fugas					
4.4	Las paredes están revestidas con azulejos					
4.5	Se cuenta con agua permanente y suficiente					
4.6	Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho					
4.7	Tiene seguridad en la puerta					
4.8	Se cuenta con desagües					
4.9	Previene filtraciones o humedad					
4.10	Funciona el sistema de agua del inodoro					
4.11	Se encuentra en buen estado el techo o tumbado del baño					
4.12	Cuenta con papel higiénico					
4.13	Se prende el foco					
4.14	Se cuenta con lavabo.					
4.15	Se cuenta con espejo.					
4.16	Se cuenta con dispensador de toallas desechables					
4.17	Se cuenta con basurero					
4.18	Se dispone de jabón					
4.19	Evita malos olores					
5	SEGURIDAD	5	4	3	2	1
5.1	Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios					
5.2	Se dispone de extintor de incendios					
5.3	Al menos hay una persona con conocimientos mínimos de primeros auxilios y de seguridad					
5.4	Se tiene a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía) la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia de los mismos					
5.5	Existe información visible sobre cuáles son las zonas seguras y sobre qué hacer en caso de incendio, sismo o cualquier otra situación de emergencia.					
6	ADMINISTRACIÓN	5	4	3	2	1
6.1	Se cuenta con una caja registradora o mecanismo de registro de ventas					
6.2	Cada persona tiene las funciones de trabajo bien definidas					

6.3	Registro de ingresos y gastos					
6.4	Permisos y patentes de funcionamiento al día					
CALIFICACIÓN TOTAL		/375				
CONCLUSIÓN						

Fuente: Proyecto comunitario de la parroquia de Salinas

Aspectos generales

Los aspectos generales que se toman en cuenta son de forma global como: vínculo con el ambiente en el cual está construido, materiales que se han empleado para su construcción, mantenimiento y conservación del restaurante, limpieza al interior y exterior, así también se toma en cuenta la disponibilidad de acceso para personas con discapacidad como rampas.

También se evalúa la existencia de suficientes basureros con respecto a la capacidad de carga del restaurante. Tiene suficiente señalética mostrando el lugar y sus dependencias como: cocina, baños, recepción, bodega. Dispone de un área de recepción para los clientes, se encuentra en buen estado. Finalmente, se la señalética de ubicación del lugar debe ser suficiente, para que el cliente no tenga dificultad en llegar.

Cocina

La cocina debe evitar en lo posible los malos olores, humo, calor. Es necesario manejar cocinas industriales según el flujo de clientes que mantenga el restaurante. Todos los utensilios y elementos empleados para la preparación deben estar siempre limpios y esterilizados. Las paredes del área del fregadero y preparación deberán estar revestidas de azulejos de manera que sean fáciles de limpiar. Deberá contar con una bodega o alacena para mantener en orden los alimentos.

Para la preparación de los alimentos deberá contar con mesones que sea de fácil limpieza, de materiales como aluminio o mármol. Contará con una campana de extracción de olores y en el área de la cocina una lámina de acero inoxidable, en caso de grasas, estas sean fáciles de extraerlas y mantener limpia esta sección además no permitirá la proliferación de bacterias, y plagas.

Área de comedor

El área del comedor es la carta de presentación del restaurante por lo cual es imprescindible que el área se encuentre limpia y su decoración sea acorde a la zona.

Así mismo, la vajilla deberá ser adecuada y de materiales fáciles de mantener, manejar y limpiar, al igual que la cubertería. En el caso de usar mantelería esta deberá estar elaborada de materiales no sintéticos y de larga duración.

El espacio del restaurante deberá ser amplio y cómodo según la capacidad de comensales y no exceder este número. La iluminación de preferencia natural. Su limpieza será constante, y su al igual que su mantenimiento será periódico para evitar problemas futuros.

Baños para los clientes

Esta área debe estar ubicada cerca o junto al emprendimiento de alimentación. Así mismo, debe permanecer completamente limpia y en correcto funcionamiento: sin fugas de agua, griferías sin moho.

Además, las paredes del sitio deben estar revestidas de azulejo para un fácil aseo. El suministro de agua debe ser permanente, El dispensador de jabón y toallas desechables deben ser supervisadas constantemente para que esto no falte.

El sanitario debe permanecer limpio y sin malos olores, por esta razón su cuidado y limpieza debe ser constante. La puerta del baño debe tener seguridad por dentro.

Seguridad

El restaurante tiene una obligación con el cliente, esta es su seguridad alimenticia y física.

En el caso de incendios o desastres naturales las zonas seguras deben estar correctamente señalizadas, además deben poseer botiquín, extintor y por último alguna persona con conocimientos básico en primeros auxilios, en caso de alguna emergencia menor.

Administración

La creación de los emprendimientos de alimentación, se desarrollan con fines de lucro, es así que es fundamental mantener una evaluación acerca de su administración.

Métodos que se han empleado para realizar el registro de ingresos y egresos del negocio. La organización en cuanto a distribución de funciones se la realiza a través de las aptitudes y actitudes de cada empleado. Así mismo es indispensable mantener al día los permisos y patentes del funcionamiento.

4.2.2. Resultados de la evaluación.

4.2.2.1. Alojamiento

Casa de los Girasoles

En la comunidad La Magdalena, se ha desarrollado el servicio de alojamiento, el cual cuenta con su gerente, el Sr Celso Molina.

La Casa de los Girasoles, cuenta con cuatro personas para brindar el servicio, tres mujeres y un hombre. El área del establecimiento es de 100 m² con una capacidad de 5 pax. La oferta del lugar es: hospedaje y alimentación, además mencionaron que realizaban actividades complementarias como caminatas y paseos en bicicleta, pero estos no se llevan a cabo como deberían ya que no tienen los permisos y el personal adecuado para realizar este tipo de actividades (Celso Molina)

En el Reglamento de Alojamiento Turístico, (2016) se ha realizado la categorización según el cumplimiento de normas básicas para brindar hospedaje, una de estas categorías son las casas de huéspedes, es así que para la evaluación en las fichas técnicas se tuvo en cuenta estas normas teniendo como base las características del mismo establecimiento.

Las fichas técnicas se llevaron a cabo mediante observación directa del sitio, se evaluaron diferentes aspectos de los cuales el establecimiento obtuvo la calificación total de 471/480 puntos.

Tabla 10: Resultado de evaluación de la Casa de los Girasoles

Casa de los Girasoles		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	43	9%
Operación y servicio	27	6%
Habitaciones	99	21%
Baños para huéspedes	90	19%
Cocina y área de comedor	123	26%
Alimentación y bebidas	25	5%
Áreas de descanso	30	6%
Seguridad	25	5%
Aspectos de sostenibilidad ambiental	9	2%
Calificación	471	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de alojamiento de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

Las calificaciones cinco y cuatro puntos se consideran como excelente y bueno respectivamente. En los aspectos que obtuvieron menos de cinco puntos, en lo que se refiere a señalética para llegar al sitio, la cual es casi nula y es fácil tomar otras vías, en cuanto a personas que manejan el idioma ingles existe una y su nivel es básico.

Se encuentra un listado de normas internas, pero no son visibles. En este mismo documento se encuentran estipuladas las actividades que ofertan y precios respectivos.

En el área de la cocina disponen de vajilla, pero esta se encuentra maltratada, la cubertería de igual forma. Realizan clasificación de desechos, pero estos no tienen tachos señalizados.

Los aspectos positivos son la mayoría como: el área de habitaciones, que cuenta con el tamaño correcto, limpieza, baño privado con todo su equipamiento funcional, barniz en buen estado, áreas de cocina de materiales fáciles para realizar el aseo, con todos los utensilios necesarios, usan alimentos frescos, su menú es con respecto a sus clientes, además se prepara comida vegetariana.

El área de descanso cuenta con iluminación y ventilación natural además cuentan con calefacción en caso de ser necesario, toda la casa está señalizada según corresponde en cuando avisos de prevención, además se realizan actividades para la conservación ambiental.

Casa de los Arrayanes

El emprendimiento privado se encuentra en la comunidad La Magdalena en la parroquia Angochagua, presta los servicios de alojamiento y alimentación.

Su propietaria es la Sra. María Rosa Tambi Molina y el administrador es el Sr. José Gonzalo Criollo Puma. El área del establecimiento es de 104 m². Cuenta con dos personas para la atención a los turistas. Tiene capacidad

para 10 personas distribuidas en habitaciones matrimoniales, dobles y sencillas.

Con la realización de la visita al sitio se calificó a la infraestructura, según lo estipulado en la ficha técnica. El establecimiento tiene una calificación de 453/480 puntos.

Tabla 11: Resultado de evaluación de la Casa de los Arrayanes

Casa el Arrayán		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	42	9%
Operación y servicio	22	5%
Habitaciones	99	22%
Baños para huéspedes	90	20%
Cocina y área de comedor	115	25%
Alimentación y bebidas	25	6%
Áreas de descanso	29	6%
Seguridad	21	5%
Aspectos de sostenibilidad ambiental	10	2%
Calificación	453	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de alojamiento de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

En aspectos generales, la dificultad se encuentra en la señalética de ubicación para llegar al lugar. En cuanto, a la operación del servicio, no dispone de un libro de registro de ingresos y salidas. Una persona domina el idioma inglés, pero en un nivel básico.

Dispone de materiales sintéticos en una baja proporción. En el área de cocina no tienen campana de extracción de olores, no cuentan con bodega para alimentos, la vajilla y cubertería se encuentran deficientes. En el área de descanso no existen suficientes tachos de basura.

Con lo que respecta a seguridad este no cuenta con señalética de emergencia como contactos (bomberos, policía nacional), ni muestra las zonas seguras, o rutas de evacuación.

Los factores positivos en aspectos generales, es el buen estado de conservación de la casa. Los materiales de construcción han sido utilizados de la zona, al igual que el revestimiento de las paredes.

En el factor de operación, cuenta con un sistema de precios y actividades además se menciona el servicio de alimentación. Las habitaciones tienen un puntaje muy bueno, al contar con limpieza y orden, su decoración es acorde al medio. El cuarto de baño es privado, cuenta con el equipamiento correspondiente como, espejo, toallero, jabonera además el espacio es adecuado.

El área de la cocina tiene sus implementos en perfectas condiciones y su limpieza es diaria, tiene un mantenimiento periódico.

En lo que respecta áreas de descanso tiene lugares para lectura, áreas verdes aseadas y en perfectas condiciones, lo que demuestra que realizar un mantenimiento periódico.

En seguridad. tienen botiquín de primeros auxilios, al menos una persona cuenta con estos conocimientos, teléfonos de emergencia y usan la medicina alternativa. Finalmente, se realizan además actividades para el cuidado del medio ambiente con los huéspedes.

Casa de las Rosas

Está localizada en la comunidad de Magdalena, su nombre se debe a la presencia de una gran cantidad de ornamentación floral de especies como geranios, rosas entre otras.

Su propietaria es la señora Cristina María Molina Alba, ella se encarga de la administración del lugar, y otras tres personas trabajan con ella, de las cuales dos son mujeres y uno hombre. La propietaria también se dedica a la elaboración de bordados a mano, los mismos que son vendidos a los

huéspedes y en la feria de la comuna Zuleta que se realiza en la plaza central los fines de semana.

El área del establecimiento es de 60 m², con una capacidad de 5 personas. Se brindan los servicios de alojamiento y alimentación. Al realizar la evaluación de las diferentes áreas se ha evidenciado que cumplen los parámetros tomados en cuenta en las fichas, obteniendo una calificación de 455/480 puntos.

Tabla 12: Resultado de evaluación de la Casa de las Rosas

Casa de Las Rosas		
Parámetros	Puntuación Porcentaje	
Aspectos generales	39	9%
Operación y servicio	30	7%
Habitaciones	99	22%
Baños para huéspedes	90	20%
Cocina y área de comedor	108	24%
Alimentación y bebidas	25	5%
Áreas de descanso	29	6%
Seguridad	25	5%
Aspectos de sostenibilidad ambiental	10	2%
Calificación	455	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de alojamiento de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

En el caso de la infraestructura, es buena y está acorde al resto del sitio ya que se utilizan elementos como madera, tapia, teja entre otros.

En el área de la cocina y el comedor se denotó la falta de orden en la vajilla, alacenas, así también no cuenta con una campana de extracción de olores, sin embargo, posee una ventana que provee de ventilación natural. Además, no cuentan con un lugar de almacenamiento o bodega, ya que manifiestan que no es necesario, a razón de que la compra de los

productos se realiza un día antes que lleguen los huéspedes. Por otro lado, no existen suficientes basureros en todo el sitio.

En el caso de los aspectos que se encuentra en perfecto estado son: los de operación y servicio, ya que poseen un sistema de registro de entradas y salidas, sistema de quejas y sugerencias a las que se les da el seguimiento pertinente. Además, cuentan con un listado donde muestran los servicios que se oferta y sus precios.

En cuanto a las habitaciones, dan cumplimiento en la mayoría de parámetros, como, por ejemplo: tiene iluminación suficiente, evitan por completo materiales sintéticos en cortinas y sábanas, el barniz y la pintura del lugar está en muy buenas condiciones, de igual manera los pisos y las instalaciones eléctricas.

El área del baño es privada, cuenta con el tamaño suficiente, dispone de agua caliente, las griferías se encuentran bien conectadas y sin fugas, también cuenta con cortinas, espejo, lavabo, jabonera, toallero, basurero.

Con lo que respecta a bebidas y alimentación todo se elabora con productos frescos. En el caso de leche y vegetales, los adquieren de las huertas orgánicas que poseen. La opción gastronómica, es de acuerdo al gusto de cada cliente, como platillos vegetarianos.

Así mismo, en las áreas de descanso, dispone de la infraestructura adecuada para lectura y esparcimiento, tanto en el interior como al exterior por ejemplo sus áreas verdes que cuentan con mesas y sillas elaboradas en madera, suficientes para los huéspedes.

En el aspecto de seguridad, se cuenta con extintor y botiquín de primeros auxilios, existe también al menos una persona que tiene conocimientos acerca de primeros auxilios y seguridad, dispone de los teléfonos de emergencias, además, de la información acerca de las zonas seguras en caso de incendios, sismos entre otros.

Así mismo, se preocupan por el cuidado del medio ambiente, una acción para esto es la clasificación de desechos y actividades de educación ambiental para los huéspedes y pobladores.

Casa de los Cipreses

El emprendimiento se encuentra localizado en la comunidad Magdalena, perteneciente a la parroquia Angochagua. El propietario es el Sr. Juan Carlos Molina Criollo y la administradora del sitio es la señora Mariana de Jesús Cancán Carlosama.

El establecimiento tiene un área de 50 m² y su capacidad es de cinco personas. Cuenta con dos habitaciones, una triple y una cuádruple, una sala de estar, comedor y cocina. Su operación está a cargo de los mismos propietarios. El emprendimiento, presta el servicio de alojamiento, alimentación y venta de bordados elaborados a mano por la señora Mariana Cancán.

Este establecimiento, después de aplicar la evaluación en todas las áreas con las que cuenta, ha obtenido una calificación de 459/480 puntos.

Tabla 13: Resultado de evaluación de la Casa de los Cipreses

Casa de los Cipreses		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	43	9%
Operación y servicio	20	4%
Habitaciones	96	21%
Baños para huéspedes	90	20%
Cocina y área de comedor	121	26%
Alimentación y bebidas	25	5%
Áreas de descanso	29	6%
Seguridad	25	5%
Aspectos de sostenibilidad ambiental	10	2%
Calificación	459	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de alojamiento de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

En su mayoría se da cumplimiento a los parámetros, pero tienen falencias en algunos lineamientos como: la señalética direccional que se refiere a información de cómo llegar al lugar, esta no se encuentra en las vías.

Por otro lado, en operación y servicio, este no cuenta con un libro de registro de entradas y salidas de huéspedes, ni un sistema de quejas y sugerencias, por lo que no se da seguimiento a las mismas. Cuentan con personas con conocimiento en el idioma inglés, pero este es muy básico. Las habitaciones no cuentan con closet.

Mientras que en los aspectos positivos se denotó que, tienen un gran interés y compromiso con el medio ambiente, promoviendo buenas prácticas como la clasificación de los desechos.

El estado de la infraestructura se encuentra en excelentes condiciones y con materiales acordes a la zona, de igual forma las instalaciones se mantienen limpias y ordenadas.

Las zonas de descanso y lectura tienen suficiente iluminación, además, cuenta con chimenea para los días de bajas temperaturas. Todos los objetos que decoran el sitio se encuentran afines a la cultura Kichwa karanki.

En las habitaciones, se evita de forma total el uso de materiales sintéticos, en lo que se refiere a cortinas y sábanas, de la misma forma los colchones, almohadas y cobijas se encuentran en buen estado y son cómodas.

Por otro lado, la seguridad del lugar cuenta con lo necesario como: extintor, botiquín y una persona que tiene conocimientos en primeros auxilios. La señalética informativa de emergencia, se encuentra en una zona visible para los huéspedes.

Hospedaje Carmita

Emprendimiento localizado en la comuna Zuleta a pocos pasos de la vía principal, perteneciente a la parroquia Angochagua. La señora María Carmen

Colimaba es la propietaria del lugar y su esposo el señor José María Pumisacho, es el gerente o administrador.

El área del establecimiento es de 90 m², con una capacidad de veinte personas. En temporada baja trabajan los dos, pero en el caso de temporada alta se contratan dos mujeres y un hombre más para la atención de los huéspedes. La señora María también trabaja en plaza central de Zuleta, con algunos aperitivos como: mermeladas y alfajores elaborados de manera casera y artesanal.

Después de realizar la evaluación pertinente a través de observación directa en el sitio se obtuvo la calificación de 452/480.

Tabla 14: Resultado de evaluación del Hospedaje Carmita

Hospedaje Carmita		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	41	9%
Operación y servicio	24	5%
Habitaciones	96	21%
Baños para huéspedes	90	20%
Cocina y área de comedor	120	27%
Alimentación y bebidas	21	5%
Áreas de descanso	29	6%
Seguridad	21	5%
Aspectos de sostenibilidad ambiental	10	2%
Calificación	452	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de alojamiento de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

Es así que, en los aspectos generales se da cumplimiento en su mayoría, en cuanto al barniz, estado de conservación, elementos de recubrimiento para las instalaciones, ventilación natural, espacio y distribución, limpieza, elementos naturales y culturales para la decoración.

En la operación y servicio, se cuenta con un libro de registro de entradas y salidas de los huéspedes, poseen área de recepción de clientes, un listado de reglas internas del hospedaje.

Las habitaciones, mantienen un buen estado de conservación, la decoración se encuentra acorde al lugar, evitando los materiales sintéticos para cortinas y sábanas, además, tiene suficiente iluminación. Cada habitación cuenta con baño privado, el tamaño es suficiente, la grifería e instalaciones se encuentran en buen estado, lo que permite que no existan filtraciones y humedad. El lavabo, espejo, jabonera, toallero, basurero, se hallan limpios y ordenados.

En el área de la cocina y comedor la ventilación es adecuada lo que no permite la acumulación de malos olores, humo y calor, cuenta con bodega para el almacenamiento de alimentos no perecibles, en el caso de carnes, verduras, frutas, se las adquiere un día antes que el huésped llegue al sitio. En cuanto a la vajilla, cubertería, mantelería se hallan limpios y en buenas condiciones, de la misma manera los pisos de todas las dependencias del lugar, disponen de agua en forma permanente.

Con respecto a la seguridad del lugar, posee extintor, el propietario conoce de primeros auxilios y ha obtenido certificaciones en cuanto al tema. Se pueden observar los teléfonos de emergencia en caso de incendio y sismo. De acuerdo a los aspectos de sostenibilidad ambiental, mantienen un sistema de clasificación de desechos y actividades de educación ambiental.

Los parámetros que recibieron menos de cinco puntos son los siguientes: no existen señalización alguna para llegar al lugar. Existe un sistema de quejas y sugerencias, pero no se da el correcto seguimiento. El personal no está capacitado en el idioma inglés. La habitación no cuenta con closet o guarda ropa. En el área de cocina no utiliza gorro y delantal para la preparación de los alimentos. No dispone de botiquín de primeros auxilios.

Casa Hacienda Zuleta

El lugar se encuentra situado en la comunidad de Zuleta perteneciente a la parroquia Angochagua. Esta hacienda ha pertenecido por muchos años y hasta la actualidad a la familia Plaza, las cuales son descendientes del Presidente Galo Plaza Lasso, mandatario de la República del Ecuador. Tienen una extensión de 1800 hectáreas y la administración está a cargo del señor Fernando Polanco.

La casa hacienda cuenta con un total de 43 personas distribuidas en diferentes áreas del alojamiento. Esta hacienda se dedica actividades como: turismo, recreación, conservación con el proyecto Cóndor Huasi, trabajos agrícolas y ganaderos. Tiene una capacidad de cuarenta y dos huéspedes, teniendo veinte y unas habitaciones. Al realizar la evaluación de las diferentes áreas se ha evidenciado que cumple con todos los parámetros y con una calificación de excelencia con 480/480 puntos.

Casa Hacienda Zuleta

Tabla 15: Resultado de evaluación de Hacienda Zuleta

Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	45	9%
Operación y servicio	30	6%
Habitaciones	100	21%
Baños para huéspedes	90	19%
Cocina y área de comedor	125	26%
Alimentación y bebidas	25	5%
Áreas de descanso	30	6%
Seguridad	25	5%
Aspectos de sostenibilidad ambiental	10	2%
Calificación	480	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de alojamiento de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

Los parámetros dentro de la evaluación fueron en aspectos generales con una puntuación excelente (5 puntos), dentro de estos se valoró la conservación y mantenimiento del lugar, pintura y barniz en buen estado, esto a través de observación directa y además en una pequeña entrevista a la señora Carolina Mosquera la cual explicó que el mantenimiento es continuo y en temporadas bajas se realiza un mantenimiento a fondo. Obtiene cinco puntos en el barniz ya que armoniza con el ambiente, tiene suficiente espacio y ventilación, limpieza y decoración del entorno, además, existe una correcta señalización para llegar al sitio.

En cuando a la operación y servicio obtiene cinco puntos en todas las variables calificadas como: registro de entradas y salidas, sistema de quejas y sugerencias y el seguimiento de las mismas, un cincuenta por ciento del personal habla en inglés, tiene un área de recepción, mantiene listado de las actividades, servicios y actividades que desarrolla la casa hacienda al igual que sus precios y horarios. Finalmente cuenta con un listado de normas internas.

En el área de habitaciones se evaluaron los siguientes parámetros: habitaciones con suficiente espacio y confort, techo y cubierta en buen estado, decoración acorde al entorno, pintura y barniz en buen estado, cobijas, colchones cómodos y aptos, camas, closets en buen estado, existe mesita con silla, basureros, lámparas, basureros, rodapiés, veladores. Evitan por completo materiales sintéticos en los que respecta a cortinas alfombras.

Los pisos se encuentran en buenas condiciones y limpios. Las instalaciones eléctricas, tomacorrientes cubiertas y en funcionamiento. Las puertas de la habitación cuentan con cerraduras y llave; los parámetros antes mencionados obtienen una calificación de excelente.

En cuanto al área de baños para huéspedes obtienen el mayor puntaje ya que cumplen con todas aquellas variables calificadas. En cada

habitación posee un baño privado y totalmente equipado al igual que cuenta con agua caliente, con un mantenimiento periódico.

Otra de las dependencias evaluadas fueron la cocina y área del comedor con las siguientes características: ventilación del lugar, evitan malos olores, cocina y comedor correctamente equipados, vajillas adecuadas, pisos en buen estado, cuentan con cuartos fríos, bodegas para el almacenamiento de los productos, en el área de comedor, es amplio, correcta iluminación y ventilación, cuentan con sillas necesarias de acuerdo a su capacidad.

En cuanto a alimentos y bebidas: los productos son frescos, en su mayoría producidos en la misma casa en diferentes huertos. Los productos que requieran de refrigeración tienen su área especializada. Existe un menú con platillos típicos de la zona, aunque también se ofrece comida vegana. Todo el personal está correctamente uniformado, es así que obtiene una calificación de cinco puntos en cada uno de los parámetros.

En el área de descanso, cuenta con una amplia variedad de libros revistas, además, un pequeño museo de las reliquias del Expresidente Galo Plaza, una infraestructura adecuada y confortable, con suficientes sillas y sillones para la capacidad de la casa, existen áreas verdes y con su mantenimiento adecuado, suficientes tachos de basura. Por lo cual posee una calificación de excelente en los parámetros evaluados.

En cuanto a seguridad, disponen de extintores, cuentan con personal capacitado para primeros auxilios, existe señalética con respecto a número de emergencia y además de las zonas seguras. Por lo que consigue la mayor puntuación con una calificación de excelencia.

4.2.2.2. Alimentación

El Chaparral de Zuleta

Este establecimiento privado se encuentra localizado en la comunidad de Zuleta, mantiene una gran variedad de ofertas gastronómicas, preparadas con técnicas de cocción artesanal, para mantener su tradición y esencia.

La Sra. Hilda Sandoval es propietaria del emprendimiento, cuenta con un total de cuatro personas, dos hombres y dos mujeres para la atención del lugar. Tiene una capacidad de veinte a veinticinco personas aproximadamente.

La oferta de este micro emprendimiento es netamente de alimentación, el cual cuenta con una variedad de platillos tradicionales como: el asado de borrego, caldo de gallina, choclos con habas y queso, yahuarlocro.

Además, el lugar tiene la facilidad de un amplio estacionamiento y cuenta con espacios verdes para la recreación y disfrute de los paisajes.

Realizando el estudio por medio de observación directa y evaluando los lineamientos establecidos en la ficha, este establecimiento obtiene una calificación total de 341/375 puntos. Los cuales se ha resumido en la siguiente tabla:

Tabla 16: Resultado de evaluación de Chaparral Zuleta

El Chaparral de Zuleta		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	55	16%
Cocina	98	29%
Área de comedor	69	20%
Baños para los clientes	83	24%
Seguridad	16	5%
Administración	20	6%
	341	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

En su mayoría obtiene una calificación de cinco puntos considerado como excelente, en aspectos como limpieza del lugar, mantenimiento, uso de decoraciones acorde al entorno.

En cuanto al área de cocina cuenta con el equipo necesario y en perfectas condiciones para el desarrollo de la actividad, así obteniendo un puntaje de 98/105, ha obtenido en dos parámetros una puntuación de uno, esto debido a que no cuenta con una bodega para el almacenamiento de alimentos, ya que la compra de ingredientes se la realiza el día anterior para su preparación y venta.

El área de comedor dispone de mantelería de acuerdo con el entorno, se cuenta con mesas y sillas en proporción a la capacidad del restaurante, no dispone de un menú del día, esto a razón, de que tiene específicamente platillos a la carta con una oferta gastronómica tradicional.

En cuanto a baños para clientes, estos se encuentran cerca al establecimiento de fácil acceso y visibilidad, su área es suficiente, además de estar correctamente equipada, el mantenimiento de la fachada y el techo es excelente.

En el área de seguridad cuenta con botiquín de primeros auxilios y extintor de incendios, así obteniendo una calificación de 16 puntos. En el área de administración cuentan con una registradora virtual usada desde un Smartphone, además, sus funciones son correctamente establecidas.

Los aspectos con deficiencia son los siguientes: no existe un sistema de quejas y sugerencias, además no cuenta con la señalética informativa en cuanto a teléfonos de emergencia e información de zonas seguras.

El área de cocina no cuenta con una campana para extracción de olores, ya que la actividad gastronómica es el asado de borrego y se lo desarrolla al aire libre, por lo que consideran dar un aspecto campestre.

Sumak Mikuna Restaurante

Este emprendimiento privado está localizado en la comunidad Zuleta, es un espacio recreado para la diversión y distracción en familia. Su propietario el Sr. Samuel Alvear.

Para el desarrollo de la actividad cuenta con tres hombres y una mujer en cuanto al personal.

Su oferta está especializada en platos típicos tradicionales de la zona como: asado de borrego, asado de pollo, caldos de gallina, habas con choclos y queso, colada de mora, empanadas. Con una capacidad de ochenta a noventa personas.

Mediante la visita al establecimiento se han calificado los elementos mencionados en las fichas, con referencia en la normativa legal en cuanto a las características que debe mantener el restaurante. El mismo que ha obtenido una calificación de 356 puntos sobre 375, los mismo que se muestran a continuación por cada parámetro:

Tabla 17: Resultado de evaluación de Sumak Mikuna Restaurante

Sumak Mikuna Restaurante		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	51	14%
Cocina	105	29%
Área de comedor	75	21%
Baños para los clientes	91	26%
Seguridad	19	5%
Administración	15	4%
	356	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

En cuanto a la valoración, en aspectos generales su decoración y mantenimiento se encuentra acorde al área. La limpieza es minuciosa en cada una de las independencias del restaurante. Un factor negativo es que

no tiene ranflas para personas con discapacidad, de esta manera obtiene 51 puntos.

El área de cocina evita malos olores debido a una correcta ventilación. Los mesones y pisos están desinfectados y limpios además son de materiales de fácil limpieza. Tiene una bodega para el almacenamiento de alimentos no perecederos, cuenta con una variedad de productos frescos, además del equipo y menaje necesario y desinfectado para su uso.

En el área de comedor cuenta con vajilla adecuada, está en proporción a su capacidad de carga, al igual que el número de sillas y mesas. Tiene un menú del día esto de lunes a viernes y platos a la carta los fines de semana.

Al evaluar el área de baños para los clientes se encontró limpieza impecable, además, no existe filtraciones de agua o humedad por lo que se considera que su mantenimiento es adecuado, en cuanto los aspectos como: techo, paredes, piso, inodoro, lavamanos, por lo que se visualizó está correctamente equipado, sin embargo, el único requerimiento faltante fue el espejo, así llega a obtener un puntaje de noventa y uno.

En referencia a seguridad, no cuenta con un botiquín de primeros auxilios, la señalética de teléfonos de seguridad y zonas seguras no están colocadas, por lo que obtuvo una calificación de muy malo (1), y de esta manera obtuvo 19 puntos en este parámetro.

En el área de administración existe un sistema básico y no automatizado para el registro de ventas, el personal es polivalente por lo que todo el personal desarrolla funciones en todas las áreas.

Para concluir, se puede decir que en cuanto a la calificación y la observación que se ha realizado este establecimiento cumple con el 94% de los requerimientos básicos y tiene deficiencias mínimas, lo cual significa que el servicio ofertado cumple y satisface a sus clientes.

Casa Bella Zuleta

Este establecimiento está localizado en la comuna de Zuleta, perteneciente a la parroquia Angochagua. Su propietaria es la Ingeniera Cristina Delgado. El área del emprendimiento es de 120 m², además para desarrollar las actividades del restaurante cuenta con siete empleados, cuatro hombres y tres mujeres.

Su oferta de alimentación es variada y con un toque gourmet, así mismo, tiene una variedad de postres. Tiene áreas verdes para la recreación y garaje para comodidad de los clientes. Su capacidad es de 30 personas. Según la observación directa realizada se constató que cumplía con los parámetros descritos en la ficha, así obteniendo una puntuación de 367/375 siendo estos descritos, por cada parámetro en la tabla siguiente.

Tabla 18: Resultado de evaluación de Casa Bella Zuleta

Casa Bella Zuleta		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	75	31%
Cocina	89	37%
Área de comedor	24	10%
Baños para los clientes	19	8%
Seguridad	16	7%
Administración	20	8%
	243	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

Casa Bella Zuleta tiene un ambiente diferente a los demás emprendimientos en todas sus características, en aspectos generales el lugar mantiene una decoración y ambientación vintage con un toque de modernidad, también añade decoraciones tradicionales, por lo que obtiene una calificación de cinco puntos en cada uno de los aspectos. En cuanto al

mantenimiento de techos y paredes se lo hace frecuentemente por lo que no se encontró ningún desperfecto a primera vista.

En el área de cocina, la evaluación se hizo a través de preguntas a la propietaria, ya que no permitieron que se ingrese a esta zona, con lo antes mencionado, esta área cumple con todos los requerimientos como: cocinas industriales, campanas para la emisión de malos olores, cuenta con suficientes utensilios para el desarrollo de las actividades.

En el área de comedor, todos los implementos utilizados están limpios y desinfectados, las zonas que se disponen para la actividad son aptas y lo suficientemente amplia, la vajilla y cubertería es idónea para el tipo de menú que se oferta por lo que obtiene la mayor calificación siendo esta excelente. En cuanto a la zona de baños, estos están divididos para mujeres y hombres.

No tiene menú del día, ya que su oferta se basa en un menú establecido en una carta en la que especifica sus platillos típicos, por lo que se califica con la mayor calificación.

Con respecto a la seguridad, cuentan con botiquín, extintor de incendios, al menos una persona domina el tema de primeros auxilios, de esta manera se puede solucionar imprevistos, así en estas especificaciones logran nuevamente una puntuación máxima con cinco puntos, significando esto excelencia. Con respecto a la información de números de emergencia son totalmente visibles. En el aspecto de señalización de zonas seguras, obtiene una calificación de un punto debido a que cuenta con el área establecida, pero no está correctamente señalizada.

En el caso del área administrativa cumple con un sistema de registro de ventas automatizado, cuenta con distribución de funciones para el personal, con permisos y patentes al día, por lo que cuenta la mayor puntuación en todos los requerimientos evaluados.

Paradero Doña Sofía

Este establecimiento privado se encuentra localizado en la comunidad La Magdalena, es un emprendimiento pequeño y además es uno de los primeros que incursionaron en el ámbito gastronómico, pero con una oferta diferente a la actual. La propietaria del restaurante es la Sra. Sofía Álvarez.

El personal con el que cuenta el restaurante para su funcionamiento es de cinco empleados; las cuales se distribuyen entre 4 mujeres y un hombre. La oferta del establecimiento son platillos autóctonos de la zona como: asado de borrego, caldo de gallina, habas con choclos y queso, colada de mora, empanadas rellenas de queso. Además, tiene el objetivo de recuperar las tradiciones gastronómicas del lugar. Cuenta con una capacidad de carga de 30 personas.

Al realizarse la visita al emprendimiento, se evaluó los parámetros indicados en las fichas, de esta manera el establecimiento obtiene una calificación total de 337/375 puntos. Los cuales están especificados por parámetros en la siguiente tabla.

Tabla 19: Resultado de evaluación de Paradero Doña Sofía

Paradero de Doña Sofía		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	45	13%
Cocina	101	30%
Área de comedor	71	21%
Baños para los clientes	91	27%
Seguridad	13	4%
Administración	16	5%
	337	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

La calificación de excelente y bueno, obtiene en su mayoría en: aspectos generales referidos a la conservación y mantenimiento del lugar,

techos pintados que armonizan con el ambiente, ranflas para personas con discapacidad.

En el área de cocina ha obtenido 101 puntos debido a que su ventilación es correcta, mantiene limpia toda el área, tiene cocinas y fregaderos industriales, utensilios limpios, mesones suficientes y limpios para trabajar y pisos en buenas condiciones, además, la vajilla y cubertería es la adecuada.

El área del comedor es lo suficiente amplio en relación con la capacidad del lugar, además se encuentra ordenado lo que demuestra el mantenimiento y limpieza continuo. En cuanto al menú del día, no tienen porque su oferta se presenta a través de platos a la carta, ya que operan solo los fines de semana.

En el área de baños, su limpieza es excelente, está bien equipado, en cuanto al mantenimiento como es un establecimiento nuevo no existe ninguna falla.

La seguridad, dispone de extintor de incendios, al menos una persona tiene conocimientos en primeros auxilios. En cuanto a la administración y operación, las funciones están claramente distribuidas entre el personal, existe un registro de ingresos y gastos del establecimiento, aunque no cuenta con un sistema automatizado, ya que la propietaria aclara que su negocio no es lo suficientemente grande para implementar una caja registradora.

En cuanto a los parámetros que no cumplen con un puntaje adecuado, están contemplados los siguientes: no dispone de dispensador de toallas desechables. La señalética mostrando las zonas seguras no se encuentran ubicadas, así mismo los números de emergencia no son visibles.

En cuanto a los permisos de funcionamiento están en proceso a causa de ser un nuevo lugar en esta zona.

La Tulpa Restaurante

Este emprendimiento se ubica en la comunidad la Magdalena perteneciente a la parroquia Angochagua. El propietario del restaurante es el Sr. Edgar Álvarez Escola. El mismo comenta que fue uno de los pioneros en realizar el asado de borrego en otro restaurante de la zona y con el pasar del tiempo decidió implementar su propio emprendimiento.

Actualmente se ofertan platos típicos de la zona como: caldos de gallina, asados de borrego, habas con choclos y queso, asados de pollo, también se especializan en elaborar helados artesanales y de sabores exóticos como: morocho, higo entre otros. El área del establecimiento es de una hectárea contando con áreas verdes y estacionamiento; su capacidad es de cincuenta personas.

En el trabajo de campo realizado, a través de la investigación, con la técnica de observación directa y evaluando los diferentes parámetros establecidos en la ficha, el establecimiento obtiene una calificación total de 298/375 puntos. Los cuales se describen en la tabla siguiente:

Tabla 20: Resultado de evaluación de La Tulpa Restaurante

La Tulpa Restaurante Parámetros		
	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	49	16%
Cocina	78	26%
Área de comedor	69	23%
Baños para los clientes	75	25%
Seguridad	12	4%
Administración	15	5%
	298	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia

Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

La calificación de excelente y bueno se demostraron en las siguientes características: aspectos generales, tiene un buen estado y conservación del lugar. El barniz y su decoración es acorde a la zona donde está ubicada.

El área de recepción es amplia se encuentra en los exteriores del restaurante. Además, existe una correcta señalización para llegar al lugar.

Obtiene calificación de bueno en algunos puntos como: el techo no tiene tumbado este era cubierto con un material plástico de colores. Al momento de la visita estaban preparándose para abrir el lugar, por lo que se divisó la realización de la limpieza respectiva.

En cuanto a basureros estos no eran suficientes de acuerdo a la proporción a la capacidad de carga del lugar. Por último, la señalética interna de diferentes dependencias como: baño, cocina, salida no son visibles.

El área de la cocina tiene suficiente ventilación, evita malos olores, los mesones no estaban limpios ya que el personal estaba en el proceso de preparación y cocción de diferentes alimentos. Esta área está bien equipada con: fregaderos, refrigeradora, cocina industrial, licuadora

No existe una bodega en el establecimiento, debido a que compran las medidas exactas de los alimentos para usar el fin de semana, aunque tienen una bodega en la casa del propietario, para el almacenamiento de alimentos no perecederos. No cuentan con una pared revestida con azulejo en el fregadero y tampoco una campana de extracción de humo.

En el área de comedor, los implementos como ajiceros, saleros, pocillos para salsas entre otros se encuentran limpios y desinfectados. La vajilla y cubertería son adecuadas de un material fácil de manera, limpiar y mantener.

El área de comedor es iluminado, ventilado y amplio de acuerdo con la capacidad del restaurante, al igual que mesas y sillas. Su decoración es acorde con el entorno, no tiene menú del día, ya que su oferta ha sido

establecida y mencionada anteriormente, una de las causas de esto es que el restaurante ofrece su atención solo fines de semana.

Los baños para los clientes se encuentran dentro del establecimiento, tienen papel higiénico, no tienen focos y están señalizados para hombre y mujer. El lavamanos se encuentra fuera de los baños, este cuenta con jabón, basurero y evita malos olores, no tiene un dispensador de toallas desechables.

Seguridad, con respecto a la seguridad no cuentan con botiquín de primeros auxilios y extintor. Al menos una persona tiene conocimientos en primeros auxilios y seguridad. No existe la señalética visible de teléfonos de emergencia e información de las zonas seguras, aunque las tengan establecidas.

Finalmente, el área de administración no maneja un sistema mecanizado de registro de ventas ni una caja registradora, mantiene un registro muy básico de ingresos y gastos. La distribución de funciones se las realiza por las aptitudes de cada empleado. Con respecto a sus permisos y patentes de funcionamiento están actualizado.

La Casa Grande

Este establecimiento privado se encuentra ubicado en la localidad de Cochas perteneciente a la comunidad Zuleta, la propietaria es la Sra. Magdalena Alvear.

El lugar cuenta con un área de 168 m² contando con espacios verdes para el descanso de sus clientes y la recreación. Para la atención de los clientes cuentan con un total de 3 personas; un hombre y dos mujeres. El restaurante tiene una capacidad para cuarenta personas.

Su oferta está basada en los asados de borrego, colada de mora con empanadas, caldo de gallina, yahuarlocro, entre otros. Por lo que no cuentan con un menú del día ya que el establecimiento cuenta con una oferta establecida.

Realizando una observación directa al lugar, evaluando los diferentes lineamientos establecidos en la ficha, obteniendo así una calificación de 365/375 puntos.

Tabla 21: Resultado de evaluación de la Casa Grande

La Casa Grande		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	55	15%
Cocina	104	28%
Área de comedor	71	19%
Baños para los clientes	95	26%
Seguridad	21	6%
Administración	19	5%
	365	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

La calificación de excelente y buena tiene la puntuación de cinco y cuatro respectivamente. Este puntaje ha sido otorgado a la mayoría de los aspectos como: la limpieza y conservación del entorno, evita el cemento y reemplaza con madera y ladrillo visto dándole un aspecto campestre acorde al medio.

Existe señalética en el interior del lugar mostrando el área de recepción, salida, baños, cocina. La señalética de ubicación para llegar al sitio está en buenas condiciones y es visible.

El área de cocina tiene ventilación adecuada, están limpias y desinfectadas. Los implementos para desarrollar la preparación de los alimentos están en buenas condiciones y limpios estos son: cocina industrial, licuadora, menaje. Los mesones y paredes están revestidas con azulejo lo que facilita la limpieza y extracción de grasa. No cuentan con campana para extracción de olores, pero el espacio es amplio y suficiente abierto para su ventilación.

El sistema de agua es permanente. Existen basureros suficientes en proporción a la capacidad de carga del restaurante. Los pisos y techos de la cocina están en excelentes condiciones. Las instalaciones eléctricas, tiene una excelente conexión lo que demuestra su mantenimiento continuo.

Área de comedor, los saleros, ajiceros, azucareros entre otros, se encuentran limpios, cuentan con vajilla, mantelería y cubertería suficiente y adecuado para el desarrollo de la actividad. Las mesas y sillas son suficiente y de acuerdo con la capacidad del sitio. La decoración muestra la cultura del pueblo indígena y mantiene la esencia de sus raíces.

En cuanto a los baños, están señalizados para hombres y mujeres y cuenta con el área suficiente, foco, espejo, lavabo, dispensador de toallas, no existe filtraciones de agua por lo que no hay humedad.

Seguridad, no cuenta con un botiquín, dispone de extintor, una de las personas tiene conocimientos en primeros auxilios y seguridad. La señalética de seguridad como teléfonos de emergencia y zonas seguras son visibles.

Para terminar el área administrativa, no mantienen un sistema automatizado, pero elaboran facturas, además, elaboran un registro de ingresos, gastos, no tienen establecidos sus funciones trabajan de forma polivalente. Los permisos de funcionamiento, patentes se encuentran actualizados.

La Choza de San José

Emprendimiento privado está localizado en el sector de la Culebrilla, perteneciente a la parroquia Angochagua. El propietario del restaurante es el Sr. José Marcelo Pupiales.

Para realizar las actividades, cuenta con seis personas de las cuales tres son mujeres y tres hombres. Este lugar oferta platos típicos de la zona como: borrego asado, caldo de gallina, habas con choclos y queso entre

otros. El área del establecimiento es de 100 m² y su capacidad es de veinticinco personas

En la visita de campo realizada, se evaluó este establecimiento con una puntuación de cinco como excelente y de cuatro como bueno, así el lugar obtiene 309/375 puntos.

Tabla 22: Resultado de evaluación de La Choza de San José

La Choza de San Jose		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	50	16%
Cocina	90	29%
Área de comedor	69	22%
Baños para los clientes	82	27%
Seguridad	6	2%
Administración	12	4%
	309	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

El restaurante está en buen estado y conservado. Se evidencia que la fachada del sitio recibe mantenimiento periódico ya que su construcción es en madera. El techo es de paja por lo que no necesita pintura, pero está en excelentes condiciones.

Dispone de ventilación natural, lo que no permite que se acumule malos olores ni calor. Todo el restaurante se encuentra limpio y ordenado, pero no tiene suficientes basureros en proporción a la capacidad de carga. En caso de personas con discapacidad no existe rampas.

Cocina, tiene una excelente ventilación, evita malos olores, posee mesones limpios y espacios para trabajar. El piso no es adecuado para el desarrollo de la actividad, pues es de tierra.

Cuenta con utensilios necesarios, no se pudo ver el lavadero debido a que solo se visualizó el área donde se realiza el asado de las carnes y

demás cocción de los alimentos, debido a que el propietario no dio su consentimiento para el ingreso.

En el área de comedor, el menaje es adecuado, amplio, iluminado y ventilado, existe suficientes sillas y mesas para los posibles clientes. No mantienen un menú del día, ya que su oferta está basada en un menú establecido. La decoración forma parte de la cultura Kichwa por lo que está acorde con el entorno.

Baños para clientes, existe un baño para hombres y mujeres, cerca del lugar está equipado con papel higiénico, foco, lavabo, basurero. No cuenta con espejo ni un dispensador de toallas. La limpieza del cuarto de baño es excelente, además, este revestido de azulejo y evita malos olores además de fugas de agua y moho.

Seguridad, existe una persona con conocimientos acerca de primeros auxilios. No cuentan con botiquín, señalética de seguridad como teléfonos de emergencia y zonas seguras, en caso de problemas inesperados.

Administración, no mantiene un sistema automatizado de ingresos y gasto, ni un registro de venta. La organización de funciones se ha realizado por las aptitudes de cada persona que labora en el restaurante. Las patentes y permisos de funcionamiento están en regla y actualizados.

El refugio de María Amada

El restaurante está ubicado en la comuna Zuleta, la propietaria es la señora María Amada Escola, la persona que administra es la Sra. Rosa Escola hermana de la propietaria.

El área del establecimiento es de 20 m² y su capacidad es de veinticinco personas. El número de personal que trabaja en el lugar es: en temporada baja cuatro, dos hombres y dos mujeres, y en temporada alta seis, tres hombres y tres mujeres.

El lugar tiene una oferta culinaria variada y establecida como: fritada, yahuarlocro, caldo de gallina, borrego asado y empanadas, en lo que se refiere a bebidas son: jugos naturales y limonadas.

Después de realizar la evaluación pertinente al sitio se obtuvo la calificación de 332/375. Los mismo que serán especificados en la siguiente tabla:

Tabla 23: Resultado de evaluación de Refugio de María Amada

Refugio de María Amada		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	46	14%
Cocina	98	30%
Área de comedor	74	22%
Baños para los clientes	85	26%
Seguridad	9	3%
Administración	20	6%
	332	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

Los aspectos generales como la construcción de la infraestructura, está realizada con elementos que no son acordes al lugar como cemento, metal y el techo es de zinc, asimismo no tiene ranflas que faciliten el acceso de personas con capacidades diferentes, además, no existe información para llegar al sitio.

En el área de cocina existe un lugar donde se almacena los alimentos no perecibles, pero no se encuentra bien ubicado, ya que no cuenta con un área suficiente para su almacenamiento, solo un 40% de las paredes de la cocina cuentan con revestimiento de azulejo, por lo que el resto es de difícil limpieza. No se cuenta con ventilación, ni con campana de extracción de olores.

Cuenta con un menú establecido mas no con un menú del día, no tiene una carta por lo que el cliente recibe la información de forma verbal.

El área del baño no tiene revestimiento de azulejo, de igual forma y no cuenta con espejo.

En cuanto a seguridad, no cuenta con botiquín, extintor de incendios, no se encuentra los teléfonos de emergencia, además, no existe la señalética con información de las zonas seguras en caso de incendios, sismos u otros.

En cuanto a los factores que se hallan en excelentes condiciones está el área de administración ya que se maneja un mecanismo de registro de ventas, ingresos y egresos.

Además, cada persona tiene su función establecida, los permisos y patentes de funcionamiento están al día.

En lo que se refiere al mantenimiento del sitio, se halla en buenas condiciones, tiene suficiente ventilación natural, la limpieza es excelente.

En el área de la cocina, cuenta con una cocina industrial, además, tiene calentadores eléctricos de alimentos, suficientes utensilios de cocina, fregadero, existen suficientes mesones para trabajar y estos son de fácil limpieza.

En el área del comedor dispone de vajilla, mantelería, cubertería, ajiceros, azucareros, saleros, entre otros todos en buenas condiciones y limpios, del material adecuado y suficientes para la capacidad de comensales.

El lugar es amplio, iluminado, limpio, las sillas y mesas son suficientes de acuerdo con su capacidad de carga, la decoración del interior se encuentra acorde al lugar.

El baño se encuentra ubicado a pocos pasos del comedor, y cuenta con: griferías bien conectadas lo que no permite fugas, ni humedad. Tiene jabón, basurero, dispensador de toallas desechables, lavabo.

En lo que se refiere a seguridad tiene una persona certificada en el tema.

Samay Loma Restaurante Campestre

El emprendimiento se encuentra ubicado en el sector de La Culebrilla perteneciente a la parroquia Angochagua. El Sr. José Cartagena es el propietario y administrador del restaurante, dispone de un área de 1000 m², su capacidad es de veinticinco personas. Tienen ocho empleados de los cuales cinco son mujeres y el resto hombres.

Este lugar dispone de un mirador natural del cual se puede divisar hasta la ciudad de Ibarra, este sitio se encuentra en etapa de ampliación ya que el propietario comenta que la demanda que tiene actualmente es mayor a la que esperaba.

El restaurante en su mayoría cumple los parámetros tomados en cuenta en la evaluación, con lo antes mencionado, este obtuvo un puntaje de 360/375.

Tabla 24: Resultado de evaluación de Samay Loma

Samay Loma Restaurante Campestre		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	52	14%
Cocina	102	28%
Área de comedor	74	20%
Baños para los clientes	94	26%
Seguridad	20	6%
Administración	20	6%
	362	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018
Elaborado por: Autoría propia

En aspectos generales: el estado de conservación, materiales de acuerdo con el lugar, pintura, ventilación natural, ranflas para discapacitados, área de recepción, garaje todos estos se encuentran en excelentes condiciones.

En el área de cocina, la ventilación es suficiente lo que no permite la acumulación de humo, calor y olores, estas áreas se hallan limpias y

desinfectadas, cuentan con una cocina industrial, los utensilios son los suficientes para desarrollar el trabajo, de igual manera esto se encuentra limpios y desinfectados al igual que la vajilla, cubertería, mantelería que están en excelentes condiciones

Además, se encuentra también un fregadero, refrigerador, bodega para el almacenamiento de los alimentos estos se encuentran clasificados por su género.

Existen suficientes mesones y son de fácil limpieza el piso de igual manera. Las instalaciones eléctricas se encuentran en buen estado.

Por otro lado, el área del comedor es amplia, con suficiente ventilación e iluminación.

Dispone de dos baños cada uno señalizado, la infraestructura de este se encuentra acorde al medio, usa materiales como: madera y teja, cuenta con dispensador de toallas desechables, dispensador de jabón, basurero, evita malos olores.

En los parámetros que obtuvo una calificación menor a cinco se encuentra, el área de seguridad, ya que existe una persona con conocimientos en primeros auxilios, pero esta es básica, no es visible la señalética con respecto a los teléfonos de emergencia, ni información acerca de los sitios seguros en caso de sismos, incendios entre otros.

En aspectos generales no existe suficientes basureros, hay un nivel insuficiente de señalética dentro del lugar.

Por último, con respecto al área del comedor, el piso no se encuentra en buenas condiciones, ya que este es de tierra.

Paradero Paraíso de Eva

El restaurante se encuentra ubicado en la comuna Zuleta, su propietario es el Sr. Juan Sandoval y la Sra. María Llanes quien es la administradora.

El lugar tiene un área de 260 m². Y su capacidad es para 20 personas. El personal con el que cuenta el establecimiento es de seis personas en total los cuales son tres hombres y tres mujeres.

Su oferta culinaria es carne asada de borrego, caldo de gallina, truchas con choclo, morocho de leche con tortillas de tiesto o empanadas, choclos con habas y mellocos con ají de piedra.

En lo que corresponde a la evaluación este sitio obtuvo 323/375 puntos.

Tabla 25: Resultado de evaluación de Paraíso de Eva

Paradero Paraíso de Eva		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	48	15%
Cocina	100	32%
Área de comedor	65	21%
Baños para los clientes	74	23%
Seguridad	12	4%
Administración	17	5%
	316	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

Se da cumplimiento en la mayoría de los aspectos valorados, en el caso del estado del lugar, barniz, materiales acordes a la zona, techo, entre otros se encuentran bien conservados, de igual forma la limpieza de todo el lugar,

En el área de cocina cuenta con un equipo de cocina industrial, además, los alimentos son preparados al exterior en forma de barbacoa, por lo cual no tienen dificultad en la acumulación de humo, olores y calor.

Los utensilios de cocina son suficientes para las preparaciones, estos se encuentran limpios y desinfectados.

En el área del comedor se halla ajiceros, saleros los cuales están acorde a la decoración del resto del sitio además de estar limpios.

Las mesas y sillas son suficientes para la capacidad de carga del restaurante.

No dispone de un menú del día ya que como anteriormente se mencionó, tiene un menú establecido, por otro lado, no dispone de una carta en el que muestre la oferta y sus precios por cuestiones económicas según sus propietarios.

Los parámetros que se hallan con dificultades son: en los aspectos generales ya que, en el lugar no existen rampas en caso de personas con discapacidad. No se encuentran suficientes basureros y la señalética para llegar al lugar es insuficiente.

El área de la cocina no tiene suficientes mesones para trabajar y esta no es fácil de limpiar, de la misma manera no existe mantelería para las mesas.

El cuarto de baño no se halla revestida por azulejos, no hay papel higiénico, foco, espejo, y tampoco dispone de dispensador de toallas desechables.

En seguridad no hay botiquín de primeros auxilios, no es visible los teléfonos de emergencia, ni la señalética correspondiente a las zonas seguras en caso de desastres naturales o situaciones inesperadas.

En lo que respecta a la administración los empleados no tienen bien definido sus funciones y no manejan un mecanismo de registro de ventas.

Carmita Micuna Wasi

El emprendimiento se encuentra ubicado en la comunidad El Curro, perteneciente a la parroquia Angochagua. La propietaria es la señora María Carmen Puma, la administradora del lugar es la Ing. Lucy Quimbiulco.

El establecimiento cuenta con un área de 200 m², la capacidad de carga es de veinticinco personas. El número de personas que trabajan en el lugar son seis de los cuales cuatro son hombres y dos mujeres.

El establecimiento ha cumplido en su mayoría los parámetros establecidos obteniendo un puntaje de 339/375. Los cuales se especifican a continuación:

Tabla 26: Resultado de evaluación de Carmita Mikuna Wasi

Carmita Mikuna Wasi		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	49	14%
Cocina	95	28%
Área de comedor	73	22%
Baños para los clientes	85	25%
Seguridad	17	5%
Administración	20	6%
	339	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

Es así como, en los aspectos generales toda la infraestructura, el barniz se encuentran en un buen estado de conservación, lo que demuestra que se le da un mantenimiento de manera periódica.

Existe suficiente ventilación natural, la limpieza del lugar es excelente y tiene suficiente señalética interna, mostrando las áreas de recepción, salidas de emergencia, baños, cocina entre otros.

La cocina tiene todo el equipo necesario como utensilios, licuadora, cocina industrial, paredes revestidas de azulejos, los pisos se encuentran en buenas condiciones.

En el área del comedor dispone de vajilla, cubertería, mantelería, adecuada y suficiente para la capacidad del lugar.

El baño se encuentra a pocos pasos del restaurante, el tamaño de la infraestructura es suficiente, cuenta con el servicio de agua permanente, el techo está en buen estado, cuenta con espejo, lavabo, jabón, basureo.

En lo que se refiere al factor seguridad, tienen extintor, la señalética de información de emergencia se encuentra visible.

La contabilidad se lleva a cabo de un mecanismo de registro de ventas, ingresos y egresos, de igual forma los permisos de funcionamiento se encuentran actualizados.

Los aspectos que han obtenido un puntaje menor a cinco son los que no se encontraron en el lugar o estuvieron en mal estado tales como: no existen suficientes basureros, la señalética para llegar al sitio es insuficiente, no cuentan con lavabo o fregadero en la cocina, asimismo esta no tiene tumbado, no cuentan con una carta y las ofertas gastronómicas se las da en forma verbal.

Por otro lado, el baño no cuenta con revestimiento de azulejos, no tiene foco, ni dispensador de toallas desechables.

En el parámetro de seguridad, no cuenta con un botiquín y al menos existe una persona con conocimientos de primeros auxilios básico.

Picantería las Delicias de Zuleta

El restaurante está ubicado en la comuna Zuleta de la parroquia, la señora María Ercilia Sandoval es la propietaria y administradora del lugar. Tiene un área de 24 m² cuenta con dos mujeres para la preparación de alimentos y atención al cliente, su capacidad es de quince personas.

Después de la evaluación por medio de observación directa, el lugar obtuvo una puntuación de 331/375.

Tabla 27: Resultado de evaluación de Picantería Delicias de Zuleta

Picantería Delicias de Zuleta		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	53	16%
Cocina	96	29%
Área de comedor	63	19%
Baños para los clientes	79	24%
Seguridad	21	6%

Administración	16	5%
	328	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

En el ámbito de aspectos generales, cuenta con una infraestructura en excelente estado, la decoración es acorde al sitio, emplea elementos naturales, por otro lado, las áreas están bien distribuidas.

En el área de cocina, la ventilación se halla en buenas condiciones esto evita la acumulación de humo, olores y calor, además tiene cocina industrial, utensilios, refrigeradora todos en excelentes condiciones.

La propietaria manifestó que, no era necesaria una bodega para el almacenamiento de los productos ya que estos se adquieren un día antes del servicio

El área del comedor es amplia, iluminada, ventilada, dispone de vajilla, mantelería, cubertería, está en excelentes condiciones y acordes al sitio, el lugar tiene una oferta gastronómica establecida por lo que no cuenta con un menú del día.

El área del baño cuenta en su mayoría con los elementos requeridos y su tamaño es suficiente, además, se encuentra a pocos pasos del área del comedor.

El aspecto de la seguridad cuenta con: botiquín, extintor, asimismo tiene una persona que tiene conocimientos en primeros auxilios.

En lo que respecta a la administración, se mantiene un mecanismo de registro de ventas, el personal tiene asignado sus funciones y sus permisos se encuentran en orden.

Los parámetros que tienen ciertas deficiencias son las siguientes: no existe señalética alguna para llegar al sitio, esto es una dificultad para el cliente en caso de buscar ofertas del servicio, las instalaciones eléctricas no se hallan en buen estado, con lo que respecta a seguridad no se encuentra

la señalética debida en caso de situaciones de emergencia como sismos, incendios u otros.

La Choza de Mama Sofía

Este emprendimiento tiene un área de 200 m², su capacidad es de cincuenta personas; está ubicado en la comuna Zuleta de la parroquia Angochagua, la señora Ceneida Álvarez es la propietaria y administradora de este, el número de empleados es de seis, con tres mujeres y tres hombres. La oferta gastronómica es establecida y los días de atención son los viernes, sábados y domingos. En la evaluación el establecimiento consiguió 335/375.

Tabla 28: Resultado de evaluación de La Choza de Mama Sofía

Choza de Mama Sofía		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	45	13%
Cocina	99	29%
Área de comedor	75	22%
Baños para los clientes	93	28%
Seguridad	6	2%
Administración	20	6%
	338	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

Por otro lado, los parámetros que no obtuvieron un bajo puntaje son: aspectos generales no existe suficiente ventilación natural, no cuenta con ranflas para personas con discapacidad.

En el área de la cocina de igual forma no tienen la ventilación adecuada, por lo que puede existir la acumulación de humo y olores, no se

halla visible botiquín, extintor, señalética con teléfonos de emergencia, además no especifica las zonas seguras.

Se encontraron parámetros en excelentes condiciones, el estado de conservación de todo el lugar,

El área de la cocina se halla suficientes utensilios, refrigeradora, fregadero entre otros todos en buenas condiciones, limpios y desinfectados. Asimismo, el área del comedor amplio, iluminado, ventilado no tiene menú del día ya que la oferta gastronómica está establecida.

Existe cubertería, mantelería, vajilla adecuadas, limpias y en excelentes condiciones.

El área del baño se encuentra señalizado y cuenta con todo lo necesario como: dispensador de toallas desechables, lavabo, jabón entre otros.

La administración del lugar se encuentra en perfectas condiciones ya que manejan mecanismos de registro de ventas, ingresos y egresos, las funciones están debidamente definidas en el personal y por último los permisos están al día.

Pondo Wasi

El restaurante se ubica en la comunidad Magdalena por la antigua vía, su propietario es el señor Marcelo Criollo y el administrador el señor Alexis Criollo. El lugar cuenta con un área de 12.250 m, asimismo, el personal que labora en el sitio es seis, tres mujeres y tres hombres. Tiene una capacidad de 50 personas.

La evaluación se la realizó mediante observación directa en la que se notó algunas falencias por lo cual obtuvo 332/375 puntos en total. Que se describen a continuación:

Pondo Wasi		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	45	14%
Cocina	93	28%
Área de comedor	72	22%
Baños para los clientes	93	28%
Seguridad	9	3%
Administración	20	6%
	332	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

En lo que se refiere a aspectos generales no existían ranflas, ni suficientes basureros, y tampoco señalética interna, lo que dificultará a los clientes su estancia.

En cuanto a limpieza, se encuentra un poco descuidado el lugar de la cocina, no tiene una carta por lo que la oferta se la da a conocer de forma verbal. En el área del baño, no dispone de dispensador de toallas desechables. En la seguridad, no cuentan con un extintor, botiquín, señalética con los teléfonos de emergencia y los sitios seguros en caso de sismos, inundaciones y otros.

Con referencia al resto de parámetros se encuentra en excelentes condiciones como el área administrativa, los propietarios mantienen un mecanismo de registro de ventas, ingresos y egresos, las funciones están establecidas de acuerdo con las aptitudes de cada persona, los permisos y patentes se encuentra en orden.

El área de cocina cuenta con el equipo necesario, utensilios, refrigeradora, lavabo industrial, el lugar se halla con la ventilación adecuada lo que no permite acumulación de humo, ni olores.

En el área del comedor mantienen el orden y limpieza, la decoración es excelente y acorde al lugar, la vajilla, mantelería y cubertería son suficientes y adecuados.

La Hueca del Borrego Asado

El restaurante está ubicado al borde de la vía a Zuleta, en la comunidad Magdalena, la señora Erika Tabango es la propietaria y administradora del lugar, este cuenta con un área de 40 m², en el sitio laboran cuatro mujeres.

La oferta gastronómica establecida consta de: borrego asado, caldo de gallina, yahuarlocro, habas, mellocos y choclos con ají entre otros. Su capacidad es de veinte personas.

En la evaluación del lugar se obtuvo un total de 341/375 puntos.

Tabla 30: Resultado de evaluación de La Hueca del Borrego Asado

La Hueca del Borrego Asado		
Parámetros	Puntuación	Porcentaje
Aspectos generales	54	16%
Cocina	101	30%
Área de comedor	75	22%
Baños para los clientes	78	23%
Seguridad	17	55%
Administración	16	5%
	341	100%

Fuente: Ficha de evaluación aplicada al servicio de restauración de la parroquia Angochagua. Julio 2018

Elaborado por: Autoría propia

Es así como, en los aspectos generales se mantiene con una calificación muy buena, posee un buen estado de conservación en cuanto a la infraestructura, barniz, techo, la ventilación es natural; además conserva una decoración acorde al resto del lugar.

De la misma manera, el área de cocina se encuentra con el equipo necesario como: ollas, cuchillos, cucharas, mesones, fregadero, refrigerador entre otros, además, todas las conexiones están en perfectas condiciones lo que no permite que exista humedad, moho o malos olores.

La ventilación, tamaño e iluminación del comedor es adecuado de igual modo la vajilla, cubertería, mantelería y la decoración se encuentran acorde al sitio.

En el factor seguridad, cumple dos parámetros que son: el extintor de incendios y la señalética con los teléfonos de emergencia. La administración maneja un mecanismo de registro de ventas y los permisos y patentes están al día.

Por otro lado, los factores deficientes son: la inexistencia de señalización para llegar al lugar.

La cocina no dispone de una adecuada ventilación, no cuenta con revestimiento de azulejos, la mesa no cuenta con una superficie de fácil limpieza y estas no son suficientes.

En el área del baño las paredes no son revestidas por azulejos por lo cual no permiten un fácil aseo, además, el lugar se encontró un poco descuidado, no hay foco, ni dispensador de toallas desechables:

Asimismo, no cuentan con botiquín de primeros auxilios y no es visible información acerca de las zonas seguras en caso de emergencias.

Finalmente, en el área administrativa no cuenta con registro de ingresos y gastos.

4.3. Perfil del viajero que visita Angochagua.

4.3.1. Generalidades del público encuestado.

En el año 2018, la población que se ha desplazado hacia la parroquia Angochagua por motivos de visita y alimentación, provienen de la ciudad de Ibarra (53,32%), formando parte así, del principal emisor. Esta situación se presenta por la cercanía de la zona, encontrándose a 45 minutos de la ciudad.

En segundo lugar, están las ciudades Quito y Otavalo como emisores de turismo a esta parroquia con el, 17,35% cada uno.

La edad promedio de la población que visita la zona, es de 26 a 35 años con un 28,57%, seguida del 27,04% que pertenece al rango de edad de 36 a 50 años, los cuales en su mayoría son mujeres (49,23%).

Los turistas que se desplazan hacia la parroquia, en su mayoría son casados (51,28%), demostrando así, que el tipo de turismo que se desarrolla en el sitio es familiar.

En otro orden de ideas, alrededor del 34,95% de la población asistente, cuenta un nivel de instrucción universitaria, siendo esto una causa para un mayor nivel de exigencia en cuanto a calidad. Seguido por el nivel de instrucción secundaria con el 26,02% de la población encuestada.

En el año 2018, los visitantes a la parroquia Angochagua, en su mayoría, fueron personas que desempeñan cargos en el sector privado (18,11%), seguido por los estudiantes universitarios y emprendimientos propios con el 15,05% y el 13,01% respectivamente.

Así también, se denotó que el poder adquisitivo per cápita es de \$ 380 con el 34,18%, siendo así que cuatro de cada diez personas tienen esta remuneración mensual, seguido por el 30,61% que pertenece a \$ 381 a \$ 500.

En el año 2018, cuatro de cada diez personas visitan la parroquia Angochagua con una frecuencia de cuatro veces anual, con el 38,27%, seguido por el 30,36% de las personas que han visitado una sola vez en el año. Así mismo, el tiempo de permanencia en la zona no excede a las ocho horas con el 96,94%.

El tipo de transporte que los visitantes emplean para trasladarse al lugar, en su mayoría es auto propio, con el 70,15%. Conjuntamente más de la mitad de la población encuesta (53,06%), viajan acompañados de cinco o más personas, de las cuales el 83,16% es familia.

Así mismo, nueve de cada diez personas que asisten al lugar, es por motivo de turismo con el 95,66%, y la actividad con mayor aceptación es

alimentación, esta con el 96,17% la preferencia se da a consecuencia del mejoramiento de la vía y a su vez del crecimiento acelerado de emprendimientos de restauración, con una oferta gastronómica autóctona de la zona.

Los dueños de cada emprendimiento han creado una serie de platillos, pero entre ellos se encuentra el platillo estrella, denominado asado de borrego.

En el mismo orden de ideas, la población que visita la parroquia Angochagua es un tipo de turismo de paso, ya que el cliente no pernocta en el sitio, algunos de los encuestados mencionan que, la parroquia es muy atractiva, ya que cuenta con paisajes naturales y está ubicada a pocos minutos de la ciudad de Ibarra. Pero, no existe información alguna de las actividades que se puede realizar en el lugar. La modalidad que se ha desarrollado, por los factores antes evaluados en la encuesta es familiar en su mayoría, esto se debe a la periodicidad en que se realiza la actividad, que es solo en fines de semana, aunque existe una minoría que prefieren viajar con amigos.

4.3.2. Niveles de satisfacción registrados.

Gráfico 4 Evaluación de satisfacción de los clientes de servicio de restauración

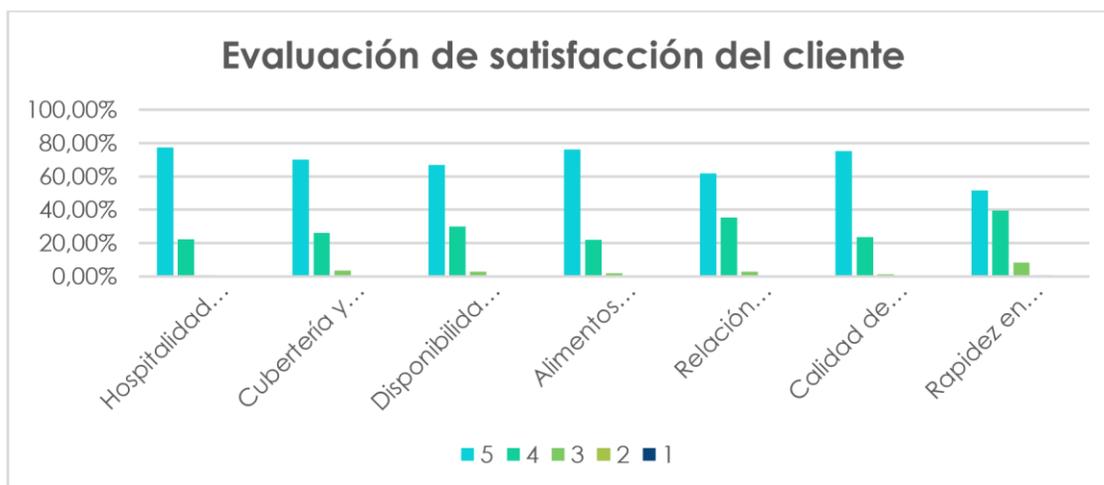


Tabla 31: Satisfacción del servicio de restauración

Evaluación de satisfacción del cliente del servicio de restauración							
Parámetros	Clientes encuestados	Porcentaje					Total
		5	4	3	2	1	
Hospitalidad y trato del personal	381	77,31%	22,16%	0,53%	0%	0%	
Cubertería y mantelería		70,08%	26,25%	3,41%	0,26%	0%	
Disponibilidad de servilletas		66,93%	29,92%	2,89%	0,26%	0%	
Alimentos frescos 100%		76,12%	22,05%	2,00%	0%	0%	
Relación calidad-precio		61,68%	35,43%	2,89%	0%	0%	
Calidad de servicio		75,07%	23,62%	1,31%	0%	0%	
Rapidez en el servicio de alimentación		51,71%	39,37%	8,40%	0,52%	0%	

Elaborado por: Autoría propia

En cuanto a la evaluación de la satisfacción de los clientes, que recibieron el servicio de restauración, según cada parámetro establecido, se evidenció lo siguiente:

En el ámbito de hospitalidad y trato del personal se obtuvo que del 100% de la población encuestada el 71,33% califica que el trato fue excelente, lo que demuestra que la atención al cliente tiene un nivel elevado, el 22,16% respondieron que el trato fue bueno, aun así, no es la mayoría de la población, por lo que se puede asumir que el trato al cliente es personalizado y de excelencia.

En cuanto a la cubertería y mantelería, se evidenció que un 70,08% califica con excelente, de esta manera demuestra que los estándares con respecto al material, su mantenimiento y limpieza satisfacen a los clientes. Sin embargo, el 26,25 % eligieron una calificación de buena, esto

demostrando que, existe cierto número de comensales para los que los estándares de calidad pueden mejorar.

Otro de los factores evaluados fueron los alimentos frescos, en los cuales el 76,12% de la población encuestada contestó que fueron excelentes, demostrando que la preparación y platillo final es de excelente calidad. Por otro lado, existe un 22,05% que ha contestado que fueron buenos o una calificación de cuatro puntos, por lo que existe la posibilidad de mejorar el servicio según el cliente.

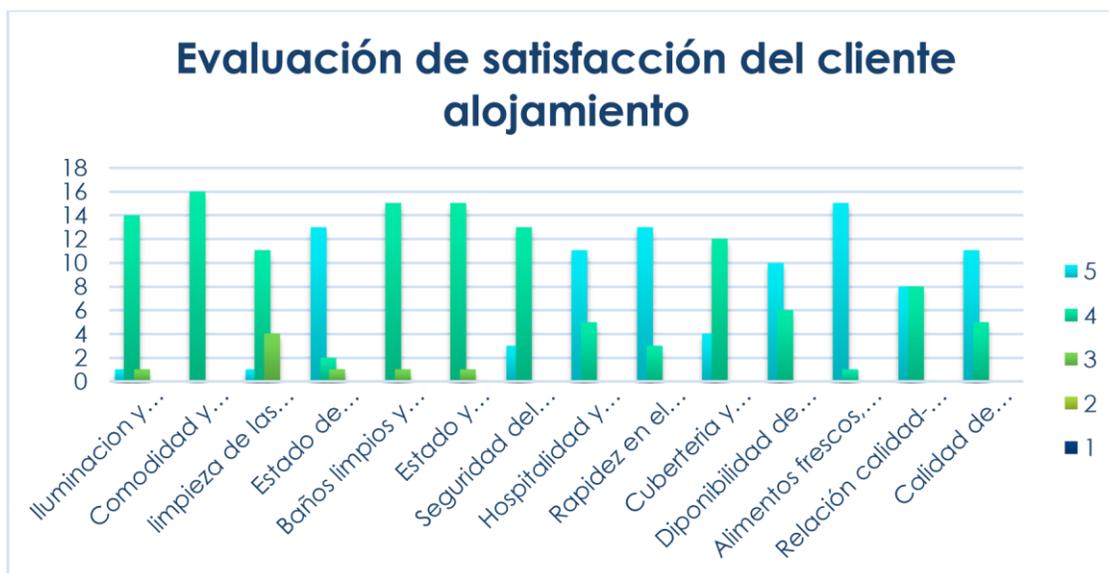
También se valoró la relación calidad-precio, en la cual existe más variación que en otros estándares, con un 61,68% respondieron que es excelente, lo que evidenció que los clientes están satisfechos con la calidad del producto, por ejemplo: el plato de asado de borrego con un precio de cinco dólares.

Por otro lado, el 35,43% pertenece a una calificación de cuatro puntos (bueno), lo que demuestra que esta parte de la población no está satisfecha con este parámetro al cien por ciento, ya que una de las causas es la cantidad de alimento por platillo en proporción al precio.

En cuanto a la calidad del servicio solo el 1,31% contestó que es malo, demostrando así, que la mayoría de la población que es de 75,07% recibió un servicio de calidad y excelencia, dando a denotar el cumplimiento de las expectativas de los clientes.

Para finalizar se tomó en cuenta el tiempo de espera en cuanto al servicio de alimentación, en este se muestra que el 52,71% de la población responde que ha sido excelente, pero el 39,37%, que el servicio fue bueno lo que manifiesta que el tiempo de espera fue más de lo que esperaba el cliente, además un 8,40% respondió que el tiempo de espera es regular, de esta manera se pudo constatar que el servicio no fue muy eficiente, es así que el servicio podría mejorar.

Gráfico 5 Evaluación de satisfacción de los clientes de servicio de alojamiento



Elaborado por: Autoría propia

Tabla 32: Evaluación de satisfacción al cliente en el servicio de alojamiento

Evaluación de satisfacción al cliente en el servicio de alojamiento							
Parámetros	Clientes encuestados	Porcentaje					Total
		5	4	3	2	1	
Iluminación y decoración del establecimiento	16	6,25%	87,5%	6,25%	0%	0%	100%

Comodidad y confort de las habitaciones	0%	100%	0%	0%	0%
Limpieza de las áreas exteriores del establecimiento	6,25%	68,75%	25%	0%	0%
Estado de recepción	81,25%	12,5%	6,25%	0%	0%
Baños limpios y grifos funcionales	0%	93,75%	6,25%	0%	0%
Estado y equipamiento de las habitaciones	0%	93,75%	6,25%	0%	0%
Seguridad del establecimiento	18,75%	81,25%	0%	0%	0%
Hospitalidad y trato del personal	68,75%	31,25%	0%	0%	0%
Rapidez en el servicio de alimentación	81,25%	18,75%	0%	0%	0%
Cubertería y mantelería limpias	25%	75%	0%	0%	0%
Disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros	62,5%	37,5%	0%	0%	0%
Alimentos frescos, servidos a la temperatura correcta	93,75%	6,25%	0%	0%	0%
Relación calidad-precio	50%	50%	0%	0%	0%
Calidad de servicio de alojamiento recibido	68,75%	31,25%	0%	0%	0%

Análisis

En este fragmento se reúne los aspectos importantes que los clientes evaluaron según su percepción, después de recibir el servicio de alojamiento.

Se debe mencionar que, la encuesta se ha realizado a una pequeña muestra de toda la población, a causa de la temporada baja que en el momento de la investigación atravesaban los emprendimientos de alojamiento.

La calificación establecida para la evaluación de los siguientes parámetros por los clientes es: 5 (Excelente); 4 (Muy bueno); 3 (Regular); 2 (Malo) y 1 (Muy malo).

Iluminación y decoración del establecimiento. – Según los huéspedes encuestados, el 87,5% menciona que la casa se encuentra en buen estado y la decoración es buena y acorde al sitio. En cambio, el 6.25% manifiestan que es excelente, pero el mismo porcentaje responde que puede mejorar. Esto demuestra que, a pesar de ser un emprendimiento empírico, busca mantener la satisfacción de sus huéspedes.

Comodidad y confort de las habitaciones. – El total de la población que recibió el servicio de alojamiento, llegó a la conclusión de que las habitaciones tienen un nivel muy bueno. Es visible que los clientes desean mejoras en las habitaciones. Así mismo, el cliente se siente satisfecho, pero no han logrado cumplir las expectativas ni superarlas.

Limpieza de las áreas exteriores del establecimiento. – El 68.75% mantienen que este factor es muy bueno, pero el resto que es una minoría de los encuestados mantienen en que la limpieza es excelente. Es notorio que, los clientes según su percepción desean mejoras en los exteriores de la casa.

Estado de recepción. – La mayoría de los huéspedes (81,25%) menciona que el recibimiento por parte de los propietarios del hospedaje fue excelente y muy bueno. Pero una minoría mantiene que no se sintieron a gusto al momento de su llegada, lo que da como resultado una insatisfacción, de manera que es evidente que el 6.25% podría mejorar a través de estrategia y conseguir el cien por ciento de satisfacción en los huéspedes.

Baños limpios y grifos funcionales. – El 93,75% de los clientes encuestados, responde de forma positiva acerca del cuarto de baño y su funcionalidad. Por otro lado, el 6,25% de los huéspedes mantienen que debe mejorar. Es notorio que, aunque sea una minoría existe insatisfacción de este servicio. Es necesario trabajar en el mantenimiento y revisión de este factor.

Estado y equipamiento de las habitaciones. – Existe una minoría de la población encuestada, que no está satisfecha a razón del estado de las habitaciones. Es así que, el mejoramiento de esta dependencia de la casa es necesario para obtener un servicio de calidad. Por otro lado, el 93,75% está satisfecho con el estado de las habitaciones con una calificación de muy bueno.

Seguridad del establecimiento. – Según el 81,25% cumple con el equipamiento necesario en caso de emergencias, y este tiene una calificación de muy bueno. por otro lado, 18,75% de los huéspedes manifiestan que es excelente y se sienten satisfecho y seguros en el hospedaje, debido a que también existe una persona que sabe primeros auxilios en caso de emergencias menores.

Hospitalidad y trato del personal. – Casi todos los clientes (68,75%) que recibieron el servicio de hospedaje, mantienen que, el trato es personalizado además este es excelente, debido a la amabilidad y afecto que la gente transmite al momento de la atención a los huéspedes.

Rapidez en el servicio de alimentación. – El 81,25% menciona que, el tiempo de espera para recibir el servicio de alimentación es el adecuado y lo califican como excelente. El resto de encuestados responden de manera positiva, pero, sugieren que se podría mejorar el tiempo de espera.

Cubertería y mantelería limpias. – Las tres cuartas partes del cien por ciento de personas encuestadas responden que, la limpieza de estos implementos es muy bueno, pero existe la posibilidad de mejorar. En cambio, el 25% menciona que es excelente la limpieza de la cubertería y mantelería.

Disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros. – Según 62,5% del total de la población mantiene que, es excelente, pero el 37,5% menciona la disponibilidad es muy buena, pero los propietarios pueden mejorar este parámetro.

Alimentos frescos, servidos a la temperatura correcta. – El 93,75% coinciden que la temperatura es excelente y están satisfechos con el servicio de alimentación. Sin embargo, una minoría mencionan que, el servicio puede mejorar, aunque la calificación es de muy buena.

Relación calidad – precio. – La calificación según la población encuesta está dividida en excelente y muy buena, de manera que, es visible que la calidad del servicio puede mejorar para mantener y superar la satisfacción del huésped, y tener mejores resultados a través de estrategias.

Calidad de servicio de alojamiento recibido. – El 68,75% responde con una calificación de excelente, lo cual demuestra que la mayoría de la población está satisfecha con la calidad del servicio recibido, ya que han cumplido con sus expectativas. Por otro lado, el resto de la población perteneciente al 31,25% responde con una calificación de 4 puntos (muy buena), lo que demuestra que se puede realizar mejoras en los procesos servicio de alojamiento.

4.4. Estrategias de mejoramiento de la calidad de los emprendimientos turísticos

4.4.1. FODA

Tabla 33: FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Amplia oferta de emprendimientos gastronómicos. <input type="checkbox"/> Alternativa turística no masificada. <input type="checkbox"/> Diversidad de segmentos de mercado turístico (turismo de compras, rural, familiar, ecoturismo, científico, cultural, gastronómico). <input type="checkbox"/> Capacidad de mejoramiento de la infraestructura. <input type="checkbox"/> Alto nivel de iniciativa por parte de los emprendedores. <input type="checkbox"/> Cultura y tradición del pueblo Kichwa Karanqui. <input type="checkbox"/> Calidad y seguridad de los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mejoramiento de la infraestructura vial. <input type="checkbox"/> Incremento del flujo vehicular. <input type="checkbox"/> Generar turismo gastronómico como una nueva tendencia. <input type="checkbox"/> Posibilidad de diversificación productiva de la economía local. <input type="checkbox"/> Mejoramiento de la calidad de vida. <input type="checkbox"/> Proyecto Geoparque Imbabura. <input type="checkbox"/> Vínculo con academias universitarias.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Escasa estandarización de precios en el servicio de alimentación y competencia desleal. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Degradación de los recursos naturales y culturales. <input type="checkbox"/> Escaso involucramiento de las entidades gubernamentales.
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Inexistencia de productos turísticos. <input type="checkbox"/> Carecía formativa en el recurso humano. <input type="checkbox"/> Escasa organización de los propietarios de los emprendimientos. <input type="checkbox"/> Presentación personal inadecuada (uniforme). <input type="checkbox"/> Carencia de la red de agua potable. <input type="checkbox"/> Contaminación visual (gran número de letreros, anuncios). <input type="checkbox"/> Inexistencia del manejo de un sistema contable 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mala atención al cliente por parte del transporte público. <input type="checkbox"/> Impactos ambientales sobre los recursos naturales de la zona. <input type="checkbox"/> Falta de coordinación entre las Administraciones públicas y privada en materia turística.

Elaborado por: Autoría Propia

Tabla 34: Interacción de la matriz

FODA.

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p>F1) Alto nivel de iniciativa por parte de los emprendedores. F2) Amplia oferta de emprendimientos gastronómicos. F3) Diversidad de segmentos de mercado turístico (turismo de compras, rural, familiar, ecoturismo, científico, cultural, gastronómico). F4) Albergar un geositio, además de su cultura y tradición del pueblo Kichwa Karanqui.</p> <p>FO</p>	<p>D1) Carencia de la red de agua potable. D2) Carecía formativa en el recurso humano. D3) Escasa estandarización de precios en el servicio de alimentación y competencia desleal. D4) Contaminación visual (gran número de letreros, anuncios). D5) Inexistencia del manejo de un sistema contable</p> <p>DO</p>
<p>LISTA DE OPORTUNIDADES</p> <p>O1) Mejoramiento de la infraestructura vial. O2) Incremento del flujo vehicular. O3) Posibilidad de diversificación productiva de la economía local. O4) Involucramiento en el proyecto Geoparque Imbabura. O5) Vinculo con academias universitarias.</p> <p>LISTA DE FORTALEZAS</p>	<p>Gestionar el mantenimiento de la vía, con las autoridades pertinentes y lograr minimizar su deterioro.</p> <p>Los emprendedores, deben desarrollar productos innovadores y no permitir el estancamiento del servicio con ideas convencionales, además, de obtener certificaciones que verifique la calidad del producto y servicio.</p> <p>LISTA DE DEBILIDADES</p>	<p>Gestionar la red de agua potable ya que existe la accesibilidad a los sectores afectados.</p> <p>Aprovechar la demanda que llega a la parroquia y diseñar programas de capacitación en temas relacionados al mejoramiento de calidad total.</p> <p>Establecer asociaciones entre los emprendedores según el servicio</p>

	<p>Desarrollar productos turísticos, que incluyan todos los servicios que oferte la parroquia Angochagua.</p> <p>Involucramiento de todas las comunidades pertenecientes a la parroquia Angochagua, de manera que la población se apropie y salvaguarden sus recursos, cultura y tradición.</p>	<p>ofertado y promover un estudio para establecer el costo real del producto o servicio y el precio de venta al público.</p> <p>Compromiso con el cumplimiento de estándares emitidos por el proyecto Geoparque, para alcanzar la excelencia en los servicios y así reducir el exceso de publicidad.</p> <p>Diseñar e implementar un sistema contable de fácil acceso y entendimiento para los emprendedores.</p>
<p>LISTA DE AMENAZAS</p> <p>A1) Escaso involucramiento de las entidades gubernamentales. A2) Mala atención al cliente por parte del transporte público. A3) Falta de coordinación entre las Administraciones públicas y privada en materia turística. A4) Impactos ambientales sobre los recursos naturales de la zona.</p>	<p>FA</p> <p>Gestionar alianzas estratégicas con ONG´s, para desarrollar proyectos por los emprendedores.</p> <p>Crear un programa de capacitaciones al transporte público en cuanto a: atención al cliente, sanidad. Para aprovechar el alto nivel de demanda que llega a la parroquia.</p> <p>Crear propuestas de un turismo consiente y organizado de manera que</p>	<p>DA</p> <p>Gestionar el desarrollo de los proyectos de la red de agua potable, elaborados por la comunidad para obtener el servicio básico.</p> <p>Diseñar un manual de buenas prácticas para el servicio al cliente, enfocado en mejorar la calidad del mismo. Para incrementar el flujo de visitante por el medio de transporte público.</p>

	se reduzca los impactos ambientales en los recursos.	Realizar un seguimiento de normas en el sector rural, para evitar publicidad agresiva y excesiva.
--	--	---

Elaborado por: Autoría propia

4.4.2. Identificación de estrategias.

Estrategias para maximizar Fortalezas y Oportunidades

- Gestionar el mantenimiento de la vía, con las autoridades pertinentes y lograr minimizar su deterioro.
- Los emprendedores, deben desarrollar productos innovadores y no permitir el estancamiento del servicio con ideas convencionales, además, de obtener certificaciones que verifique la calidad del producto y servicio.
- Desarrollar productos turísticos, que incluyan todos los servicios que oferte la parroquia Angochagua.
- Involucramiento de todas las comunidades pertenecientes a la parroquia Angochagua, de manera que la población se apropie y salvaguarden sus recursos, cultura y tradición.

Estrategias para minimizar las Debilidades y maximizar las Oportunidades

- Gestionar la red de agua potable ya que existe la accesibilidad a los sectores afectados.
- Aprovechar la demanda que llega a la parroquia y diseñar programas de capacitación en temas relacionados al mejoramiento de calidad total.
- Establecer asociaciones entre los emprendedores según el servicio ofertado y promover un estudio para establecer el costo real del producto o servicio y el precio de venta al público.
- Compromiso con el cumplimiento de estándares emitidos por el proyecto Geoparque, para alcanzar la excelencia en los servicios y así reducir el exceso de publicidad.
- Diseñar e implementar un sistema contable de fácil acceso y entendimiento para los emprendedores.

Estrategias para maximizar las Fortalezas y minimizar la Amenazas

- Gestionar alianzas estratégicas con ONG's, para desarrollar proyectos por los emprendedores.
- Crear un programa de capacitaciones al transporte público en cuanto a: atención al cliente, sanidad. Para aprovechar el alto nivel de demanda que llega a la parroquia.
- Crear propuestas de un turismo consiente y organizado de manera que se reduzca los impactos ambientales en los recursos.

Estrategias para minimizar las Amenazas y Debilidades

- Gestionar el desarrollo de los proyectos de la red de agua potable, elaborados por la comunidad para obtener el servicio básico.

- Diseñar un manual de buenas prácticas para el servicio al cliente, enfocado en mejorar la calidad de este. Para incrementar el flujo de visitante por el medio de transporte público.
- Realizar un seguimiento de normas en el sector rural, para evitar publicidad agresiva y excesiva.

Conclusiones

- Angochagua ha cambiado la dinámica de flujos de viajeros desde el año 2013, en que se completó el tramo de asfalto que conecta Ibarra, Zuleta y Pesillo. La misma que ha generado la creación de emprendimientos de alimentación con una oferta gastronómica como el asado de borrego. Además, los establecimientos hoteleros existentes en las comunidades de Zuleta y Magdalena se han beneficiado de este crecimiento. La infraestructura turística e interpretación de las rutas y sitios de interés turístico es limitada, esto debido a que su creación está en desarrollo y ahora es una necesidad para garantizar la seguridad de los visitantes. Por otro lado, la parroquia Angochagua tiene tres organizaciones de turismo en operación que realizan un arduo trabajo para el progreso de la comunidad y su desarrollo local.
- El nivel de cumplimiento de la normativa vigente de los emprendimientos gastronómicos y de alojamiento es alto. Sin embargo, la puntuación de los restaurantes evaluados no llega al 100 %. Por lo que, demuestran deficiencias en cuando a: carencia de un sistema de registro contable, la inexistencia de estandarización de precios que es una debilidad que genera competencia desleal, el protocolo de vestimenta laboral, que llevan los empleados al momento de emitir el servicio de alimentación, no es el adecuado en su mayoría. En cuanto a los servicios de alojamiento, uno de los factores negativos se debe a la infraestructura turística, relaciona con la señalética de ubicación de cada uno de los emprendimientos en la comunidad Magdalena, ya que esta es casi nula. Al contrario de hacienda Zuleta, que se encuentra ubicado en la vía principal, lo cual la hace de fácil acceso.
- El turista que llega a la parroquia Angochagua, proviene de las ciudades; Ibarra, Quito y Otavalo. Además, el turismo que se desarrolla en el lugar es de tipo familiar, el mismo que se considera de paso, ya que su estancia es menor a ocho horas. Esto se debe, a la preferencia de realizar actividades de alimentación, las que son desarrolladas solo en fin de semana. El porcentaje de satisfacción del

cliente después de recibir los servicios de restauración y alojamiento, son altos lo que demuestra el cumplimiento de las expectativas del cliente. A pesar de que, los consumidores tienen sugerencias para el mejoramiento de algunos factores del servicio.

- Las estrategias enfocadas en el mejoramiento de algunas falencias que presenta los servicios de alojamiento y restauración de ámbito interno y externo son: la implementación de productos innovadores, elaborar programas de capacitaciones en cuanto a calidad total, establecer asociaciones entre los emprendedores, estandarización de precios, alianzas estratégicas con entidades pertinentes para el control y desarrollo de proyectos turísticos.

Recomendaciones

- Diseñar un plan de marketing para mejorar la promoción e imagen de los emprendimientos registrados.
- Se debe implementar un sistema contable de fácil acceso para los emprendedores de esta manera controlar y estandarizar los procesos de operación, y así denotar la viabilidad del negocio.
- Involucrar a los emprendedores de los servicios de alojamiento y restauración, con las autoridades pertinentes para poner en práctica las estrategias establecidas en el presente estudio.
- Diseñar un proyecto de interpretación turística en base a los resultados obtenidos en este estudio.

PRESUPUESTO**Recursos Para Utilizar****PRESUPUESTO**

	Costo
Humanos	
Investigadores	50
representantes de los microemprendimientos	50
visitantes de la parroquia Angochagua	30
Técnico	
322 encuestas	50
2 entrevistas	10
20 fichas técnicas de evaluación	15
Financiero	
Copias	50
Internet	25
Alimentación	50
Transporte	60
Equipos	
Grabadoras	20
Computador	30
Cámara	30
Total	470

Bibliografía

- Área de Calidad del Improve Consultores. (2001). *Calidad Total-EFQM- ISO 9000 ¿ Diferencias y Similitudes ?* Retrieved from https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2343/mod_resource/content/1/Modulo_4/Lecturas_Complementarias/Semana_2_M4.S2._Lectura OPCIONAL_3_sobre_ISO_EFQM.pdf
- Asamblea Legislativa de la República de El Ecuador. Ley de Turismo (2014). Ecuador. Retrieved from <http://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2017/09/2.LEY-DE-TURISMO-2014.pdf> <http://faolex.fao.org/docs/pdf/els63038.pdf>
- Autonomo Descentralizado, G. M. de S. M. de I. (2018). Geoparque Imbabura Geositios del Cantón Ibarra, 24. Retrieved from <https://issuu.com/touribarra/docs/folleto-geoparque-imbabura>
- Buitrón, R. (2010). En Zuleta se borda la historia. *El Comercio*.
- Bureau Veritas Certifications. (2015). ISO Tools.
- CARDIEL, I. (2017). *CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD SEGÚN ASQ*. Michoacán. Retrieved from <https://www.scribd.com/document/341920361/ConceptosBasicos-de-Calidad-segun-la-ASQ>
- Carlos Benavides, C. Q. (2003). *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD TOTAL*. Retrieved from [https://books.google.com.ec/books?id=ICC5BgAAQBAJ&pg=PA3&ots=jdnVdbs2&dq=\(Benavides %26 García%2C 2003\)&lr&hl=es&pg=PR9#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=ICC5BgAAQBAJ&pg=PA3&ots=jdnVdbs2&dq=(Benavides%26García%2C2003)&lr&hl=es&pg=PR9#v=onepage&q&f=false)
- Cavala. (2015). Términos y Definiciones. *Claves Para La ISO 9001-2015, 9001-2015*.
- CODESPA. (2011). *Modelo de gestión del turismo rural comunitario de CODESPA*. Perú Madrig. Retrieved from <file:///C:/Users/77122172K/Downloads/modelo-gestion-turismo-rural-comunitario.pdf>
- Consejería de empleo industria y turismo. (2016). *Informe de resultados Sector Turismo, Hostelería y Restauración*. Asturias.
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad, 99. Retrieved from <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260>
- Enríquez Hidalgo, Á. M. (2018). *EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD*

EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA DE IBARRA – ECUADOR. Universidad Técnica del Norte. Retrieved from <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8343>

- Enríquez, M. (2018). "EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA DE IBARRA – ECUADOR". Universidad Técnica del Norte.
- Figuerola, R. V. (n.d.). *Calidad Total*. Retrieved from <http://innedu.com/Calidad/CalidadTotal.pdf>
- Fontalvo, J., & Vergara, V. (2010). *La Gestión De La Calidad En Los Servicios*.
- Garrido, A. (2014). Vía La Esperanza- Zuleta-Olmedo estaría lista en 2015. *Diario El Norte*.
- Go Raymi. (2018). Go Raymi.
- Guilló, J. J. T. (2003). *Calidad total : fuente de ventaja competitiva*. Universidad de Alicante. Retrieved from <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- Hacienda Zuleta. (2018). Hacienda Zuleta.
- Hidalgo, M. A. E. (2018). *Evaluación de las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos, Parroquia La Esperanza Ibarra - Ecuador*. Universidad Técnica del Norte.
- Intriago, J. (2017). ALTERNATIVA DE NEGOCIO PARA LA DINAMIZACIÓN DE LA ECONOMÍA EN LA PARROQUIA DE CANOA (DESTINO DE SOL THE TOURIST ACCOMMODATION IN HOMES : AN ALTERNATIVE FOR BUSINESS REVITALIZATION OF THE ECONOMY IN THE PARISH OF CANOA (DESTINATION OF SUN AND BEACH) AFT, 3, 259–271.
- ISO. (2005). Online Browsing Platform (OBP). Retrieved from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Iso, N., Organizada, E., & Iso, L. N. (2000). Las Normas ISO 9000 del 2000. Retrieved from www.calidad.com.ar
- Joseph Juran, J. M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos*. Madrid.
- Ley de Defenza al Cosumidor. Ley organica de defensa del consumidor (2015).
- Llinás, C. Q. (2009). *Calidad-La Importancia de la Calidad*. Retrieved from <https://www.scribd.com/document/274600591/Calidad-La-Importanciade-la-Calidad-pdf>
- López, I. G. (2007). *Evaluación y Mejora Continua Conceptos y Herramientas Para la Medición del Desempeño y Mejora del Desempeño*. Bloomington, Indiana. Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=tQiAlcui5dsC&lpg=PA1&ots=5gdaqY8Bpw5&dq=evaluacion guerra>

- 2007&lr&hl=es&pg=PP4#v=onepage&q=evaluacion guerra 2007&f=false
- Ministerio de Turismo. (2014). *Proyecto Ecuador potencia turística. Ministerio de Turismo del Ecuador. Documento de diagnóstico sectorial*. Retrieved from <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/DocumentoProyecto-Ecuador-Potencia-Turística.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2015). *MinTur entre el distintivo "Q" de calidad ha establecido establecimientos turísticos*. Quito. Retrieved from <https://www.turismo.gob.ec/mintur-entrega-el-distintivo-q-de-calidad-aestablecimientos-turisticos/>
- Ministerio de Turismo. (2018). *Arribo de turistas a Ecuador creció en 14% en 2017*. Quito. Retrieved from <https://www.turismo.gob.ec/arribo-de-turistas-ecuador-crecio-en-14-en-2017/>
- Ministerio de Turismo de Ecuador. (2016). *Manual de aplicación del reglamento de alojamiento turístico*, 1–10.
- Orden, E. de la. (2009). *Evaluación y calidad : análisis de un modelo Este artículo se centra en el análisis de un modelo sistémico de la E a 016 Quality and Evaluation : Analysis of a Model*, 17–36.
- Prefectura de Imbabura. (2018). *Proyecto Geoparque Imbabura*. Retrieved from <http://geoparque.imbabura.gob.ec/>
- Sandoval, H. (2015). *Plan De Desarrollo Y Ordenamiento Territorial GAD Parroquial Rural de Angochagua*. Imbabura. Retrieved from http://app.sni.gob.ec/snmlink/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1060014560001_PDyOT_GAD_Parroquial_Angochagua_2015_26-10-2015_11-33-33.pdf
- SENPLADES. (2017a). *Plan nacional de desarrollo 2017-2021 "Toda una Vida."* Senplades. Ecuador. Retrieved from http://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCTFINAL_0K.compressed1.pdf
- SENPLADES. (2017b). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 2021*. Ecuador.
- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). *Los 7 principios de gestión de la calidad según ISO 9001. 3C Empresa: Investigación y Pensamiento Crítico*, 10–18. <https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>
- Solsona, J. (1996). *Calidad en la Gestión de Alojamientos Turísticos Rurales*.
- Torre, M., & Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium*, 18(35), 57–76.
- UNESCO. (2018). *Geoparque*.

- Vargas, S. L. (2014). *Naturaleza, cultura y desarrollo endógeno: Un nuevo paradigma del turismo sustentable. Una experiencia con el grupo étnico teenek en la Huasteca potosina, México.*
- Vázquez, A. (2002). *Calidad de los servicios turísticos.*
- Vega, V., & Vasallo, Y. (2017). *Planificación y competitividad turística: Caso Ecuador.* Quito.
- World Travel and Tourism Council. (2018). *ECONOMIC.* London. Retrieved from <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impactresearch/regions-2018/world2018.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Árbol de problemas



Anexo 2: Mapa de ubicación de la Parroquia Angochagua

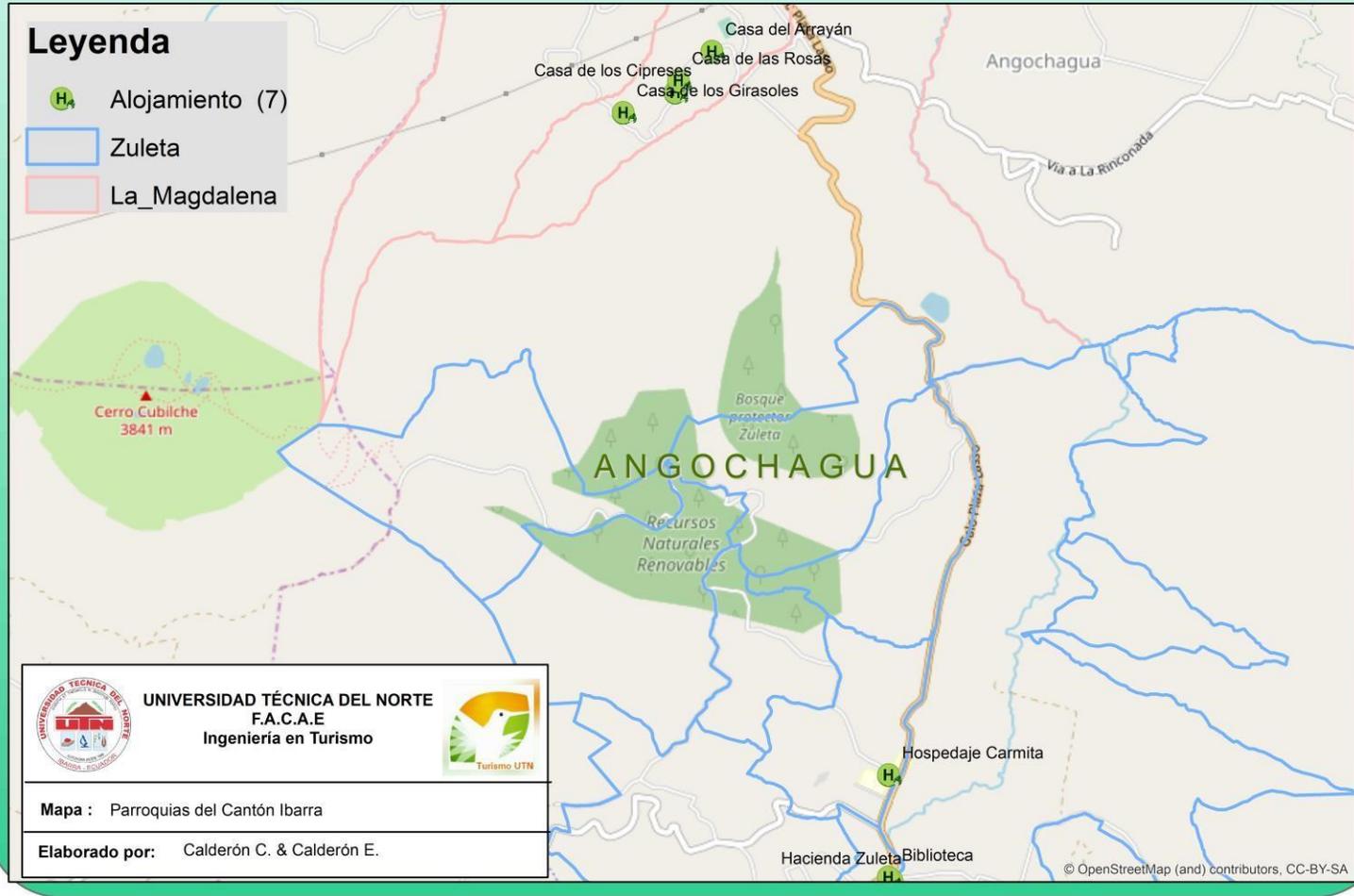


Anexo 3: Mapa de ubicación servicios de alojamiento

Servicios de Alojamiento

Legenda

-  Alojamiento (7)
-  Zuleta
-  La_Magdalena



	<p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE F.A.C.A.E Ingeniería en Turismo</p>	
<p>Mapa : Parroquias del Cantón Ibarra</p>		
<p>Elaborado por: Calderón C. & Calderón E.</p>		

© OpenStreetMap (and) contributors, CC-BY-SA

Anexo 4: Mapa de ubicación de los servicios de restauración

Servicios de Restauración

Leyenda

-  Servicio de Restauración
-  Zuleta
-  La_Magdalena



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
F.A.C.A.E
Ingeniería en Turismo



Mapa : Parroquias del Cantón Ibarra

Elaborado por: Calderón C. & Calderón E.

© OpenStreetMap (and) contributors, CC-BY-SA

Anexo 5: Fichas de evaluación para servicios de alojamiento

FICHA TÉCNICA DE CAMPO

OBJETIVO: ANALIZAR LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO (DISEÑO TOMADO Y ADAPTADO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN “EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA.” ELABORADO POR ING. MANUELA ANGELA ENRÍQUEZ HIDALGO. CÓDIGO 3.1.

1.DATOS DE LOCALIZACION						
Provincia: Imbabura		Cantón: Ibarra				
Parroquia: Angochagua		Urbana: <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Rur: <input type="checkbox"/>						
Localidad:						
Coordenadas UTM: X:			Y:			
2. FOTOGRAFIA REFERENCIAL						
Descripción de la fotografía:						
3. DATOS INFORMATIVOS						
RAZÓN SOCIAL:						
PROPIETARIO:						
ADMINISTRADOR (GERENTE):						
ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO:.....						
PERSONAL CON EL QUE CUENTA: Total () Hombres () Mujeres ()						
VALORACIÓN		EX	B	R	M	M. M
1	ASPECTOS GENERALES	5	4	3	2	1
1.1	El alojamiento está en buen estado de conservación y mantenimiento.					

1.2	La pintura y el barniz están en buen estado					
1.3	Se evita en lo posible el cemento. Sustituyendo o cubriendo con madera, grava, laja ó empedrado.					
1.4	Si el techo está pintado, este armoniza con el ambiente					
1.5	Suficiente ventilación natural.					
1.6	Buenos espacios y distribución de la casa					
1.7	Limpieza al entorno del alojamiento					
1.8	Se utilizan elementos naturales y culturales para la decoración					
1.9	Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al lugar					
2	OPERACIÓN Y SERVICIO	5	4	3	2	1
2.1	Se cuenta con un libro de registro de entradas y salidas de huéspedes					
2.2	Existe un sistema de quejas y sugerencias y se da seguimiento a las mismas					
2.3	Al menos una persona habla inglés					
2.4	Posee área de recepción para los clientes					
2.5	Se cuenta con un listado en la que se informa sobre servicios y actividades que se ofrecen con horarios y precios.					
2.6	Se cuenta con un listado de reglas internas					
3	HABITACIONES	5	4	3	2	1
3.1	Los cuartos son de tamaño suficiente y confortables					
3.2	Cubierta o techo en buen estado					

3.3	La habitación está decorada de acuerdo al entorno					
3.4	Pintura y barniz en buen estado					
3.5	Los cuartos cuentan con ventanas con suficiente iluminación					
3.6	Las cobijas se encuentran en buen estado					
3.7	Los colchones son suficientemente cómodos y aptos					
3.8	Se cuenta con camas en buen estado					
3.9	Se cuenta con closet o guardarropa					
3.10	Hay mesita con silla					
3.11	Hay basureros					
3.12	Hay rodapié de cama					
3.13	Hay lámparas					
3.14	Hay veladores					
3.15	Evitan los materiales sintéticos en cortinas y sábanas.					
3.16	Los pisos están en buenas condiciones					
3.17	Las instalaciones eléctricas están cubiertas					
3.18	Están funcionando los tomacorrientes					
3.19	Evita malos olores					
3.20	Las puertas de las habitaciones cuentan con cerraduras con llave					
4	BAÑOS PARA HUÉSPEDES	5	4	3	2	1
4.1	Se cuenta al menos con un baño para cada 5 personas					
4.2	El tamaño del cuarto de baño es suficiente					
4.3	Se cuenta con agua caliente para la ducha.					

4.4	Las griferías de agua están bien conectadas y sin fugas					
4.5	Las duchas cuentan con cortinas					

4.6	Se cuenta con agua permanente					
4.7	Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho					
4.8	Previene filtraciones o humedad					
4.9	Funciona el sistema de agua del inodoro					
4.10	Se encuentra en buen estado el techo o tumbado del baño					
4.11	Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.					
4.12	Se cuenta con lavabo.					
4.13	Se cuenta con espejo.					
4.14	Se cuenta con jabonera para la ducha.					
4.15	Se cuenta con toallero.					
4.16	Se cuenta con basurero					
4.17	Se cuenta con rodapié para la ducha.					
4.18	Se dispone de papel higiénico					
5	COCINA Y AREA DE COMEDOR	5	4	3	2	1
5.1	La ventilación es adecuada, se evita la acumulación de humo, calor y olores					
5.2	Evita malos olores					
5.3	Las áreas de cocina y alacena están limpias y desinfectadas					
5.4	Los azucareros, ajiceros, saleros están bien limpios					
5.5	Se cuenta con suficientes utensilios para cocinar					
5.6	Los utensilios se encuentran limpios y desinfectados					
5.7	Hay fregadero o lavabo en la cocina					

5.8	Se cuenta con refrigeradora.					
5.9	Hay una bodega o alacena donde guardar bien los alimentos					
5.10	La mesa de cocina es de una superficie fácil de limpiar.					
5.11	Se cuenta con una campana para la extracción de olores y grasas					
5.12	Se dispone de vajilla adecuada					
5.13	Se dispone de agua permanentemente					
5.14	Se dispone de cubertería adecuada					
5.15	Se dispone de mantelería adecuada					
5.16	Se cuenta con un piso en buenas condiciones					
5.17	Se cuenta con un techo o tumbado adecuado					
5.18	Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.					
5.19	El área de comedor es suficientemente amplia.					
5.20	El área de comedor es suficientemente iluminada					
5.21	El área de comedor es suficientemente ventilada					
5.22	Hay suficientes basureros					
5.23	Evita animales domésticos en el área de cocina					
5.24	Se cuenta con sillas y mesas suficientes para todos los posibles clientes					
5.25	Se evita la presencia de cucarachas y plagas					
6	ALIMENTACION Y BEBIDAS	5	4	3	2	1

6.1	Se utilizan mayoritariamente productos frescos.					
6.3	Los alimentos que así lo requieren son refrigerados adecuadamente (leche, mantequilla, carnes, pescados, etc.)					

6.4	Se ofrece comida casera, tradicional de la zona					
6.5	Se sirven alternativas de platos vegetarianos					
6.6	En la preparación de alimentos utilizan gorra y delantal.					
7	AREAS DE DESCANSO	5	4	3	2	1
7.1	Se cuenta con infraestructura adecuada para lectura y esparcimiento.					
7.3	En las áreas de descanso hay suficientes sillas para todos los clientes					
7.4	Se cuenta con suficientes mesas para todos los clientes					
7.5	Tiene áreas verdes					
7.7	Existen suficientes tachos de basura					
7.8	Se encuentran limpias las áreas de descanso					
8	SEGURIDAD	5	4	3	2	1
8.1	Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios					
8.2	Se dispone de extintor de incendios					
8.3	Al menos hay una persona con conocimientos mínimos de primeros auxilios y de seguridad					

8.4	Se tiene a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía) la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia de los mismos.					
8.5	Existe información visible sobre cuáles son las zonas seguras y sobre qué hacer en caso de incendio, sismo o cualquier otra situación de emergencia.					
9	ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	4	3	2	1
9.1	Se realizan actividades de educación ambiental para los visitantes y los pobladores de la zona					
9.2	Se clasifican los desechos					
CALIFICACIÓN TOTAL		/480				
CONCLUSIÓN FINAL						

Anexo 6: Fichas de evaluación para servicios de alimentación

FICHA TÉCNICA DE CAMPO PARA ANALIZAR LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN (DISEÑO TOMADO Y ADAPTADO DEL PROYECTO COMUNITARIO. CÓDIGO 3.1.1

1.DATOS DE LOCALIZACION			
Provincia: Imbabura	Cantón: Ibarra		
Parroquia: Angochagua	Urbana: <input type="checkbox"/>	Rural: <input checked="" type="checkbox"/>	
Localidad:			
Coordenadas UTM: X:		Y:	
2. FOTOGRAFIA REFERENCIAL			
Descripción de la fotografía:			
3. DATOS INFORMATIVOS			
RAZÓN SOCIAL:			
PROPIETARIO:			
ADMINISTRADOR (GERENTE):			
ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO:.....			
PERSONAL CON EL QUE CUENTA: Total () Hombres () Mujeres ()			

VALORACIÓN		Ex	B	M	R	M.M
1	ASPECTOS GENERALES	5	4	3	2	1
1.1	El local está en buen estado de conservación y mantenimiento					
1.2	La pintura y el barniz están en buen estado					
1.3	Se evita en lo posible el cemento. Sustituyendo o cubriendo con madera, grava, laja o empedrado.					
1.4	Si el techo está pintado, este armoniza con el ambiente					
1.5	Suficiente ventilación natural. Preferible dejar aberturas en la parte alta para la circulación del aire caliente.					
1.6	Limpieza en el entorno del restaurante					
1.7	Posee ranflas para discapacitados					
1.8	Hay suficientes basureros					
1.9	Hay suficiente señalética interna					
1.10	Hay área de recepción					
1.11	Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al restaurante					
2	COCINA	5	4	3	2	1
2.1	La ventilación es adecuada, se evita la acumulación de humo, calor y olores					
2.2	Evita malos olores					
2.3	Las áreas de cocina están limpias y desinfectadas					
2.4	Posee cocina industrial					
2.5	Se cuenta con suficientes utensilios para cocinar					
2.6	Los utensilios se encuentran limpios y desinfectados					
2.7	Hay fregadero o lavabo en la cocina					
2.8	Se cuenta con refrigeradora.					
2.9	Hay una bodega o alacena donde guardar bien los alimentos					
2.10	La pared está revestida con azulejo en el área de fregadero y preparación de alimentos.					

2.11	La cocina cuenta con una lámina de acero inoxidable o aluminio en su parte posterior para facilitar la limpieza					
2.12	La mesa de cocina es de una superficie fácil de limpiar.					
2.13	Se cuenta con una campana para la extracción de olores y grasas					

2.14	Posee suficientes implementos eléctricos de cocina (batidora-licuadora-etc.)					
2.15	Se dispone de agua permanentemente					
2.16	Hay suficientes mesones para trabajar					
2.17	Hay suficientes basureros					
2.18	Se cuenta con un piso en buenas condiciones					
2.19	Se cuenta con un techo o tumbado adecuado					
2.20	Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.					
2.21	Se evita la presencia de cucarachas y plagas					
3	ÁREA DE COMEDOR	5	4	3	2	1
3.1	Los azucareros, ajiceros, saleros, etc. están bien limpios y se rellenan siempre que se encuentran a la mitad					
3.2	Se dispone de vajilla adecuada					
3.3	Se dispone de cubertería adecuada					
3.4	Se dispone de mantelería adecuada					
3.5	El área de comedor es suficientemente amplio.					
3.6	El área de comedor es suficientemente iluminado					
3.7	El área de comedor es suficientemente ventilado					
3.8	Se cuenta con sillas y mesas suficientes para todos los posibles clientes					
3.9	Cuenta con baño el restaurante					
3.10	Posee menú del día					
3.11	Posee una decoración acorde al entorno					
3.12	Posee carta					
3.13	Se cuenta con un piso en buenas condiciones					
3.14	El área de comedor guarda limpieza					

3.15	Se cuenta con un techo o tumbado adecuado					
4	BAÑOS PARA LOS CLIENTES	5	4	3	2	1
4.1	Se cuenta al menos con un baño cerca o junto al restaurante					
4.2	El tamaño del baño es suficiente					
4.3	Las griferías de agua están bien conectadas y sin fugas					
4.4	Las paredes están revestidas con azulejos					
4.5	Se cuenta con agua permanente y suficiente					
4.6	Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho					
4.7	Tiene seguridad en la puerta					
4.8	Se cuenta con desagües					
4.9	Previene filtraciones o humedad					
4.10	Funciona el sistema de agua del inodoro					
4.11	Se encuentra en buen estado el techo o tumbado del baño					
4.12	Cuenta con papel higiénico					
4.13	Se prende el foco					
4.14	Se cuenta con lavabo.					
4.15	Se cuenta con espejo.					
4.16	Se cuenta con dispensador de toallas desechables					
4.17	Se cuenta con basurero					
4.18	Se dispone de jabón					
4.19	Evita malos olores					
5	SEGURIDAD	5	4	3	2	1
5.1	Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios					
5.2	Se dispone de extintor de incendios					
5.3	Al menos hay una persona con conocimientos mínimos de primeros auxilios y de seguridad					
5.4	Se tiene a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía) la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia de los mismos					
5.5	Existe información visible sobre cuáles son las zonas seguras y sobre qué hacer en caso de incendio, sismo o cualquier otra situación de emergencia.					

6	ADMINISTRACIÓN	5	4	3	2	1
6.1	Se cuenta con una caja registradora o mecanismo de registro de ventas					
6.2	Cada persona tiene las funciones de trabajo bien definidas					
6.3	Registro de ingresos y gastos					
6.4	Permisos y patentes de funcionamiento al día					
CALIFICACIÓN TOTAL		/375				
CONCLUSIÓN FINAL						

Anexo 7: Guía de entrevista N°1

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL ING. ALEX ACOSTA, PROMOTOR DE TURISMO DE LA PARROQUIA ANGOCHAGUA.

CÓDIGO: O.1.1

Objetivo: Diagnosticar la situación actual del desarrollo turístico en la parroquia Angochagua.

1. ¿Cómo se da la actividad turística en la parroquia de Angochagua?
2. La parroquia ¿cuenta con objetivos planteados en el área de turismo?
¿Cuáles?
3. Se han desarrollado proyectos enfocados al turismo, ¿Cuáles?
4. ¿Cómo han sido financiados los proyectos implementados?
5. ¿Se ha realizado alianzas con otras entidades para el desarrollo de proyectos turísticos?
6. ¿Qué aspectos se han tomado en cuenta para la actividad turística?
7. ¿Cuál ha sido el impacto del turismo en la parroquia?

Anexo 8: Guía de entrevista N°2

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL DR. SANDOVAL, PRESIDENTE DE LA PARROQUIA ANGOCHAGUA.

CÓDIGO: O.1.1

Objetivo: Diagnosticar la situación actual del desarrollo turístico en la parroquia Angochagua.

1. ¿Cómo se da la actividad turística en la parroquia de Angochagua?
2. Se han desarrollado proyectos enfocados al turismo, ¿Cuáles?
3. ¿Cómo han sido financiados los proyectos implementados?
4. ¿Se ha realizado alianzas con otras entidades para el desarrollo de proyectos turísticos?
5. ¿Qué aspectos se han tomado en cuenta para la actividad turística?
6. ¿Cuál ha sido el impacto del turismo en la parroquia?

Anexo 9: Cuestionario de entrevista

Objetivo

CÓDIGO: O.3.1

Este cuestionario ha sido elaborado con el fin de conocer el perfil del cliente que adquiere los servicios de alojamiento y alimentación en la parroquia Angochagua y su nivel de satisfacción.

Instrucciones:

Marque con una x en los espacios

No marque más de una opción

CUESTIONARIO PARA ALOJAMIENTO

Datos informativos

Edad:

18 – 25	
26 – 35	
36 – 50	
51 – 64	
Más 65	

Género: Femenino () Masculino

()

Lugar de Residencia

Ibarra	
Otavalo	
Quito	
Otros (especificar)	

Nivel de instrucción

Primaria	
Secundaria	
Carrera Técnica	
Universitaria	
Maestría	

Doctorado PhD	
Ninguno	

Estado civil

Soltero(a)	
Casado (a)	
Divorciado(a)	
Viudo (a)	
Unión Libre (a)	

Profesión

Empleado Público	
Empleado Privado	
Artesano	
Comerciante	
Negocio/ emprendimiento propio	
Educador	
Medico	
Abogado	
Que haceres del hogar	
Estudiante secundario	

Estudiante Universitario	
Otro: Especifique	

Ingresos mensuales

Menos de \$380	
\$381 - \$500	
\$501 - \$700	
Mas de \$800	

1) En el año 2017, ¿Qué tan frecuente fue su visita a la parroquia Angochagua?

1 vez por año	
2 veces por año	
3 veces por año	
4 o más veces por año	

2) ¿Cuál ha sido su tiempo de permanencia en la parroquia Angochagua?

1 – 8 hrs	
1 noche	
2 noches	
3 noches o mas	

3) ¿Qué tipo de transporte uso Ud. para llegar a la parroquia Angochagua?

Auto propio	
-------------	--

Bicicleta	
Transporte público	
Cooperativas de camionetas	
Taxi	

4) ¿Cuántas personas le acompañan en su visita a la parroquia Angochagua?

Solo	
1 persona	
2 personas	
5 o mas	
Especifique:	

5) Los acompañantes de su viaje a la parroquia pertenecen a:

Familia	
Amigos	
Compañeros de trabajo	
Otro (especifique)	

6) ¿Cuál es el motivo de visita a la parroquia Angochagua?

Turismo	
---------	--

Trabajo	
Educación	
Otro: especifique	

7) En los últimos cuatro meses, ¿Cuántas veces se ha alojado en la parroquia

A

n	1 vez	
g	2 veces	
o	3 veces	
c	4 veces o mas	

h

agua?

8) ¿Al momento de elegir el establecimiento de alojamiento, a través de qué medios obtuvo información?

Página Web	
Redes sociales	
Agente de ventas	
Información de amigos y familiares	
Televisión	
Revistas turísticas	
Como transeúnte	
Otro ¿cuál?	

9) ¿Qué actividades a realizado en la parroquia Angochagua?

Alojamiento	
Alimentación	
Compras	
Caminatas	
Cabalgatas	
Otros:	

De acuerdo a las respuestas de la pregunta anterior, evalúe los servicios que adquirió en la parroquia.

Evaluación de servicios de alojamiento

Evaluación de alimentos

Calificación	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Hospitalidad y trato del personal	<input type="radio"/>				
Rapidez en el servicio de alimentación	<input type="radio"/>				
Cubertería y mantelería limpias	<input type="radio"/>				
Disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros	<input type="radio"/>				
Alimentos frescos a la temperatura correcta	<input type="radio"/>				
Relación calidad precio	<input type="radio"/>				
Calidad de servicio de alimentación recibido	<input type="radio"/>				

Anexo 10: Encuesta del servicio de alimentación llena por el turista.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO

**Objetivo****CÓDIGO: O.3.1**

Este cuestionario ha sido elaborado con el fin de conocer el perfil del cliente que adquiere los servicios de alojamiento y alimentación en la parroquia Angochagua y su nivel de satisfacción.

Instrucciones:

Marque con una x en los espacios

No marque más de una opción

CUESTIONARIO PARA ALOJAMIENTO**Datos informativos****Edad:**

18 - 25	<input type="checkbox"/>
26 - 35	<input checked="" type="checkbox"/>
36 - 50	<input type="checkbox"/>
51 - 64	<input type="checkbox"/>
Más 65	<input type="checkbox"/>

Género: Femenino () Masculino ()

Lugar de Residencia

Ibarra	<input type="checkbox"/>
Otavalo	<input checked="" type="checkbox"/>
Quito	<input type="checkbox"/>
Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>

Nivel de instrucción

Primaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>
Carrera Técnica	<input type="checkbox"/>
Universitaria	<input type="checkbox"/>
Maestría	<input type="checkbox"/>
Doctorado PhD	<input type="checkbox"/>
Ninguno	<input type="checkbox"/>

Estado civil

Soltero(a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input checked="" type="checkbox"/>
Divorciado(a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Unión Libre (a)	<input type="checkbox"/>

Profesión

Empleado Público	<input type="checkbox"/>
Empleado Privado	<input checked="" type="checkbox"/>
Artesano	<input type="checkbox"/>
Comerciante	<input type="checkbox"/>
Negocio/ emprendimiento propio	<input type="checkbox"/>
Educador	<input type="checkbox"/>
Medico	<input type="checkbox"/>
Abogado	<input type="checkbox"/>
Que haces del hogar	<input type="checkbox"/>
Estudiante secundario	<input type="checkbox"/>
Estudiante Universitario	<input type="checkbox"/>
Otro: Especifique	<input type="checkbox"/>

Ingresos mensuales

Menos de \$380	<input type="checkbox"/>
\$381 - \$500	<input checked="" type="checkbox"/>
\$501 - \$700	<input type="checkbox"/>
Mas de \$800	<input type="checkbox"/>

1) En el año 2017, ¿Qué tan frecuente fue su visita a la parroquia Angochagua?

1 vez por mes	<input checked="" type="checkbox"/>
2 veces por mes	<input type="checkbox"/>
3 veces por mes	<input type="checkbox"/>
4 o más veces por mes	<input type="checkbox"/>



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



2) ¿Cuál ha sido su tiempo de permanencia en la parroquia Angochagua?

1 - 8 hrs	<input checked="" type="checkbox"/>
1 noche	<input type="checkbox"/>
2 noches	<input type="checkbox"/>
3 noches o mas	<input type="checkbox"/>

3) ¿Qué tipo de transporte uso Ud. para llegar a la parroquia Angochagua?

Auto propio	<input type="checkbox"/>
Bicicleta	<input checked="" type="checkbox"/>
Transporte público	<input type="checkbox"/>
Cooperativas de camionetas	<input type="checkbox"/>
Taxi	<input type="checkbox"/>

4) ¿Cuántas personas le acompañan en su visita a la parroquia Angochagua?

Solo	<input type="checkbox"/>
1 persona	<input type="checkbox"/>
2 personas	<input type="checkbox"/>
5 o mas	<input checked="" type="checkbox"/>
Especifique:	<input type="checkbox"/>

5) Los acompañantes de su viaje a la parroquia pertenecen a:

Familia	<input type="checkbox"/>
Amigos	<input checked="" type="checkbox"/>
Compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>
Otro (especifique)	<input type="checkbox"/>

6) ¿Cuál es el motivo de visita a la parroquia Angochagua?

Turismo	<input checked="" type="checkbox"/>
Trabajo	<input type="checkbox"/>
Educación	<input type="checkbox"/>
Otro: especifique	<input type="checkbox"/>

7) En los últimos cuatro meses, ¿Cuántas veces se ha alojado en la parroquia Angochagua?

1 vez	<input type="checkbox"/>
2 veces	<input type="checkbox"/>
3 veces	<input type="checkbox"/>
4 veces o mas	<input type="checkbox"/>

8) ¿Al momento de elegir el establecimiento de alojamiento, a través de qué medios obtuvo información?

Página Web	<input type="checkbox"/>
Redes sociales	<input type="checkbox"/>
Agente de ventas	<input type="checkbox"/>
Información de amigos y familiares	<input checked="" type="checkbox"/>
Televisión	<input type="checkbox"/>
Revistas turísticas	<input type="checkbox"/>
Como transeúnte	<input type="checkbox"/>
Otro ¿cuál?	<input type="checkbox"/>

9) ¿Qué actividades a realizado en la parroquia Angochagua?

Alojamiento	<input type="checkbox"/>
Alimentación	<input type="checkbox"/>
Compras	<input type="checkbox"/>
Caminatas	<input type="checkbox"/>
Cabalgatas	<input type="checkbox"/>
Otros: Ciclismo	<input type="checkbox"/>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE TURISMO



Evaluación de alimentos

Calificación	Excelente	Bueno	Regular	Maló	Muy malo
Hospitalidad y trato del personal	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez en el servicio de alimentación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cubertería y mantelería limpias	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidad de sevilletas, saleros y azucareros	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alimentos frescos servidos a la temperatura correcta	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relación calidad precio	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de servicio de alimentació recibido	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo 11: Encuesta del servicio de alojamiento llena por el turista.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



1

Objetivo**CÓDIGO: O.3.1**

Este cuestionario ha sido elaborado con el fin de conocer el perfil del cliente que adquiere los servicios de alojamiento y alimentación en la parroquia Angochagua y su nivel de satisfacción.

Instrucciones:

Marque con una x en los espacios

No marque más de una opción

CUESTIONARIO PARA ALOJAMIENTO**Datos informativos****Edad:**

18 - 25	
26 - 35	
36 - 50	
51 - 64	
Más 65	X

Profesión

Empleado Público	X
Empleado Privado	
Artesano	
Comerciante	
Negocio/ emprendimiento propio	
Educador	
Médico	
Abogado	
Que hacer del hogar	
Estudiante secundario	
Estudiante Universitario	
Otro: Especifique	X
<i>Permisario</i>	X

Género: Femenino () Masculino (X)

Lugar de Residencia

Ibarra	
Otavalo	
Quito	
Otros (especificar)	X

Nivel de instrucción

Primaria	
Secundaria	
Carrera Técnica	
Universitaria	X
Maestría	
Doctorado PhD	
Ninguno	

Ingresos mensuales

Menos de \$380	
\$381 - \$500	
\$501 - \$700	
Mas de \$800	X

1) En el año 2017, ¿Qué tan frecuente fue su visita a la parroquia Angochagua?

Estado civil

Soltero(a)	X
Casado (a)	
Divorciado(a)	
Viudo (a)	
Unión Libre (a)	

1 vez por mes	
2 veces por mes	
3 veces por mes	
4 o más veces por mes	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



2) ¿Cuál ha sido su tiempo de permanencia en la parroquia Angochagua?

1 – 8 hrs	
1 noche	
2 noches	X
3 noches o mas	

3) ¿Qué tipo de transporte uso Ud. para llegar a la parroquia Angochagua?

Auto propio	X
Bicicleta	
Transporte público	
Cooperativas de camionetas	
Taxi	

4) ¿Cuántas personas le acompañan en su visita a la parroquia Angochagua?

Solo	
1 persona	
2 personas	
5 o mas	X
Especifique:	

5) Los acompañantes de su viaje a la parroquia pertenecen a:

Familia	
Amigos	
Compañeros de trabajo	
Otro (especifique)	X

6) ¿Cuál es el motivo de visita a la parroquia Angochagua?

Turismo	X
Trabajo	
Educación	
Otro: especifique	

7) En los últimos cuatro meses, ¿Cuántas veces se ha alojado en la parroquia Angochagua?

1 vez	
2 veces	
3 veces	
4 veces o mas	

8) ¿Al momento de elegir el establecimiento de alojamiento, a través de qué medios obtuvo información?

Página Web	
Redes sociales	
Agente de ventas	X
Información de amigos y familiares	
Televisión	
Revistas turísticas	
Como transeúnte	
Otro ¿cuál?	

9) ¿Qué actividades a realizado en la parroquia Angochagua?

Alojamiento	
Alimentación	
Compras	
Caminatas	
Cabalgatas	
Otros:	X



De acuerdo a las respuestas de la pregunta anterior, evalúe los servicios que adquirió en la parroquia.

Evaluación de servicios de alojamiento

Calificación	Excelente	Buena	Regular	Malos	Muy malos
Iluminación y decoración del establecimiento	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comodidad y confort de las habitaciones	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpieza de las áreas exteriores del establecimiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estado de recepción	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Baños limpios y grifos funcionales	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estado y equipamiento de las habitaciones	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguridad del establecimiento	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hospitalidad y trato del personal	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez en el servicio de alimentación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cubertería y mantelería limpias	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alimentos frescos servicios a la temperatura correcta	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relación calidad precio	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de servicio de alojamiento recibido	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo 12: Ficha de observación de Hospedaje Carmita



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



FICHA TÉCNICA DE CAMPO

OBJETIVO: ANALIZAR LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO (DISEÑO TOMADO Y ADAPTADO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN "EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA." ELABORADO POR ING. MANUELA ANGELA ENRÍQUEZ HIDALGO. CÓDIGO 3.1.

1. DATOS DE LOCALIZACIÓN

Provincia: Imbabura

Cantón: Ibarra

Parroquia: Angochagua

Urbana:

Rural:

Localidad: Zuleta

Coordenadas UTM: X: 0823710

Y: 10023054

2. FOTOGRAFIA REFERENCIAL



Descripción de la fotografía: Fachada del hospedaje Carmita, infraestructura rustica, elaborada con ladrillo, teja, madera entre otros.

3. DATOS INFORMATIVOS

RAZÓN SOCIAL: Hospedaje Carmita

PROPIETARIO: Sra. María Carmen Colimba

ADMINISTRADOR (GERENTE): Sr. José María Pumisacho

ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO: 90 m²

PERSONAL CON EL QUE CUENTA: Total (2) Hombres (1) Mujeres (1)



VALORACIÓN		EX	B	R	M	M. M
1	ASPECTOS GENERALES	5	4	3	2	1
1.1	El alojamiento está en buen estado de conservación y mantenimiento.	X				
1.2	La pintura y el barniz están en buen estado	X				
1.3	Se evita en lo posible el cemento. Sustituyendo o cubriendo con madera, grava, laja ó empedrado.	X				
1.4	Si el techo está pintado, este armoniza con el ambiente	X				
1.5	Suficiente ventilación natural.	X				
1.6	Buenos espacios y distribución de la casa	X				
1.7	Limpieza al entorno del alojamiento	X				
1.8	Se utilizan elementos naturales y culturales para la decoración	X				
1.9	Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al lugar					X
2	OPERACIÓN Y SERVICIO	5	4	3	2	1
2.1	Se cuenta con un libro de registro de entradas y salidas de huéspedes	X				
2.2	Existe un sistema de quejas y sugerencias y se da seguimiento a las mismas		X			
2.3	Al menos una persona habla inglés					X
2.4	Posee área de recepción para los clientes	X				
2.5	Se cuenta con un listado en la que se informa sobre servicios y actividades que se ofrecen con horarios y		X			



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



	precios.					
2.6	Se cuenta con un listado de reglas internas	X				
3	HABITACIONES	5	4	3	2	1
3.1	Los cuartos son de tamaño suficiente y confortables	X				
3.2	Cubierta o techo en buen estado	X				
3.3	La habitación está decorada de acuerdo al entorno	X				
3.4	Pintura y barniz en buen estado	X				
3.5	Los cuartos cuentan con ventanas con suficiente iluminación	X				
3.6	Las cobijas se encuentran en buen estado	X				
3.7	Los colchones son suficientemente cómodos y aptos	X				
3.8	Se cuenta con camas en buen estado	X				
3.9	Se cuenta con closet o guardarropa					X
3.10	Hay mesita con silla	X				
3.11	Hay basureros	X				
3.12	Hay rodapié de cama	X				
3.13	Hay lámparas	X				
3.14	Hay veladores	X				
3.15	Evitan los materiales sintéticos en cortinas y sábanas.	X				
3.16	Los pisos están en buenas condiciones	X				
3.17	Las instalaciones eléctricas están cubiertas	X				



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



3.18	Están funcionando los tomacorrientes	X				
3.19	Evita malos olores	X				
3.20	Las puertas de las habitaciones cuentan con cerraduras con llave	X				
4	BAÑOS PARA HUÉSPEDES	5	4	3	2	1
4.1	Se cuenta al menos con un baño para cada 5 personas	X				
4.2	El tamaño del cuarto de baño es suficiente	X				
4.3	Se cuenta con agua caliente para la ducha.	X				
4.4	Las griferías de agua están bien conectadas y sin fugas	X				
4.5	Las duchas cuentan con cortinas	X				
4.6	Se cuenta con agua permanente	X				
4.7	Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho	X				
4.8	Previene filtraciones o humedad	X				
4.9	Funciona el sistema de agua del inodoro	X				
4.10	Se encuentra en buen estado el techo o tumbado del baño	X				
4.11	Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.	X				
4.12	Se cuenta con lavabo.	X				
4.13	Se cuenta con espejo.	X				
4.14	Se cuenta con jabonera para la ducha.	X				
4.15	Se cuenta con toallero.	X				
4.16	Se cuenta con basurero	X				



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



4.17	Se cuenta con rodapié para la ducha.	X				
4.18	Se dispone de papel higiénico	X				
5	COCINA Y AREA DE COMEDOR	5	4	3	2	1
5.1	La ventilación es adecuada, se evita la acumulación de humo, calor y olores	X				
5.2	Evita malos olores	X				
5.3	Las áreas de cocina y alacena están limpias y desinfectadas	X				
5.4	Los azucareros, ajiceros, saleros están bien limpios	X				
5.5	Se cuenta con suficientes utensilios para cocinar	X				
5.6	Los utensilios se encuentran limpios y desinfectados	X				
5.7	Hay fregadero o lavabo en la cocina	X				
5.8	Se cuenta con refrigeradora.	X				
5.9	Hay una bodega o alacena donde guardar bien los alimentos	X				
5.10	La mesa de cocina es de una superficie fácil de limpiar.				X	
5.11	Se cuenta con una campana para la extracción de olores y grasas			X		
5.12	Se dispone de vajilla adecuada	X				
5.13	Se dispone de agua permanentemente	X				
5.14	Se dispone de cubertería adecuada	X				
5.15	Se dispone de mantelería adecuada	X				
5.16	Se cuenta con un piso en buenas condiciones	X				



5.17	Se cuenta con un techo o tumbado adecuado	X				
5.18	Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.	X				
5.19	El área de comedor es suficientemente amplia.	X				
5.20	El área de comedor es suficientemente iluminada	X				
5.21	El área de comedor es suficientemente ventilada	X				
5.22	Hay suficientes basureros	X				
5.23	Evita animales domésticos en el área de cocina	X				
5.24	Se cuenta con sillas y mesas suficientes para todos los posibles clientes	X				
5.25	Se evita la presencia de cucarachas y plagas	X				
6	ALIMENTACION Y BEBIDAS	5	4	3	2	1
6.1	Se utilizan mayoritariamente productos frescos.	X				
6.3	Los alimentos que así lo requieren son refrigerados adecuadamente (leche, mantequilla, carnes, pescados, etc.)	X				
6.4	Se ofrece comida casera, tradicional de la zona	X				
6.5	Se sirven alternativas de platos vegetarianos	X				
6.6	En la preparación de alimentos utilizan gorra y delantal.					X
7	AREAS DE DESCANSO	5	4	3	2	1
7.1	Se cuenta con infraestructura adecuada para lectura y esparcimiento.	X				
7.3	En las áreas de descanso hay suficientes sillas para todos los clientes	X				



7.4	Se cuenta con suficientes mesas para todos los clientes	X				
7.5	Tiene áreas verdes		X			
7.7	Existen suficientes tachos de basura	X				
7.8	Se encuentran limpias las áreas de descanso	X				
8	SEGURIDAD	5	4	3	2	1
8.1	Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios					X
8.2	Se dispone de extintor de incendios	X				
8.3	Al menos hay una persona con conocimientos mínimos de primeros auxilios y de seguridad	X				
8.4	Se tiene a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía) la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia de los mismos	X				
8.5	Existe información visible sobre cuáles son las zonas seguras y sobre qué hacer en caso de incendio, sismo o cualquier otra situación de emergencia.	X				
9	ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	4	3	2	1
9.1	Se realizan actividades de educación ambiental para los visitantes y los pobladores de la zona	X				
9.2	Se clasifican los desechos	X				
CALIFICACIÓN TOTAL		452 / 480				
CONCLUSIÓN FINAL						

Anexo13: Ficha de evaluación del hospedaje Hacienda Zuleta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



FICHA TÉCNICA DE CAMPO

OBJETIVO: ANALIZAR LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO (DISEÑO TOMADO Y ADAPTADO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN "EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA." ELABORADO POR ING. MANUELA ANGELA ENRÍQUEZ HIDALGO. CÓDIGO 3.1.

1.DATOS DE LOCALIZACION	
Provincia: Imbabura	Cantón: Ibarra
Parroquia: Angochagua	Urbana: <input type="checkbox"/> Rural: <input checked="" type="checkbox"/>
Localidad: Zuleta	
Coordenadas UTM: X: 0823732	Y:10022381
2. FOTOGRAFIA REFERENCIAL	
	
<p>Descripción de la fotografía: Área de lectura y café dentro de la Casa Hacienda Zuleta, su diseño y decoración colonial republicano, gran patrimonio de la familia Plaza,</p>	
3. DATOS INFORMATIVOS	
<p>RAZÓN SOCIAL: Zuturismo Compañía Limitada (Hacienda Zuleta) PROPIETARIO: Familia Plaza ADMINISTRADOR (GERENTE): Sr. Fernando Polanco ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO: 1800 hectáreas PERSONAL CON EL QUE CUENTA: Total (43)</p>	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



VALORACIÓN		EX	B	R	M	M. M
1	ASPECTOS GENERALES	5	4	3	2	1
1.1	El alojamiento está en buen estado de conservación y mantenimiento.	/				
1.2	La pintura y el barniz están en buen estado	/				
1.3	Se evita en lo posible el cemento. Sustituyendo o cubriendo con madera, grava, laja ó empedrado.	/				
1.4	Si el techo está pintado, este armoniza con el ambiente	/				
1.5	Suficiente ventilación natural.	/				
1.6	Buenos espacios y distribución de la casa	/				
1.7	Limpieza al entorno del alojamiento	/				
1.8	Se utilizan elementos naturales y culturales para la decoración	/				
1.9	Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al lugar	/				
2	OPERACIÓN Y SERVICIO	5	4	3	2	1
2.1	Se cuenta con un libro de registro de entradas y salidas de huéspedes	/				
2.2	Existe un sistema de quejas y sugerencias y se da seguimiento a las mismas	/				
2.3	Al menos una persona habla inglés	/				
2.4	Posee área de recepción para los clientes	/				
2.5	Se cuenta con un listado en la que se informa sobre servicios y actividades que se ofrecen con horarios y	/				



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



	precios.	/				
2.6	Se cuenta con un listado de reglas internas	/				
3	HABITACIONES	5	4	3	2	1
3.1	Los cuartos son de tamaño suficiente y confortables	/				
3.2	Cubierta o techo en buen estado	/				
3.3	La habitación está decorada de acuerdo al entorno	/				
3.4	Pintura y barniz en buen estado	/				
3.5	Los cuartos cuentan con ventanas con suficiente iluminación	/				
3.6	Las cobijas se encuentran en buen estado	/				
3.7	Los colchones son suficientemente cómodos y aptos	/				
3.8	Se cuenta con camas en buen estado	/				
3.9	Se cuenta con closet o guardarropa	/				
3.10	Hay mesita con silla	/				
3.11	Hay basureros	/				
3.12	Hay rodapié de cama	/				
3.13	Hay lámparas	/				
3.14	Hay veladores	/				
3.15	Evitan los materiales sintéticos en cortinas y sábanas.	/				
3.16	Los pisos están en buenas condiciones	/				
3.17	Las instalaciones eléctricas están cubiertas	/				



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



3.18	Están funcionando los tomacorrientes	/				
3.19	Evita malos olores	/				
3.20	Las puertas de las habitaciones cuentan con cerraduras con llave	/				
4	BAÑOS PARA HUÉSPEDES	5	4	3	2	1
4.1	Se cuenta al menos con un baño para cada 5 personas	/				
4.2	El tamaño del cuarto de baño es suficiente	/				
4.3	Se cuenta con agua caliente para la ducha.	/				
4.4	Las griferías de agua están bien conectadas y sin fugas	/				
4.5	Las duchas cuentan con cortinas	/				
4.6	Se cuenta con agua permanente	✓				
4.7	Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho	/				
4.8	Previene filtraciones o humedad	/				
4.9	Funciona el sistema de agua del inodoro	/				
4.10	Se encuentra en buen estado el techo o tumbado del baño	/				
4.11	Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.	/				
4.12	Se cuenta con lavabo.	/				
4.13	Se cuenta con espejo.	/				
4.14	Se cuenta con jabonera para la ducha.	/				
4.15	Se cuenta con toallero.	✓				
4.16	Se cuenta con basurero	/				



4.17	Se cuenta con rodapié para la ducha.	/					
4.18	Se dispone de papel higiénico	/					
5	COCINA Y AREA DE COMEDOR	5	4	3	2	1	
5.1	La ventilación es adecuada, se evita la acumulación de humo, calor y olores	/					
5.2	Evita malos olores	/					
5.3	Las áreas de cocina y alacena están limpias y desinfectadas	/					
5.4	Los azucareros, ajiceros, saleros están bien limpios	/					
5.5	Se cuenta con suficientes utensilios para cocinar	/					
5.6	Los utensilios se encuentran limpios y desinfectados	/					
5.7	Hay fregadero o lavabo en la cocina	/					
5.8	Se cuenta con refrigeradora.	/					
5.9	Hay una bodega o alacena donde guardar bien los alimentos	/					
5.10	La mesa de cocina es de una superficie fácil de limpiar.	/					
5.11	Se cuenta con una campana para la extracción de olores y grasas	/					
5.12	Se dispone de vajilla adecuada	/					
5.13	Se dispone de agua permanentemente	/					
5.14	Se dispone de cubtería adecuada	/					
5.15	Se dispone de mantelería adecuada	/					
5.16	Se cuenta con un piso en buenas condiciones	/					



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



5.17	Se cuenta con un techo o tumbado adecuado	✓				
5.18	Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.	✓				
5.19	El área de comedor es suficientemente amplia.	✓				
5.20	El área de comedor es suficientemente iluminada	✓				
5.21	El área de comedor es suficientemente ventilada	✓				
5.22	Hay suficientes basureros	✓				
5.23	Evita animales domésticos en el área de cocina	✓				
5.24	Se cuenta con sillas y mesas suficientes para todos los posibles clientes	✓				
5.25	Se evita la presencia de cucarachas y plagas	✓				
6	ALIMENTACION Y BEBIDAS	5	4	3	2	1
6.1	Se utilizan mayoritariamente productos frescos.	✓				
6.3	Los alimentos que así lo requieren son refrigerados adecuadamente (leche, mantequilla, carnes, pescados, etc.)	✓				
6.4	Se ofrece comida casera, tradicional de la zona	✓				
6.5	Se sirven alternativas de platos vegetarianos	✓				
6.6	En la preparación de alimentos utilizan gorra y delantal.	✓				
7	AREAS DE DESCANSO	5	4	3	2	1
7.1	Se cuenta con infraestructura adecuada para lectura y esparcimiento.	✓				
7.3	En las áreas de descanso hay suficientes sillas para todos los clientes	✓				



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



7.4	Se cuenta con suficientes mesas para todos los clientes	/					
7.5	Tiene áreas verdes	/					
7.7	Existen suficientes tachos de basura	/					
7.8	Se encuentran limpias las áreas de descanso	/					
8	SEGURIDAD	5	4	3	2	1	
8.1	Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios	/					
8.2	Se dispone de extintor de incendios	/					
8.3	Al menos hay una persona con conocimientos mínimos de primeros auxilios y de seguridad	/					
8.4	Se tiene a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía) la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia de los mismos	/					
8.5	Existe información visible sobre cuáles son las zonas seguras y sobre qué hacer en caso de incendio, sismo o cualquier otra situación de emergencia.	/					
9	ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	4	3	2	1	
9.1	Se realizan actividades de educación ambiental para los visitantes y los pobladores de la zona	/					
9.2	Se clasifican los desechos	/					
CALIFICACIÓN TOTAL		480 / 480					
CONCLUSIÓN FINAL							

Anexo 14: Ficha de evaluación del restaurante



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



FICHA TÉCNICA DE CAMPO

OBJETIVO: ANALIZAR LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN (DISEÑO TOMADO Y ADAPTADO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN "EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA." ELABORADO POR ING. MANUELA ANGELA ENRÍQUEZ HIDALGO. CÓDIGO 3.1.

1. DATOS DE LOCALIZACIÓN	
Provincia: Imbabura	Cantón: Ibarra
Parroquia: Angochagua	Urbana: <input type="checkbox"/> Rural: <input checked="" type="checkbox"/>
Localidad: Zuleta	
Coordenadas UTM: X: 0824039	Y: 10025466
2. FOTOGRAFIA REFERENCIAL	
	
<p>Descripción de la fotografía: Es una infraestructura nueva, los materiales empleados para su construcción son: ladrillo, teja, madera. La cocción de los alimentos son realizados en los exteriores de la infraestructura.</p>	
3. DATOS INFORMATIVOS	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



RAZÓN SOCIAL:..... Paradero Aguas de Euc.....

PROPIETARIO:..... Juan Sandoval.....

ADMINISTRADOR (GERENTE):..... María Llanes.....

ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO:..... ~~400 m²~~ 260 m² (20 pax).....

PERSONAL CON EL QUE CUENTA: Total (6) Hombres (3) Mujeres (3)

VALORACIÓN		Ex	B	M	R	M.M
1	ASPECTOS GENERALES	5	4	3	2	1
1.1	El local está en buen estado de conservación y mantenimiento	x				
1.2	La pintura y el barniz están en buen estado	x				
1.3	Se evita en lo posible el cemento. Sustituyendo o cubriendo con madera, grava, laja o empedrado.	x				
1.4	Si el techo está pintado, este armoniza con el ambiente	x				
1.5	Suficiente ventilación natural. Preferible dejar aberturas en la parte alta para la circulación del aire caliente.	x				
1.6	Limpieza en el entorno del restaurante	x				
1.7	Posee ranflas para discapacitados		x			
1.8	Hay suficientes basureros			x		
1.9	Hay suficiente señalética interna		x			
1.10	Hay área de recepción	x				
1.11	Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al restaurante				x	
2	COCINA	5	4	3	2	1
2.1	La ventilación es adecuada, se evita la acumulación de humo, calor y olores	x				
2.2	Evita malos olores	x				
2.3	Las áreas de cocina están limpias y desinfectadas	x				
2.4	Posee cocina industrial	x				
2.5	Se cuenta con suficientes utensilios para cocinar	x				



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



2.6	Los utensilios se encuentran limpios y desinfectados	X					
2.7	Hay fregadero o lavabo en la cocina	X					
2.8	Se cuenta con refrigeradora.	X					
2.9	Hay una bodega o alacena donde guardar bien los alimentos	X					
2.10	La pared está revestida con azulejo en el área de fregadero y preparación de alimentos.	X					
2.11	La cocina cuenta con una lámina de acero inoxidable o aluminio en su parte posterior para facilitar la limpieza	X					
2.12	La mesa de cocina es de una superficie fácil de limpiar.			X			
2.13	Se cuenta con una campana para la extracción de olores y grasas	X					
2.14	Posee suficientes implementos eléctricos de cocina (batidora-licuadora-etc.)		X				
2.15	Se dispone de agua permanentemente	X					
2.16	Hay suficientes mesones para trabajar			X			
2.17	Hay suficientes basureros	X					
2.18	Se cuenta con un piso en buenas condiciones	X					
2.19	Se cuenta con un techo o tumbado adecuado	X					
2.20	Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.	X					
2.21	Se evita la presencia de cucarachas y plagas	X					
3	ÁREA DE COMEDOR	5	4	3	2	1	
3.1	Los azucareros, ajiceros, saleros, etc. están bien limpios y se rellenan siempre que se encuentran a la mitad	X					
3.2	Se dispone de vajilla adecuada	X					
3.3	Se dispone de cubertería adecuada	X					
3.4	Se dispone de mantelería adecuada	X		X			
3.5	El área de comedor es suficientemente amplio.	X					
3.6	El área de comedor es suficientemente iluminado	X					
3.7	El área de comedor es suficientemente ventilado	X					
3.8	Se cuenta con sillas y mesas suficientes para todos los posibles clientes	X					
3.9	Cuenta con baño el restaurante	X					X
3.10	Posee menú del día		X				
3.11	Posee una decoración acorde al entorno						



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO



3.12	Posee carta			X		
3.13	Se cuenta con un piso en buenas condiciones	X				
3.14	El área de comedor guarda limpieza	X				
3.15	Se cuenta con un techo o tumbado adecuado	X				
4	BAÑOS PARA LOS CLIENTES	5	4	3	2	1
4.1	Se cuenta al menos con un baño cerca o junto al restaurante	X				
4.2	El tamaño del baño es suficiente	X				
4.3	Las griferías de agua están bien conectadas y sin fugas	X				
4.4	Las paredes están revestidas con azulejos				X	
4.5	Se cuenta con agua permanente y suficiente	X				
4.6	Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho	X				
4.7	Tiene seguridad en la puerta	X				
4.8	Se cuenta con desagües	X				
4.9	Previene filtraciones o humedad	X				
4.10	Funciona el sistema de agua del inodoro	X				
4.11	Se encuentra en buen estado el techo o tumbado del baño			X		
4.12	Cuenta con papel higiénico					X ^{NO}
4.13	Se prende el foco					X
4.14	Se cuenta con lavabo.	X				
4.15	Se cuenta con espejo.					X ^{NO}
4.16	Se cuenta con dispensador de toallas desechables					NO
4.17	Se cuenta con basurero	X				
4.18	Se dispone de jabón	X				
4.19	Evita malos olores	X				
5	SEGURIDAD	5	4	3	2	1
5.1	Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios					X
5.2	Se dispone de extintor de incendios	X				
5.3	Al menos hay una persona con conocimientos mínimos de primeros auxilios y de seguridad			X		
5.4	Se tiene a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía) la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia de los mismos				X	
5.5	Existe información visible sobre cuáles son las zonas seguras y sobre qué hacer en caso de incendio, sismo o cualquier otra situación de emergencia.					X



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE TURISMO



6	ADMINISTRACIÓN	5	4	3	2	1
6.1	Se cuenta con una caja registradora o mecanismo de registro de ventas	x				
6.2	Cada persona tiene las funciones de trabajo bien definidas		x			
6.3	Registro de ingresos y gastos			x		
6.4	Permisos y patentes de funcionamiento al día	x				
CALIFICACIÓN TOTAL		323 / 375				
CONCLUSIÓN FINAL						

Anexo 15.- Resultados de Análisis del Urkund

Urkund Analysis Result

Analysed Document: CALDERÓN.pdf (D53372881)

Submitted: 6/3/2019 9:32:00 PM

Submitted By: goecheverria@utn.edu.ec Significance: 2 %

Sources included in the report:

<https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

<http://www.frasesypensamientos.com.ar/frases-de-calidad.html>

<https://www.scribd.com/document/341920361/Conceptos->

<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8343>

<http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

<https://www.turismo.gob.ec/mintur-entrega-el-distintivo-q-de-calidad-a->

<https://www.turismo.gob.ec/arribo-de-turistas-a-> b5944dd0-e665-411c-a00d-

744c9a685fba

Instances where selected sources appear:

27

<p>Establecer estrategias para mejorar la calidad de los emprendimientos que brindan servicios turísticos en</p>	<p>1</p>	<p>Definir fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas en una matriz</p>																												<p>Calderón Carol Calderón Estefanía</p>
<p>la parroquia Angochagua.</p>																														