



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO

INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO:

TEMA:

“EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA DE IBARRA – ECUADOR”.

Previo a la obtención del Título de Ingeniera en Turismo

AUTORA:

ENRÍQUEZ HIDALGO MANUELA ÁNGELA

DIRECTORA:

MSc. Yoarnelys Vasallo Villalonga

Ibarra, Mayo del 2018

RESUMEN EJECUTIVO

Ecuador es un país de contrastes, tiene varios atractivos naturales y manifestaciones culturales que atraen a turistas nacionales y extranjeros. Su gran potencial turístico requiere de servicios complementarios acorde a las expectativas de la demanda, misma que cada vez es más exigente. Los servicios de alojamiento y de alimentación son importantes, estos influyen en la experiencia del turista en un cierto destino. El desarrollo de la investigación se enfoca en evaluar las condiciones de calidad en la prestación de estos servicios en la parroquia La Esperanza. Se pretende determinar el nivel de cumplimiento de la normativa legal en torno a la temática de calidad, ya que las diferentes instituciones que manejan la actividad turística tienen un grado de participación en emitir reglamentos que permitan el correcto funcionamiento de los establecimientos turísticos. Se ha realizado un estudio de mercado para conocer el perfil del cliente que hace uso de los servicios de alojamiento y alimentación y el nivel de satisfacción. Por otro lado, La metodología idónea para evaluar la calidad se ha establecido mediante la obtención de parámetros que evalúa el MINTUR y también de proyectos comunitarios que tienen características similares al área de estudio. El uso de métodos de investigación adecuados como el analítico-sintético y el histórico lógico; técnicas como: entrevistas, encuestas para evaluar la percepción de calidad de los clientes que adquieren los servicios de alojamiento y alimentación en el área de estudio; las respuestas reflejan un alto porcentaje de satisfacción de las personas encuestadas. Por otro lado, el uso de fichas de campo donde se han incluido aspectos generales que toma en cuenta el MINTUR para evaluar los establecimientos de alojamiento, además la observación directa. Como resultado se ha establecido estrategias para mejorar la calidad de los emprendimientos que brindan servicios turísticos en la parroquia La Esperanza teniendo en cuenta las sugerencias de los consumidores y la realidad situacional del objeto de estudio.

ABSTRACT

Ecuador is a country of contrasts, it has several natural attractions and cultural events which attract inner and external tourism. Its great tourist potential requires complementary services according to the expectations of demand, which is constantly increasing. Accommodation and food services are important, they influence the experience of the tourist in a certain destination. The development of the research is focused on evaluating the quality conditions in the provision of these services in “La Esperanza” parish. The objective of this research is to determine the level of compliance with the legal regulations regarding quality standards, as different institutions which manage tourism have a degree of participation in issuing regulations that allow the proper functioning of tourist establishments. A market study has been conducted to know the profile of the client who makes use of the accommodation and food services and their level of satisfaction. On the other hand, the ideal methodology for assessing quality has been established by obtaining parameters that evaluate the Ministry of Tourism (MINTUR) and community projects that have similar characteristics to the study area. The use of adequate research methods such as analytical-synthetic and logical historical; techniques such as: interviews, surveys to assess the perception of quality of clients who use accommodation and food services in the study area; the responses reflect a high percentage of satisfaction among the surveyed people. Also, the use of field tokens where general aspects considered by the MINTUR to evaluate accommodation establishments, as well as direct observation have been included. As a result, strategies have been established to improve the quality of the entrepreneurship which provide tourist services in “La Esperanza” parish, considering the suggestions of the consumers and the situational reality of the object of study.

AUTORÍA

Yo, Manuela Ángela Enríquez Hidalgo, portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 100382821-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito **“EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA DE 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.

Mayo del 2018.



.....

Manuela Ángela Enríquez Hidalgo

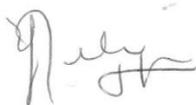
C.I. 100382821-5

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de directora del Trabajo de grado, presentado por la estudiante Manuela Ángela Enríquez Hidalgo, para optar por el título de Ingeniera en Turismo, cuyo tema es **“EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA DE IBARRA-ECUADOR”**.

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 18 días del mes de abril del 2018.



MSc. Yoarnelys Vasallo Villalonga.

DIRECTORA DE TESIS

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, **MANUELA ÁNGELA ENRÍQUEZ HIDALGO**, con cédula de ciudadanía N° 100382821-5 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado denominado **“EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA DE IBARRA-ECUADOR”** que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniera en Turismo, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento y en el momento que hago entrega del trabajo final impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



Manuela Ángela Enríquez Hidalgo

C.I 100382821-5

Mayo del 2018

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA:

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia extensión de la universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA IDENTIDAD:	DE	100382821-5	
APELLIDOS NOMBRES:	Y	Enríquez Hidalgo Manuela Ángela	
DIRECCIÓN:	Ibarra, Alpachaca, Calle Machala y Cardenal		
EMAIL:	anghiee10@hotmail.es		
TELÉFONO FIJO:	2-604-610	TELÉFONO MÓVIL:	0991573359
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA DE IBARRA-ECUADOR.		
AUTORA:	Enríquez Hidalgo Manuela Ángela		
FECHA: AAMMDD	17/05/2016		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/>	PREGRADO	POSGRADO
TITULO POR EL OPTA; INGENIERA EN TURISMO.			
ASESOR/ DIRECTOR:	MSc. Yoarnelys Vasallo Villalonga		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Manuela Ángela Enríquez Hidalgo**, con cédula de identidad nro. 100382821-5, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra de trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital en la biblioteca con fines académicos para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos del autor de terceros, por lo tanto, la obra es original, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

LA AUTORA:



Manuela Ángela Enríquez Hidalgo .

CI:100382821-5

Facultado por resolución del Consejo Universitario.

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial quien me dio el soplo de vida en el vientre de mi madre, bendiciéndome con la luz de la existencia y me llenó de sabiduría, inteligencia y humildad para vencer los obstáculos en el camino, permitiéndome cumplir una meta más con la culminación de mi carrera; por siempre mi eterna gratitud.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte, por darme la oportunidad de adquirir conocimientos y experiencias intelectuales.

A mi madre, la persona más importante de mi vida, quien supo guiarme y motivarme cada día para lograr exitosamente mis metas.

A mi tutor, la persona que me ayudó en el desarrollo de esta investigación.

PRESENTACIÓN

La investigación realizada sobre la evaluación de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios turísticos en la parroquia La Esperanza se compone de cinco capítulos, mismos que a continuación se detallan:

CAPÍTULO I, PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. - se encuentra planteado el problema a investigarse y los objetivos respectivos.

CAPITULO II, MARCO TEÓRICO. - expone el contenido científico en base a varios autores, se presenta la fundamentación teórica para comprender los significados y enfoques de terminologías relacionadas con la temática.

CAPÍTULO III, METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN. - describe los métodos, las técnicas e instrumentos empleados para el desarrollo de la investigación, así como la población y muestra.

CAPÍTULO IV, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. - Integra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos con la aplicación de cada instrumento.

CAPÍTULO V, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. - se propone conclusiones y recomendaciones en base a cada objetivo específico y la realidad situacional encontrada a partir del análisis e interpretación de los resultados.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA.....	
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
PRESENTACIÓN.....	xi
ÍNDICE GENERAL	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO I	20
CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	20
Antecedentes.....	20
Planteamiento del problema.....	22
Formulación del problema	24
Objeto de estudio	24
Descripción del área de estudio	24
Justificación	24

Objetivos	26
Objetivo General.....	26
Objetivos Específicos.....	26
CAPÍTULO II.....	27
MARCO TEÓRICO.....	27
Fundamentación teórica	27
Turismo.....	27
Evaluación.....	27
El servicio	28
La calidad.....	33
Modelos de calidad	41
Normas internacionales de calidad	44
Gestión de calidad.....	45
Marco legal referencial	48
CAPÍTULO III.....	57
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	57
Tipos de investigación	58
Métodos de investigación	59
Método analítico-sintético	59
Método histórico-lógico.....	60
Técnicas de recolección de datos	60

Entrevistas.....	60
Observación	60
Población	60
Muestra	60
CAPÍTULO IV.....	63
ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	63
Establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza	64
Establecimientos de restauración de la parroquia La Esperanza.....	64
Aspectos de calidad presentes en la normativa vigente de valoración de establecimientos de alojamiento.....	65
Entrevista a la Ing. Gabriela Castillo, Analista de Control Zonal del MINTUR	67
Encuesta dirigida a los clientes que adquieren el servicio de alojamiento en La Esperanza	71
Encuesta dirigida a los clientes que adquieren el servicio de alimentación en La Esperanza.	90
Entrevista dirigida a la MSc. María Augusta Salazar, Supervisora de la Unidad de Turismo..... del Municipio de Ibarra.....	104
Discusión de resultados de evaluación de calidad en el servicio de hospedaje.....	109
Discusión de resultados de evaluación de calidad en el servicio de alimentación.....	122
Estrategias de mejora para el servicio de alojamiento	122
Estrategias de mejora para el servicio de alimentación	125
CAPÍTULO V.....	126
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	126
Conclusiones.....	126

Recomendaciones	128
BIBLIOGRAFÍA	129
Glosario de Términos.....	132
ANEXOS	135
ANEXO 1: Árbol de problemas.....	136
ANEXO 2: Matriz de coherencia.....	137
ANEXO 3: Validación de instrumentos de recopilación de información.....	139
ANEXO 4: Cuestionario de encuesta para el servicio de alojamiento.....	145
ANEXO 5: Cuestionario de encuesta para el servicio de alimentación.....	148
ANEXO 6: Guía de entrevista #1.....	150
ANEXO 7: Guía de entrevista #2.....	151
ANEXO 8: Ficha de observación.....	152
ANEXO 9: Certificado Urkund.....	158
ANEXO 10: Encuesta del servicio de alojamiento llena por un turista.....	159
ANEXO 11: Encuesta del servicio de alimentación llena por un turista.....	161
ANEXO 12: Ficha de observación del Refugio Terra Esperanza.....	163
ANEXO 13: Ficha de observación de la Hostal Casa Aida.....	167
ANEXO 14: Fichas de observación de la Hostería Quinta San Clemente.....	171
ANEXO 15: Fichas de observación de Tradiciones San Clemente.....	175
ANEXO 16: Certificado Resumen CAI.....	179
ANEXO 17: Fotografías.....	180

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Constitución del Ecuador.....	48
Tabla 2: Plan Nacional del Buen Vivir.....	49
Tabla 3: Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida.....	50
Tabla 4: Ley de Turismo.....	51
Tabla 5: Ley de Defensa al Consumidor.....	52
Tabla 6 Reglamento general a la Ley de Turismo.....	53
Tabla 7: Reglamento de Alojamiento Turístico.....	54
Tabla 8: Lugar de residencia.....	74
Tabla 9: Escala de aspectos de calidad en el servicio de hospedaje.....	81
Tabla 10: Aspectos para mejorar la calidad en el servicio de hospedaje.....	85
Tabla 11: Escala de aspectos de calidad en el servicio de alimentación.....	98
Tabla 12: Aspectos para mejorar la calidad en el servicio de alimentación.....	101
Tabla 13: Grado de satisfacción al recibir el servicio de hospedaje.....	120
Tabla 14: Percepción de calidad del servicio de hospedaje.....	120
Tabla 15: Estrategias de mejora de calidad en los establecimientos de alojamiento de la..... parroquia La Esperanza.....	123
Tabla 16: Estrategias de mejora de calidad en los establecimientos de alimentación de la..... parroquia La Esperanza.....	125

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Resumen de la evolución de la calidad.....	39
Gráfico 2: Edad.....	71
Gráfico 3: Género	72
Gráfico 4: Nivel de ingresos	73
Gráfico 5: Lugar de residencia.....	74
Gráfico 6: Frecuencia de visitas a la parroquia	76
Gráfico 7: Frecuencia de alojamiento en la parroquia	77
Gráfico 8: Medios de información.....	78
Gráfico 9: Grado de satisfacción al recibir el servicio de hospedaje	79
Gráfico 10: Relación calidad-precio	80
Gráfico 11: Escala de aspectos de calidad en el servicio de alojamiento	82
Gráfico 12: Percepción de calidad del servicio de hospedaje	86
Gráfico 13: Percepción de calidad del servicio de alimentación	87
Gráfico 14: Aspectos para mejorar la calidad del servicio de hospedaje.....	89
Gráfico 15: Edad.....	90
Gráfico 16: Género	91
Gráfico 17: Lugar de procedencia.....	92
Gráfico 18: Frecuencia de consumo de alimentos en la parroquia	93
Gráfico 19: Gasto de alimentación por persona.....	94
Gráfico 20: Grado de satisfacción al recibir el servicio de alimentación	95
Gráfico 21: Relación calidad-precio	96

Gráfico 22: Percepción sobre la calidad del servicio de alimentación.....	97
Gráfico 23: Escala de aspectos de calidad en el servicio de alimentación.....	99
Gráfico 24: Aspectos para mejorar la calidad del servicio de alimentación	102

INTRODUCCIÓN

La actividad turística ha ido creciendo en los últimos años, se ha constituido como una importante fuente de ingresos económicos para el Ecuador; la demanda se incrementa y por consiguiente la oferta debe mejorar cada vez más; por tal motivo es importante tener una infraestructura adecuada, ofertar productos y servicios de calidad que cumplan con las exigencias y expectativas de los clientes.

La calidad es un requerimiento importante en la industria turística cuyo juez es el cliente quien cada vez está más informado. La parroquia La Esperanza, localizada en el cantón Ibarra, provincia de Imbabura tiene atractivos naturales que captan la atención de turistas nacionales y extranjeros, poco a poco se ha desarrollado la actividad turística con las modalidades de ecoturismo, turismo rural.

Es importante la oferta de servicios turísticos de calidad tanto en alojamiento como en alimentación, por tal motivo se desarrolla la investigación, para conocer las condiciones de calidad en las prestaciones de los servicios turísticos en la parroquia e identificar falencias para aportar con sugerencias de mejora y lograr la plena satisfacción del cliente.

Los servicios de alojamiento y restauración deben cumplir con requerimientos, es así como la normativa legal vigente desempeña un papel importante, inclusive para el desarrollo de metodologías que permitan evaluar la calidad.

CAPÍTULO I

1.1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1. Antecedentes

El sector turístico aporta a nivel mundial con el 9,8% PIB, empleando a una de cada 11 personas en el planeta, lo que equivale en promedio a 277 millones de personas, según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo. En el tercer trimestre del 2016, con más de 1.075 millones de dólares en ingresos, el turismo continuó como la tercera fuente de ingresos no petroleros detrás del banano y camarón, contribuyendo de manera directa con el 2,1% del PIB nacional y de manera indirecta con el 5,1%, acorde a la información publicada por la WTTC (World Travel and Tourism Council).

La actividad turística en el Ecuador ha crecido de manera acelerada en los últimos años, ocupando tercer rubro en la economía del Ecuador; en el 2014 se registraron más de 23.096 mil establecimientos turísticos y más de 100 mil personas vinculadas directamente a la actividad turística. Es así como al ritmo acelerado que el turismo crece, las exigencias de los usuarios también; por tal motivo se requiere que los servicios reúnan estándares de calidad para lograr la satisfacción de los clientes.

No existe calidad sin servicio, ni servicio sin calidad, son dimensiones que siempre están presentes de manera articulada, para el beneficio y satisfacción de las necesidades demandadas por el hombre (Vargas Quiñones, Martha Elena, Aldana de Vega, 2011).

Ofrecer servicios de calidad, estimular las inversiones turísticas y fortalecer la promoción interna y externa del potencial turístico de Ecuador, fueron los principales ejes de acción del Ministerio de Turismo de Ecuador durante 2015; año que fue declarado el Año de la Calidad Turística; pues uno de cada 20 empleos se encuentra en este sector terciario. Es así como 278

empresas de la ciudad de Quito, Ecuador cuentan con la marca Q otorgada por el Sistema Nacional de Calidad Turística del MINTUR.

Las campañas que ha promovido el gobierno para dar a conocer los atractivos naturales y manifestaciones culturales como: Ecuador Ama la vida, Ecuador Potencia turística, All you need is Ecuador; tienen además el objetivo de motivar a los prestadores de servicios la mejora continua de los mismos y también lograr la competitividad frente a otros destinos. 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 en un 3,3%; se encuentra entre las 5 provincias receptoras de turismo.

El cantón Ibarra y sus parroquias rurales ofrecen a sus visitantes algunas modalidades de turismo; mismas que se han ido desarrollando en el transcurso del tiempo. La calidad es concebida como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. En sentido absoluto, buena calidad, su periodicidad o excelencia.

Los estándares de calidad turística son de alta importancia y determinan fuertemente la llegada de los turistas a un lugar, dejando de lado aquellos destinos que no satisfacen las expectativas. Cabe indicar que la calidad no necesariamente supone altos costos, sino más bien, al cumplimiento de requisitos mínimos establecidos a cualquier escala de gasto, que permita la satisfacción de los clientes, sin dejar de lado la protección del medio ambiente y cultura de las zonas vinculadas al turismo.

1.1.2. Planteamiento del problema

Las causas y efectos que se han identificado en torno al problema; es el desconocimiento de las condiciones de la calidad en los servicios turísticos ofertados, de la aplicación de estándares de calidad, que se pongan en práctica en los emprendimientos, esto es, requisitos mínimos sobre normas de calidad, que garanticen la estandarización del servicio, en donde todos y todas las personas que sean atendidas, evidencien un esmero por parte de los emprendedores turísticos y esto a su vez permita incrementar la oferta y demanda turística.

La problemática además parte de muchos factores como: el desconocimiento técnico de la calidad turística por parte de la población local, misma que surge por la deficiente o falta de formación y preparación técnica por parte de los habitantes de la comunidad, donde la mayoría de población que oferta los diferentes servicios tienen una preparación de instrucción primaria y secundaria; mismos que no desarrollan las actividades turísticas de la mejor manera; además el escaso involucramiento de profesionales de turismo en la parroquia La Esperanza genera la prestación de los servicios de manera empírica en estos lugares que poseen una variedad de atractivos naturales y manifestaciones culturales.

Por lo tanto, es necesario articular un trabajo multidisciplinario con profesionales técnicos para tomar en cuenta a otros lugares que también realizan actividades turísticas, con la intención de complementarse y presentar paquetes más completos y atractivos que permitan incrementar la oferta y demanda turística. La insuficiente capacitación en terminologías relacionadas a la calidad turística en la prestación de los diferentes servicios es un factor que influye mucho en el desconocimiento de las condiciones de la calidad.

El insuficiente apoyo de entidades gubernamentales como: GAD Municipal, Gobierno Provincial de Imbabura, Prefectura, MINTUR; mismos que deberían apoyar y motivar los

diferentes emprendimientos desarrollados por las personas para mejorar su calidad de vida, brindándoles herramientas básicas que les permita tener una tecnificación en todas las actividades que realizan.

Existen limitados convenios con instituciones públicas como universidades, instituciones privadas para generar una cooperación bilateral en capacitación a personal que brindan servicios en la parroquia La Esperanza. Todos estos aspectos generan insatisfacción de los turistas que reciben los servicios; es necesario identificar las condiciones de calidad en la prestación de los servicios turísticos en la parroquia, cuya intención es ofrecer un turismo sustentable, solidario y de calidad a los visitantes y una alternativa de trabajo interesante, justo y significativo para sus miembros.

La mayoría de las personas que desarrollan el turismo en esta parroquia tienen un limitado acceso a servicios básicos (agua, luz, tecnología) limitantes que generan una inadecuada prestación de servicios a turistas que visitan el lugar. De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo “la calidad total es la apuesta más segura para lograr la competitividad. Es decir, las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes que son capaces de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, mejor que los competidores. Su objetivo es claro; satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios mutuos para visitantes empresas y residentes.

Aumentar la productividad, efectividad y utilidad de los emprendimientos que ofertan estos servicios, además asegurar la satisfacción de los clientes internos y externos; pues de ellos depende la perdurabilidad y viabilidad de los emprendimientos en el mercado. Tener criterios de medición e indicadores dentro de la empresa es vital. Todo esto se resume en la prestación correcta de productos y servicios, clientes satisfechos y fidelizados, mejora de la calidad de vida de la población, generación de una cultura organizacional enfocada a cumplir con los requisitos de los

clientes, cambio en la mentalidad de la población y también la mejora continua en la calidad de los procesos utilizados, servicios y productos.

1.1.3. Formulación del problema

¿Cuáles son las condiciones de calidad que prestan los servicios turísticos en la parroquia La Esperanza?

1.1.4. Objeto de estudio

Condiciones de calidad que prestan los servicios turísticos en la parroquia La Esperanza.

1.2 Descripción del área de estudio

La Esperanza es una parroquia rural perteneciente al cantón Ibarra, provincia de Imbabura. Es Gobierno Autónomo Descentralizado, tiene cuatro barrios y doce comunidades que viven en un entorno intercultural. La parroquia está conformada por familias indígenas y mestizas, hablan el castellano y el kichwa, conservan sus costumbres, tradiciones y leyendas; los moradores dedican su tiempo a la agricultura y a la crianza de animales domésticos, también se dedican a los bordados a mano en prendas de vestir tanto femeninas como masculina.

Se encuentra ubicada al sur oriente a 7Km. de la ciudad de Ibarra. Tiene los siguientes límites: al Norte con la parroquia de Caranqui, al Sur con la parroquia de Angochagua, al Este con la parroquia de Sagrario y por el Oeste con cerro Imbabura límite con Lago San Pablo, a una altura aproximada de 2225 m.s.n.m.

Está conformada por 12 comunidades rurales que son: San Clemente, Chirihuasi, Cashaloma, El Abra, Chaupilan, Paniquindra, La Florida, Ponguhuaico, Rumipamba Grande, Rumipamba Chico, San José de Cacho y Cadena; y 4 barrios urbanos como: San Francisco, San Pedro, Santa Marianita y Rumipamba. Esta parroquia, ofrece nuevos destinos turísticos en

la provincia, con diversidad de atractivos turísticos como son sus lagos de aguas azules y cristalinas, paisajes variados y diversidad de climas.

Esta zona es muy reconocida por la amabilidad de su gente, por sus trabajos en cuero, bordados a mano y su diversidad de culturas y gastronomía que es acogida por turistas nacionales y extranjeros. Los atractivos turísticos son: Cerro Cubilche, Las Tres Cascadas (Sacha, Huayra, La Esperanza), volcán Imbabura, La Loma Alta y el Proyecto de Ecoturismo Terra Esperanza. Además, la topografía del lugar ofrece la posibilidad de realizar varias actividades como: ciclo paseo, cabalgatas, camping y trekking.

1.3. Justificación

La calidad de los servicios es vital en la actividad turística, pues permite fidelizar a los clientes y además ser competitivos en un mercado creciente. Evaluar las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos de la parroquia La Esperanza; es lo que motiva el desarrollo de la investigación. Es importante un diagnóstico del proceso de servicio para determinar las causas fundamentales que provoquen los diferentes problemas y contribuir a realizar estrategias que minimicen los mismos.

Se desea conocer la manera en la que los clientes perciben la calidad al recibir los servicios en el área de estudio señalada y su nivel de satisfacción, pues hoy en día, se han convertido en un mercado más informado y con mayores expectativas. Otra de las razones importantes, es que a través de esta investigación se quiere fortalecer el sistema organizativo de los emprendimientos turísticos de La Esperanza, con lo cual se podrá incrementar la producción de servicios y atractivos turísticos, en donde todos desempeñen sus actividades de la mejor manera para satisfacer las necesidades de los turistas.

Se contribuirá al desarrollo de la actividad turística, tomando en cuenta que esta parroquia goza de una buena ubicación, un clima agradable y una variedad de atractivos naturales donde se pueden realizar varias actividades. También cuenta con manifestaciones culturales propias del pueblo kichwa; atributos que si son bien utilizados se puede garantizar la afluencia constante de turistas, logrando de esta manera dinamizar el desarrollo socioeconómico de la parroquia.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Evaluar las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos en la parroquia La Esperanza; para diseñar estrategias de mejora de calidad en los emprendimientos que brindan estos servicios.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de cumplimiento de la normativa legal en la prestación de servicios turísticos en la parroquia La Esperanza.
- Realizar el estudio de mercado para conocer el perfil del cliente que adquiere los servicios turísticos en la parroquia La Esperanza y su nivel de satisfacción.
- Diseñar una metodología de evaluación de las condiciones de calidad para la prestación de servicios turísticos en La Esperanza
- Establecer estrategias para mejorar la calidad de los emprendimientos que brindan servicios turísticos en la parroquia La Esperanza.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Fundamentación teórica

2.1. Turismo

Guzmán (2012) define el turismo como la “actividad económica, como sistema y como industria generadora de un producto que genera desarrollo sustentable” (p.55).

La Organización Mundial de Turismo OMT (1996) por su parte, define al turismo como: “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos”

Según Mendoza (2014) “turismo es una actividad humana que conlleva el deseo de satisfacer diversas motivaciones del turista, las cuales son variadas y sobre todo de carácter personal”.

El turismo comprende todas las actividades que realizan las personas con varias motivaciones; es así como se convierte en un eje dinamizador para las comunidades receptoras. Se ha constituido en una industria que se ha ido desarrollando de manera creciente en varios países.

2.2. Evaluación

Evaluar es tomar decisiones generadas a partir de informaciones recabadas que conllevan a una mejora del desempeño en programas y organizaciones (Guerra, 2007).

Uribe (2010) menciona que evaluación es: “un valor para la organización que genere acciones habituales en el trabajo del día a día, pero enmarcado dentro de las definiciones estratégicas de la organización” (p.40).

Es importante que cada empresa evalúe su desempeño de calidad para hacer mejoras correspondientes y satisfacer todas las exigencias de los clientes.

Evaluar significa dar una valoración adecuada, tomando en cuenta elementos objetivos y subjetivos, con la finalidad de emitir un juicio en torno a la información recopilada; todo esto se realiza con la finalidad de mejorar aspectos negativos y lograr la competitividad.

2.3. El servicio

El servicio al cliente “es un proceso de aprendizaje integral que va más allá de la memorización de conceptos de diversa índole y debe ser interiorizado hasta el punto de hacer del servicio un estilo de vida”.(Franco, 2012, p.15). No se trata simplemente de suplir una necesidad; se trata de superar esas expectativas de los clientes y mejorar continuamente los diferentes procesos.

Cuatrecasas (2012) define el servicio como “la actividad productiva que aportan un valor añadido, es la razón de ser y el objetivo a alcanzar para las actividades empresariales” (p.489).

Según Peel (2014) servicio es aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que este quede satisfecho con dicha actividad.

Los servicios son actividades que realizan las personas para percibir ingresos económicos a partir de un proceso planificado con el objetivo de satisfacer una o varias necesidades de los clientes, se trata de superar aquellas expectativas que tiene el consumidor; los mismos tienen características que les permite diferenciarse de los productos.

“Dado que los servicios son intangibles, es difícil evaluarlos antes de comprarlos; de allí que sus principales atributos sean credibilidad, fe y experiencia”.(Puente, 2006,p.7).

(Benavides, 2012) menciona que, “Los criterios más frecuentemente utilizados se suelen resumir en cuatro: intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y caducidad o carácter

perecedero. De ellas derivan dos implicaciones que en ocasiones también se han utilizado: su no almacenabilidad y su no transportabilidad” (p.65).

- **Intangibilidad.** - las actividades de servicios se caracterizan por una combinación de elementos tangibles e intangibles, con un mayor o menor peso de los últimos dependiendo de la actividad que estemos considerando.
- **Heterogeneidad.** -Los servicios son altamente variables, ya que dependen de quién los suministre, cuándo y dónde.
- **Inseparabilidad.** - A diferencia de los bienes físicos, que son fabricados, almacenados, en los servicios, por lo general, la producción y el consumo se dan simultáneamente.
- **Caducidad.** - Los servicios caducan una vez que son producidos, y no pueden ser almacenados.
- **La no almacenabilidad.** - está relacionada con el carácter perecedero de los servicios.

Algunas características de los servicios según (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2012) son:

- **Intangibilidad.** -No se puede escuchar, ver, oler o probar antes de su compra. Puede venderlo, pero no se le puede dar al cliente una muestra para que se la lleve y enseñe a otros.
- **Heterogeneidad.** -El mismo servicio se proporciona de manera distinta por diferentes organizaciones. El servicio no se puede estandarizar al 100% (aún dentro de la misma organización).
- **Perecedero.** -- No se puede almacenar por anticipado su demanda. Pasa rápidamente y es difícil otorgar una segunda oportunidad para mejorarlo.

- **Simultáneo.** - Son producidos y consumidos simultáneamente en presencia del proveedor y beneficiario del servicio.

Estos elementos propuestos por los dos autores tienen en su mayoría similitudes ya que los servicios no pueden ser almacenados, son perecederos, pues aquellos servicios no utilizados no pueden almacenarse, pues se consumen de manera simultánea. El personal juega un rol fundamental en la interacción con el cliente. En el caso de la intangibilidad de los servicios se puede diferenciar que el primer autor señala que existen características tangibles e intangibles, la última con un mayor grado de participación en la prestación de un servicio, por otro lado, la intangibilidad generalmente ha sido relacionada con no tocar, no ver, ni oler un servicio como lo menciona el segundo autor.

Existen algunos tipos de servicios, entre ellos el turístico, perteneciente al sector terciario y que en la actualidad ha tenido un creciente desarrollo.

Según (Cantú, 2013) 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.

Gamboa (2013) indica que los servicios turísticos son el 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.

Los servicios turísticos son aquellas actividades que realizadas correctamente permiten satisfacer las necesidades del turista e inclusive superar sus expectativas, resaltando que se puede dar valor económico a los atractivos; los usuarios o clientes son parte fundamental del sector de

los servicios, esencialmente su participación en la actividad turística, puesto que el turismo oferta sueños, experiencias y su único juez o evaluador es el consumidor.

Según la American Marketing Association (A.M.A, 2011) el cliente es el comprador potencial o real de los productos o servicios.

Como señala Franco (2012) cliente “es aquella persona que tiene necesidades y expectativas y requiere de respuestas favorables a ellas” (p.16).

Es así como el cliente se convierte en el juez de la calidad del servicio determinando el nivel de exigencia de este. (Franco, 2012).

Los clientes son las personas más importantes para la organización. La organización depende de los clientes y no le hacen favores, sino que le prestan un servicio. (Wagner, 2014)

El cliente es la razón de ser de la empresa; es aquel que adquiere diferentes productos y servicios. Existen varios tipos de clientes que desean el cumplimiento de todas sus exigencias y expectativas. Evidentemente la percepción que cada cliente tiene de lo que adquiere varía y ese es el reto que deben enfrentar los prestadores de servicios. Se trata de satisfacer necesidades pues, las expectativas se compensan con una actitud orientada a hacer sentir complacido al cliente.

Los servicios turísticos además tienen una clasificación que permite reconocer la diversidad de estos, los servicios de alimentación y hospedaje son los que en esencia se han identificado en el ámbito de estudio.

Rojas (2015) afirma que los servicios turísticos comprenden el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor. Constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución de este, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores. (p.7)

Existen servicios turísticos como los que se muestran.

- agencias de viajes.
- guía de turista.
- servicio de salud.
- servicio de alimentos.
- servicio de alojamiento.
- servicio de trasportación.
- servicio de información.
- servicio de intermediación.

Según European Federation of Trade Unions in the Food, Agriculture and Tourism (EFFAT, 2003) Restauración es un término que está vinculado a la Revolución Francesa cuando grandes chefs sin empleo pusieron su conocimiento de alta cocina al servicio de la burguesía creando lo que se llaman casas de comidas.

Magadán & Rivas (2012) 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. Tales servicios son prestados en España por Restaurantes, Cafeterías y empresas de Catering fundamentalmente, aunque existen otras empresas como los take-away, fast-food” (pág. 124).

Se consideran establecimientos de restauración a todos los locales públicos que sirven a los consumidores comidas y/o bebidas para ser consumidas en el mismo local, a cambio de dinero. El servicio de restauración ha crecido en los últimos años y se convierte en un elemento vital para el desarrollo de la actividad turística.

Otro de los servicios de vital importancia es el de alojamiento, mismo que debe reunir diferentes requerimientos para satisfacer la demanda y las expectativas de los clientes.

La OMT, señala que actividad turística de alojamiento es la ejercida por las empresas que presten servicios de hospedaje al público mediante precio, de forma profesional, bien sea de modo permanente o temporal, con o sin prestación de servicios complementarios.

Según MINTUR (2015), “El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje, no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros” (p. 3).

Según SECTUR (2016) manifiesta que el servicio de alojamiento es la actividad ejercida por las empresas que presten servicios de hospedaje al público mediante precio, de forma profesional, bien sea de modo permanente o temporal, con o sin prestación de servicios complementarios.

El alojamiento es un servicio turístico que se ha convertido en una fuente de ingresos económicos importantes en los pobladores. Son lugares donde turistas nacionales o extranjeros pueden hospedarse sea por motivo de viajes o vacaciones.

2.4. La calidad

La Sociedad Americana para el Control de la Calidad (A.S.Q.), define la calidad como el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

La norma (ISO 9000:2005), plantea que calidad “es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, implícitas u obligatorias”.

Cuatrecasas (2012) define la calidad como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.

La Norma internacional ISO 9000, indica que calidad es la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.

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

La calidad es el nivel de excelencia que una empresa o institución debe alcanzar para satisfacer a su clientela, se trata del cumplimiento de diferentes lineamientos o parámetros; la medida en que se logra dicha calidad depende de la percepción de cada cliente.

El concepto de calidad total según la Asociación Española para la Calidad (AEC,2015) señala que la calidad total se entiende como la aplicación de los principios de la gestión de la calidad al conjunto de actividades y personas de la organización, no sólo a la realización del producto o servicio que se entrega al cliente.

La calidad total es una característica diferenciadora, pues se trata de cumplir y superar las expectativas de los clientes que adquieren los servicios. Además, se convierte en una ventaja competitiva y en un modelo de excelencia para las empresas que optan por aplicar este sistema; no solo se ve inherente el cliente sino también todos los integrantes de la organización.

Según la norma ISO 9000:2005, una característica es “un rasgo diferenciador”. Las características pueden ser inherentes, es decir, permanentes, existen en el producto o servicio.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, 1988 y 1993) 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.

Al hablar de enfoques de la calidad, se considera que pueden darse tres diferentes: (Benavides & García, 2003).

- El primero, centrado en aspectos psicológicos, está 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 diferenciada de ellos por parte de los consumidores.

Existen algunas dimensiones de la Calidad del servicio según (ISO-9000-2000) donde se ven inherentes características cuantitativas y cualitativas.

Características cuantitativas

- Tiempo de espera
- Tiempo en que se ejecuta
- Exactitud del servicio
- Integridad del servicio
- Exactitud de los cargos

Características cualitativas

- Credibilidad
- Accesibilidad
- Seguridad
- Responsabilidad para atender al cliente
- Cortesía
- Comodidad
- Estética
- Higiene

Estas características de la calidad son muy importantes en su aplicación pues se complementan una a otra; es vital que exista una preparación técnica en las personas que ofertan servicios para que cumplan con estos parámetros; la confianza que debe brindar la empresa a los clientes le permitirá la fidelización de estos, la correcta comunicación y el grado de respuesta en la resolución de conflictos se debe manejar activamente.

Debe asegurarse la calidad en todas las etapas del proceso de interacción con el cliente, tal como se afirma en su objetivo; etapas que corresponde en general a todos los pasos que desarrolla

una empresa desde que concibe un producto o servicio hasta que se lo entrega al cliente (Uribe,2010).

Como señala Lascurain (2012) la calidad representa un proceso de mejora continua en la cual todas las áreas y niveles de la empresa se deben involucrar.

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. Además, la calidad ha tenido que seguir un proceso hasta consolidarse en lo que es actualmente y de esta forma consolidar bases sólidas de diferentes metodologías las cuales sean aplicadas en la realidad.

Según Miranda Francisco, Chamorro, & Rubio (2007) la evolución de la calidad a sus inicios se remota a la antigua Babilonia en el cual se establece el código Hammurabi (1752 A.C)

Tras la finalización de la Segunda Guerra Mundial surge en Japón una verdadera revolución de la calidad, ingenieros japoneses como: Azaka, Ishikawa, Kogure, Mizuno, Moriguchi comienzan a realizar diferentes estudios relacionados a la estadística de la calidad con la finalidad de tener una mejora en la productividad.

Jurán interviene de manera importante para establecer que la calidad debe ir más allá de la inspección del producto final, consolidando así el control de calidad total en este país. La evolución del término continúa cuando Feigenbaum introduce el concepto de calidad total (Total Quality Control: TCQ) donde se ve involucra la participación de empleados, clientes y proveedores externos.

A partir de esto aparece una nueva forma de vida de las empresas japonesas, como señalan (Miranda Francisco et al., 2007) se marcan los siguientes objetivos: mejora continua (kaizen),

formación en gestión de calidad y apoyo de la alta dirección en la implantación de la gestión de calidad.

Según la ISO 9000, se ha identificado 5 etapas de la calidad

- **Primera (Etapa Artesanal)** Durante los siglos XIII y XIV, había medidas que permitían comparar los trabajos de todos los artesanos con los demás, aunque sería al final el cliente el que seleccionaba y decidía la calidad deseada.
- **Segunda (Etapa Industrial)** En el siglo XIX comienza la producción en masa y la división del trabajo y la estandarización de los productos. Bajan los precios y también la calidad del producto debido a los fallos del sistema de producción donde se deja en segundo plano la calidad. Taylor racionaliza el trabajo e intenta solucionar los problemas mediante la planificación y división de procesos de tal manera que capacita a obreros no especializados.
- **Tercera (Etapa de Control de Calidad)** Se establecen algunos parámetros de calidad, se introduce el proceso de inspección y control de la producción antes de la entrega al cliente. Walter Shewhart en 1924 establece el control estadístico de calidad.
- **Cuarta (Etapa de Aseguramiento)** desarrollo de normas cuyo cumplimiento es asegurar la calidad actuando como sistema preventivo. Se desarrolla las normas ISO (International Standards Organization) El aseguramiento de la calidad implica la gestión y establecimiento de estándares en cada elemento clave del proceso para asegurar la calidad del producto.
- **Quinta (Etapa de Calidad Total)** En los 70 Deming populariza el concepto de Calidad total como método de gestión cuyo objetivo es mejorar la organización, los productos y la satisfacción del cliente. El papel de la dirección y la implicación de todos los trabajadores se convierte en el factor esencial del cambio.

Gráfico 1
Resumen de la Evolución de la calidad

DÉCADA	AUTOR	APORTACIÓN
De 1900 a 1920	B. A. Fisher	– Métodos rápidos y productivos de desarrollo. – Diseño estadístico de experimentos (DEE).
De los 20 y 30	Walter A. Shewart	– Control de calidad para las plantas productivas. – Proceso de control estadístico (PCE).
De los 50 y 60	W. E. Deming	– Rueda o ciclo de Deming (PHCA) ó (PDCA). – Control estadístico de la calidad (SQC).
	Armand Feigenbaum	– Total Quality Management (TQM).
	Joseph M. Juran	– Fundamental el rol de los dirigentes. La trilogía de la calidad.
	Kaoru Ishikawa	– Creador de los círculos de calidad (CQ). – Diagrama causa-efecto.
De los 70	Philip B. Crosby	– Creador del concepto defectos cero. – Cuatro principios absolutos para la administración de la calidad.
De los 80	Tom Peters	– La gestión en busca de la excelencia.
	William Ouchi	– Teoría Z.
	M. E. Porter	– Estrategia competitiva basada en costes más bajos y la diferenciación.
De los 90		– <i>Empowerment</i> . Cambio en el sentido de dirección.
De 2000		– Innovación, renovarse constantemente.

Tomado de: (Deulofefeu Aymar, 2012)

La calidad ha ido evolucionando en el transcurso del tiempo; iniciando desde la implementación de métodos básicos, siguiendo con la fijación de procesos de control en los procesos productivos de las empresas en 1930, posteriormente en 1960 surgen cambio y teorías de gran importancia para la época actual como son los circuitos, diagramas y la trilogía de la calidad; aúltima basada en tres procesos de gestión (planificación, control y mejora) Las diferentes estrategias y la constante creación de normativas establecidas hasta la actualidad han permitido que este concepto de calidad este en constante innovación, además su finalidad es lograr la satisfacción del cliente.

“Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que el producto o servicio en sí mismo, proporcionan un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo.” (Jo, 2002, pág. 94).

Como señala Lascurain (2012) La satisfacción del usuario respecto a la calidad se estudia con base a la acumulación de la experiencia, y no solo en la experiencia más reciente.

Las experiencias del grado de satisfacción de los clientes son varias, para lo cual el prestador del servicio debe proporcionar un gran nivel de profesionalidad, “El cliente siempre tiene razón” Rotundamente no. El cliente tiene razón cuando la tiene, pero muchas veces se equivoca. Es así como la empresa debe poner límites para que trabaje a su máximo nivel.

El prestador de servicios tiene que identificar las expectativas de los clientes que tiene en la mira en cuando a la calidad de servicios. (Méndez , 2009)

La calidad de los servicios es más difícil definir y juzgar en comparación a la calidad en los productos debido a las características que tiene. Por esta causa, es importante que el prestador de servicios defina y comunique con claridad las necesidades de los clientes, ya que esa persona está en contacto directo con las personas que adquieren los servicios.

Existen cinco enfoques básicos de la calidad: enfoque trascendente, enfoque basado en el producto, enfoque basado en el cliente, enfoque basado en la producción y el enfoque basado en el valor. (Garvin,1988),

- **Enfoque Trascendente:** cataloga a la calidad como algo que no se puede definir, pero que todo el mundo entiende lo que es, la excelencia es abstracta y subjetiva por lo que resulta de poca utilidad a las organizaciones.
- **Enfoque basado en el producto:** (Benavides y Quintana, 2003), afirman que la calidad es función de una variable específica y medible, se tengan con respecto estándares establecidos sin tener en cuenta la opinión de cliente o usuario.
- **Enfoque basado en el cliente:** este enfoque se basa bajo la teoría que un producto será de calidad si satisface o excede las expectativas del cliente o usuario. Se basa de manera

específica en la apreciación o percepción que el cliente tenga del producto o servicio luego de consumirlo.(Benavides, 2012)

- **Enfoque basado en la producción:** bajo este enfoque encajan las definiciones de Deming & Crosby quienes consideran que la “calidad es la conformidad con los requerimientos, con las especificaciones de fabricación”.
- **Enfoque basado en el valor:** los autores (Benavides & Quintana, 2003) que defienden esta definición indican que tanto el precio como la calidad deben ser tenidos en cuenta en un mercado cada vez más competitivo.

Según como se mejoren las características y atributos inherentes al mismo, mejorará su calidad (Benavides, 2012)

2.5. Modelos de Calidad

Hay algunos modelos que establecen directrices importantes para el desarrollo correcto de la calidad. Según la Asociación Española para la calidad (QAEC) Los modelos de calidad son referencias que las organizaciones utilizan para mejorar su gestión.

Los modelos, a diferencia de las normas, no contienen requisitos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad sino directrices para la mejora.

Modelo SERVQUAL. -

Las diez dimensiones y su aplicación al modelo se define la calidad del servicio como la amplitud de las discrepancias o diferencia existente entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, y para ello se utilizan los diez criterios valorativos o dimensiones mencionados anteriormente, que por la existencia de correlación demostrada entre algunos de ellos se reducen a cinco: (Andrade & Berry, 1993)

- Elementos tangibles.
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad (profesionalidad, cortesía, credibilidad)
- Empatía (accesibilidad, comunicación, comprensión)

En base a las dimensiones descritas se desarrolla un modelo llamado SERVQUAL, que mide la calidad percibida por el consumidor como resultado de la diferencia entre lo que éste espera de un servicio (expectativas) respecto a lo que realmente ha percibido en el momento de obtener el mismo (percepción).(Deulofefeu, 2012).

Basándose en estos cinco criterios, se elaboran 22 ítems que permiten medir las expectativas y percepciones de los usuarios. Estos 22 ítems son unas declaraciones, por un lado, respecto a las expectativas que tienen los usuarios sobre las empresas de servicios que consideran excelentes de un sector determinado, y, por otro, respecto a la calidad percibida de una empresa en concreto del sector analizado. Por otro lado, también se pide, mediante otro cuestionario, que el usuario ponga prioridades sobre las cinco dimensiones analizadas, para así poder ponderar los resultados.

Aplicaciones del modelo. La puntuación que se utiliza es una escala de 7 puntos para cada declaración, de forma que 7 es «muy de acuerdo» y 1 significa «muy en desacuerdo». También se añade otro apartado en el que el consumidor consultado pondera la importancia relativa de cada una de las cinco dimensiones, teniéndose que ponderar su importancia relativa en base a cien.

Estos principios requieren una participación de los empleados de la empresa para mejorar su desempeño, la correcta planificación y toma de decisiones son factores clave que deben tomarse

en cuenta. El liderazgo, el compromiso que deben adquirir los clientes internos permitirá un desarrollo continuo del establecimiento.

La Asociación Española para la calidad (QAEC,2000) señala tres modelos de calidad.

- **Primero (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, Modelo EFQM,)** Modelo de calidad y excelencia, Orientado hacia los resultados, hacia el cliente. Pone en práctica el liderazgo y coherencia en el propósito. Además, se basa en la gestión por procesos y por hechos. Se ha convertido en un proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora continua con el desarrollo de alianzas y responsabilidad social.
- **Segundo (El Marco Común de Evaluación, CAF)** (siglas en inglés de Common Assessment Framework) es una herramienta de Gestión de Calidad para introducir la autoevaluación en las Organizaciones Públicas, que incorpora las características principales de los modelos EFQM y del alemán SPEYER, y que analiza dónde se encuentra una organización y hacia dónde quiere dirigirse.
- **Tercero (Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora, EVAM,)** permite, además de la realización de un diagnóstico, la determinación de actuaciones concretas encaminadas a la mejora continua y a la valoración de la madurez de la organización. Los objetivos del Modelo son: Realizar la evaluación externa de las organizaciones que no han iniciado aún la autoevaluación, promover el proceso de evaluación en las unidades de la AGE. Facilitar la incorporación gradual al proceso de evaluación, poner a disposición de las citadas organizaciones una herramienta de evaluación inicial y transferir a estas organizaciones las metodologías y acciones a establecer para la mejora de su gestión.

2.6. Normas internacionales de calidad

Se entiende por norma un patrón, modelo o documento que contiene especificaciones técnicas o fórmulas a seguir para alcanzar las características que determinados objetos, productos o servicios deben poseer para ser considerados compatibles dentro de un determinado contexto.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es la federación mundial, con sede en Ginebra, que agrupa a los organismos de estandarización de diferentes naciones, con el objetivo de desarrollar pautas que faciliten la normalización internacional. Ecuador está representada por 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.

Estas normas están sujetas a la revisión y mantenimiento quinquenal con el fin de 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, 2007)

Posteriormente, en el año 2000, se hace una nueva revisión de la norma con cambios significativos generándose a través de esta nueva revisión el cambio de la norma de Aseguramiento de la calidad versión 1994 por la norma que establece la Gestión de la calidad versión 2000. (Espinosa, 2009)

Las Normas ISO relacionadas con la calidad son las siguientes:

- ISO 9000: Sistemas de Gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario. En ella se definen términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generales para los Sistemas de Gestión de la calidad.

- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la calidad – Requisitos. Establece los requisitos mínimos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad. Puede utilizarse para su aplicación interna, para certificación o para fines contractuales.
- ISO 9004: Sistemas 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.
- La ISO 9001 del 2000 utiliza un enfoque orientado a Procesos. Un Proceso es un conjunto de actividades que utiliza recursos humanos, materiales y procedimientos para transformar lo que entra al proceso en un producto de salida.

2.7. Gestión de calidad

Según (Espinosa, 2009) Los “principios fundamentales del sistema de gestión” son los siguientes:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa.
- Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo. Participación de todos los miembros de la organización
- Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la empresa.
- Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos. Toma de decisiones de gestión.

Según (Maseda, 1988), “gestión de la calidad” es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa. Esta tarea consta principalmente de los siguientes aspectos:

- Definir las políticas de calidad de la empresa, en relación con los principios empresariales y en función de la naturaleza del negocio.
- Establecer objetivos claramente definidos, acordes con las políticas de la empresa.
- Realizar la planificación en base a los objetivos anteriores, estableciendo las estrategias y los recursos necesarios.
- Definir la organización, con las funciones y responsabilidades, para que se lleve a cabo la planificación.
- Seleccionar y formar al personal para cada puesto de trabajo.
- Motivar a la gente para el logro de los objetivos.
- Controlar el desarrollo del programa estableciendo las medidas correctivas necesarias.

“En cada fase del proceso se deben identificar las necesidades del cliente de tal manera que se controlen para asegurar la conformidad, así como evitar errores o fallas, contando con el compromiso de todos los miembros de la organización” (Saumeth, 2014, p.6).

Como señala Miranda Francisco (2007) la gestión de calidad debe ser entendida como una filosofía de gestión cuyo objetivo último es suministrar productos y servicios con un nivel de calidad que satisfaga a los clientes y que consigan la motivación y satisfacción de los empleados.

El control de calidad de un establecimiento hotelero, según algunos autores puede basarse en: personal, instalaciones y organización. Los clientes necesitan servicios que cumplan con sus necesidades y expectativas, denominadas requisitos. Estos deben cumplir con las pautas establecidas por las partes, ya sean obligatorias o implícitas por la práctica o costumbre de la

organización. De la percepción sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos resultará la satisfacción.

El mejoramiento continuo debe ser entendido como: “un sistema de gerencia integral, que compromete a toda la organización, basado este propósito en la misión y en la visión de esta. Las estrategias, la estructura y los planes operacionales serán las formas que permitirán incorporar los valores con los cuales se han definido los principios fundamentales” (Aldana de Vega, 1991).

El mejoramiento continuo en la calidad del servicio se fundamenta en cuatro pilares: Trabajo en equipo: implica conformar trabajos bajo la filosofía del equipo y seguir unos puntos previamente definidos, con el objetivo de alcanzar una meta común que vaya en beneficio de la organización y de cada uno de los individuos que la conforman; Además el Liderazgo participativo: antes que autocracia e imposición y búsqueda de la satisfacción del jefe, antes que del bien común.

La optimización de procesos: todos y cada uno de los procesos deben ser efectivos y flexibles, buscando satisfacer siempre las necesidades y expectativas de los clientes, deben estar clasificados de acuerdo con la razón de ser de la institución. Y el Compromiso con la calidad, el servicio y la productividad: implica que todos los empleados de la organización maximicen recursos y eliminen desperdicios.(Quiñones & de Vega, 2011).

La mejora de la calidad es una estrategia global de gestión, de tal manera que forma parte de un modelo global que tiene como objetivo final conseguir resultados excelentes en todos los aspectos importantes para una organización (Market ,2013).

2.8. Marco legal referencial

La revisión de la normativa legal vigente relacionada con la calidad en la prestación de los servicios turísticos en el ámbito de alojamiento y restauración es fundamental para la realización de la investigación pues, se determinan diferentes lineamientos partiendo desde la carta magna que es la Constitución del Ecuador hasta los diferentes reglamentos que reúnen elementos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente.

Hasta la actualidad, año 2017 aún no se ha determinado un reglamento adecuado que reúna los requerimientos necesarios en la temática de calidad en el servicio de restauración; aún se están analizando los parámetros que deben tomarse en cuenta en este ámbito.

Tabla 1

Constitución del Ecuador

CONSTITUCIÓN

Es el fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y de su gobierno. La supremacía de esta constitución la convierte en el texto principal dentro de la política ecuatoriana, y está por sobre cualquier otra norma jurídica.

Con relación a la temática a tratarse menciona directrices en las cuales las actividades productivas se llevarán a cabo con principios de calidad.

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: Enríquez, M.

Tabla 2

*Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV)***PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR**

El Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 es el tercer plan a escala nacional. Está nutrido de la experiencia de los dos planes anteriores. Contiene un conjunto de 12 objetivos, entre ellos generalmente aspectos de lineamientos se relacionan con la temática de calidad en la prestación de los servicios.

POLÍTICAS Y**LINEAMIENTOS**

-
- a. Normar, regular y controlar la calidad de los servicios de educación, salud, atención y cuidado diario, protección especial, rehabilitación social y demás servicios del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.
 - b. Implementar sistemas de calidad con estándares normalizados que faciliten la regulación, el control y la auditoría de los servicios que componen este sistema.
 - c. Promover la certificación, la acreditación, el licenciamiento y/o la autorización, según corresponda, de la prestación de servicios que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

Tabla 3

*Plan Nacional de Desarrollo***PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017-2021 TODA UNA VIDA**

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 es el principal instrumento del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa. Contiene tres ejes principales: 1) Derechos para todos durante toda una vida, 2) Economía al derecho de la sociedad. 3) Más sociedad, mejor Estado, cada uno contiene 3 objetivos nacionales que dan cuenta de las prioridades que tiene el país.

<p>EJE 1: DERECHOS PARA TODOS DURANTE TODA LA VIDA. (Objetivo 1.-Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas)</p>	<p>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.</p> <p>1.16. Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios.</p>
<p>EJE 3: MÁS SOCIEDAD, MEJOR ESTADO. (Objetivo 9. -Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente el país en la región y el mundo)</p>	<p>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.</p>

Fuente: Plan Nacional del Desarrollo. 2017-2021
Elaborado por: Enríquez, M.

Tabla 4
Ley de Turismo

LEY DE TURISMO

Tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios. Esta ley establece principios de la actividad turística, la participación de autoridades, comunidades quienes deben priorizar la calidad y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

Art. 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.

Art 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

Art 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

Elaborado por: Enríquez, M.

Tabla 5

Ley de defensa al Consumidor

LEY DE DEFENSA AL CONSUMIDOR

La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, menciona lo siguiente en la temática de calidad:

Art. 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 incluyendo los riesgos que pudieren presentar.

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

Art. 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: Enríquez, M.

Tabla 6
Reglamento General a la Ley de Turismo

REGLAMENTO LEY DE TURISMO

Este reglamento establece los procedimientos generales y la actualización general de las normas jurídicas secundarias relacionadas al sector turístico.

La reglamentación de las actividades turísticas es fundamental para que los prestadores de servicio cumplan con sus obligaciones y logren la satisfacción de los clientes. Relacionado a la calidad, este reglamento señala lo siguiente:

Art 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.

Art 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.

Tabla 7

*Reglamento de Alojamiento Turístico***REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Este reglamento tuvo su última modificación en el año 2015, se establecen diferentes requerimientos para la actividad de alojamiento, en lo relacionado a la calidad; mismos que tienen que cumplir con obligaciones y además se establece la clasificación de los establecimientos en los cuales se ha identificado los correspondientes al área de estudio. En lo referente a la calidad menciona lo siguiente:

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.

Art 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.

Disposición décima

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: Enríquez, M.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se describen los pasos y los procedimientos aplicados durante la recopilación de datos, para disponer de la información necesaria relacionada a la temática a tratar.

El primer aspecto requerido es sobre el cumplimiento de la normativa legal en la prestación de servicios de restauración y alojamiento en la parroquia La Esperanza; para esto es necesario hacer una revisión de fuentes bibliográficas de las normas existentes en el Ecuador relacionadas a este ámbito. La Constitución del Ecuador, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, La Ley de Turismo, Reglamento General a la Ley de Turismo, Reglamento de Alojamiento.

El segundo requerimiento por tomar en cuenta es el uso de varios instrumentos para la evaluación de las condiciones de calidad en el servicio de restauración y alojamiento, para lo cual se ha recurrido a la investigación y análisis de algunos modelos e indicadores de medición de calidad (SERVQUAL, el modelo del “Service Profit Chain” (SPC) y otros instrumentos para cuantificar y cualificar el nivel de satisfacción de los clientes que adquieren este servicio. Además, se ha realizado un check list para los establecimientos de alimentación de la parroquia, por otro lado, para el servicio de alojamiento se ha utilizado una ficha de elaboración propia en base a los lineamientos establecidos por el MINTUR y en base al Proyecto Comunitario de Salinas (2013).

Es importante conocer el perfil de los clientes que adquieren estos servicios; es así que se ha hecho el diseño y aplicación de encuestas para medir su nivel de satisfacción tomando en cuenta varios aspectos. Finalmente, después de la investigación y análisis de los diferentes contenidos se propone la elaboración de estrategias de mejora continua para los establecimientos que brindan el servicio de restauración; misma que es una herramienta importante para crear conciencia y una cultura que implique a las personas que se dedican a esta actividad continuar activamente en la

búsqueda de oportunidades de mejora del desempeño de los procesos, las actividades y los servicios cumpliendo con los diferentes estándares de calidad.

3.1. Tipos de investigación

El enfoque de la investigación es cualitativo pues se pretende evaluar las condiciones y de calidad y características de los servicios de alojamiento y restauración de la parroquia La Esperanza; además, el método cuantitativo se aplicó para determinar la cantidad de turistas que están conformes con la calidad ofertada en estos servicios.

La finalidad de la investigación a realizarse radica en formular metodologías o modificar las existentes con relación a la calidad, y también en incrementar los conocimientos científicos, filosóficos relacionados con la temática.

Por las fuentes de información es una investigación mixta porque se ha revisado información bibliográfica y de campo. La primera requiere de la revisión de todo tipo de documentos para llegar a una aproximación teórica del objeto de estudio. Se ha desarrollado a través de la recopilación de información de: textos, artículos científicos, monografías, artículos de revistas, tesis doctorales, páginas web; todas relacionadas al tema de estudio de la calidad en los servicios de alojamiento y restauración.

Como primer aspecto, se ha evaluado la calidad de los servicios de alojamiento y restauración de La Esperanza; visitando la zona. Posteriormente se ha llevado a cabo una investigación hacia los clientes que adquieren estos servicios para identificar su grado de satisfacción mediante encuestas. El desarrollo del trabajo se fundamenta en diversos tipos de investigación donde se prioriza el trabajo de campo y la intervención de fuentes primarias, pues la naturaleza de la investigación requiere analizar diversos datos in situ para poder evidenciar la situación actual.

Es importante describir e interpretar los resultados de la investigación para identificar la realidad del objeto de estudio. Se pretende elaborar estrategias de mejora continua para los diferentes servicios para incrementar el nivel de calidad de estos. De esta manera se ha aplicado varias técnicas de recolección de información como: entrevistas, encuestas y la observación. Esta última ayudó a realizar un análisis visual del objeto de estudio. Para los instrumentos de recopilación de información se ha tomado en cuenta la realización de fichas de observación de campo, listas de chequeo en estos establecimientos (restauración y alojamiento)

Para evaluar las condiciones actuales de calidad también se ha elaborado guías de entrevistas, cuestionarios con preguntas direccionadas a medir el nivel de satisfacción de los clientes, dueños de los establecimientos, funcionarios públicos. Para la cobertura de las unidades de análisis se aplica la fórmula para calcular el número de muestra a encuestar en los turistas que visitan la parroquia La Esperanza. En el procedimiento para tratamiento y análisis de la información obtenida se determina la estadística descriptiva y también el método analítico de todos los datos recopilados en las encuestas.

3.2. Métodos de investigación

Para el desarrollo de la investigación se aplica algunos métodos como:

3.2.1. Método Analítico-Sintético

Permite el análisis de los elementos constitutivos de la calidad del sector de alojamiento y restauración, es decir las características, la realidad de estos servicios; para esto se ha aplicado fichas de observación, encuestas, entrevistas. Posteriormente, se sintetiza los datos obtenidos para generar ideas claras de las condiciones de calidad de los servicios turísticos.

3.2.2. Método histórico-lógico

Con la aplicación de este método se identifica la trayectoria y desarrollo que ha tenido la calidad en los establecimientos de la parroquia La Esperanza; tomando en cuenta además si se cumple con los requerimientos vigentes de la normativa legal del Ecuador relacionada con la calidad de los servicios turísticos.

3.3. Técnicas de recolección de datos

El uso de técnicas de recolección de recolección de datos desempeña un papel fundamental en todo proceso investigativo; para el desarrollo de esta en particular se ha empleado algunas técnicas como: encuestas, entrevistas, observación directa. Las encuestas se han direccionado 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 y hospedaje.

3.3.1. Entrevistas

Se enfocan en el personal que presta los servicios mencionados, grupos de interés, autoridades relacionadas con la temática de calidad.

3.3.2. Observación

Se ha realizado la observación directa del sitio; se visita y se realiza una evaluación de la calidad de los establecimientos turísticos localizados en la parroquia La Esperanza.

3.4. Población

En los objetivos de la investigación se ha realizado un estudio de mercado para conocer el perfil de los turistas que adquieren los servicios turísticos en la parroquia La Esperanza y su nivel de satisfacción. Así, se toma como población el número de turistas que ingresan a la parroquia La Esperanza y que usan específicamente el servicio de hospedaje.

3.5. Muestra

Se ha determinado según el GAD Parroquial La Esperanza 6 establecimientos que brindan estos servicios, de los cuales 4 están funcionales, los dos restantes se encuentran en mantenimiento y sacando los permisos de funcionamiento respectivos. Se toma los 4 establecimientos para la aplicación de las técnicas e instrumentos de información pues su número es menor a 100.

Se aplica un censo del 100% de la población que se hospeda en estos establecimientos, 150 clientes (cifra tomada de los propietarios de los establecimientos), debido a la estacionalidad de la actividad turística en el sector y también al no existir cifras exactas de los turistas que visitan la parroquia. Pues no se ha realizado un registro adecuado por parte de autoridades pertinentes del sector turístico.

Sin embargo, para el servicio de alimentos y bebidas se ha utilizado una muestra en la cual se ha identificado la existencia de 5 locales, mismos que tienen una gran demanda especialmente los fines de semana. Alrededor de 800 clientes que adquieren el servicio de alimentación (cifra tomada de los propietarios de los mismos establecimientos). La muestra de los clientes que adquieren este servicio se obtiene aplicando la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * d2 * Z2}{N-1 * E2 + d2 * Z2}$$

Simbología:

n = Muestra

N = Total de la población

E = Error máximo admisible del tamaño de la muestra (0,05)

d2 = Varianza 0,25

Z2= Nivel de Confianza de los datos

(N-1) = Corrección geométrica, para muestras grandes >30

Aplicación de la fórmula para calcular el número de muestra a encuestar en los clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza.

$$n = \frac{800 * 0,25 * 3,8416}{799 * 0,0025 + 0,25 * 3,8416}$$

n= 260

La muestra correspondiente al servicio de alimentación es de 260, misma que se aplicará a todos los clientes que consuman los alimentos y bebidas. Se realiza un censo y una muestra, el primero correspondiente al servicio de alojamiento y el segundo del servicio de restauración.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se han recopilado datos cualitativos referentes al nivel de satisfacción de los clientes que adquieren los servicios turísticos en la parroquia La Esperanza, pues con la aplicación de entrevistas a clientes; la observación de campo se podrá determinar y evaluar la calidad de las infraestructuras de los diferentes establecimientos. A la vez al aplicar fichas de calidad se tomará en cuenta varios indicadores para conocer las fortalezas y deficiencias que poseen las instalaciones.

Se han identificado los principales aspectos de valoración de la calidad para los establecimientos de alojamiento y restauración por parte de los usuarios que adquieran esos servicios; además se han evaluado las condiciones actuales de calidad de cada uno de los establecimientos mediante la aplicación de fichas y entrevistas a las autoridades pertinentes del departamento de turismo del GAD de Ibarra y a la Auditoría de Control de Calidad del MINTUR.

Se ha verificado el nivel organizativo de los habitantes de la parroquia, analizando los mecanismos que han empleado para ofertar los servicios turísticos; además el nivel de cumplimiento de la normativa legal vigente acerca del funcionamiento de los establecimientos de restauración y alojamiento. Los posibles resultados cuantitativos que se han recopilado en la investigación son determinar la cantidad de turistas que están conformes con la calidad ofertada por los establecimientos de alojamiento y restauración. Para lo cual se realizarán entrevistas, visitas de campo a los establecimientos que ofertan los servicios.

También con el uso de la metodología adecuada de evaluación de calidad se ha identificado el grado de cumplimiento de la normativa legal y además los parámetros condicionantes de calidad;

para poder diseñar estrategias que permitan a los emprendimientos que ofertan los servicios turísticos en La Esperanza mejorar la calidad de estos.

4.1. Establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza

Existen en la parroquia La Esperanza seis establecimientos de alojamiento turísticos registrados en el Catastro de emprendimientos turísticos comunitarios del cantón Ibarra, de los cuales cuatro están relacionados a la prestación del servicio de hospedaje y alimentación; además con la observación de campo se ha tomado en cuenta otro establecimiento que reúne estas características.

Se señala, además, que los establecimientos existentes son de carácter comunitario en su mayoría, en relación con la clasificación que rige a nivel nacional. Así se encuentran casas de hospedaje, refugios y hosterías. En esta última denominada hostería Quinta San Clemente la infraestructura es más grande y posee algunos servicios complementarios (piscina-wi.fi-tv cable)

4.2. Establecimientos de restauración de la parroquia La Esperanza

Los establecimientos de restauración en esta parroquia han ido desarrollándose desde años pasados hasta consolidarse en una asociación, misma que reúne 5 establecimientos localizados frente al cuerpo de bomberos, en el punto de entrada de ascenso al volcán Imbabura. Aquí la denominada plaza de comidas tiene afluencia de clientes todos los días, pero en mayor proporción los fines de semana, llegando a tener alrededor de 1200 clientes mensuales quienes adquieren los platos típicos del sector: carne de borrego asada, habas con papas y choclos, almuerzos, berro con papas, el tradicional morocho, entre otros. Para identificar los elementos condicionantes de la calidad en estos establecimientos de alojamiento y restauración el elemento clave ha sido la normativa vigente relacionada con la calidad, a pesar de que este término es subjetivo pues tiene que ver mucho con la percepción del cliente se señalan algunos aspectos basados en las fichas

manejadas por el MINTUR y también en indicadores establecidos por el Emprendimiento comunitario de la parroquia de Salinas. De esta manera se presentan a continuación los lineamientos más importantes:

Se ha realizado una revisión de la normativa legal con los requerimientos existentes para la prestación de los servicios de alojamiento y restauración.

4.3. Aspectos de calidad presentes en la normativa vigente de valoración de establecimientos de alojamiento

En la legislación actual que regula los establecimientos de alojamiento, se encuentran inmersos parámetros que pueden ser considerados como indicadores de calidad, brindan facilidades para el cumplimiento de las expectativas de los clientes. La calidad reúne diferentes requerimientos, mismos que tienen el objetivo de satisfacer al cliente, brindando bienes o servicios con altos estándares.

En la normativa legal vigente existen lineamientos y artículos que permiten regular los servicios turísticos. Existen check-list manejados por autoridades o representantes del MINTUR donde se muestran algunos indicadores relacionados a la calidad y son aplicados a los establecimientos de alojamiento existentes en el catastro, manejado generalmente por categorías; para el área rural, existe el catastro de emprendimientos de turismo comunitario del cantón Ibarra.

Para el diseño y análisis de la calidad en los mismos se ha tomado y modificado el modelo de check-list del MINTUR y además elementos o indicadores de fichas de campo del Proyecto Comunitario de la parroquia de Salinas.

Los aspectos tomados en cuenta en términos generales son los siguientes:

- Infraestructura en buen estado.
- Área de recepción

- Sistema de quejas y sugerencias
- Mobiliario de habitaciones
- Limpieza de áreas exteriores
- Seguridad
- Hospitalidad del personal
- Baños y grifos funcionales
- Áreas de cocina y comedor en estado funcional
- Manipulación y preparación de alimentos
- Bodegas y áreas de almacenamiento de alimentos
- Áreas de descanso
- Sostenibilidad ambiental con prácticas correctas del manejo de desechos y desarrollo en general del establecimiento.
- Áreas de emergencia

Como un aspecto importante se ha realizado una entrevista a la Ing. Gabriela Catillo con el objetivo de identificar la normativa legal relacionada con la calidad en la prestación de los servicios turísticos tanto de alojamiento como de restauración.

4.4. Entrevista dirigida a la Ing. Gabriela Castillo, Analista de Control Zonal del MINTUR (Coordinación Zonal 1, Ibarra)

¿Al ser autoridad rectora de la actividad turística con qué indicadores y documentos se cuenta para evaluar la calidad en el servicio de alojamiento y restauración?

Es primordial recalcar que el Ministerio de Turismo como usted manifiesta es el ente rector de la actividad turística a nivel nacional, pues principalmente con la normativa y con la ley que nos regimos es la ley de turismo, evidentemente de la ley de turismo se dependen los reglamentos de actividades turísticas y evidentemente cumpliendo el respectivo proceso como son las normativas en cuanto alimentos y bebidas, la normativa de alojamiento, la normativa de intermediación operación turística, de deportes de aventura. En este sentido pues los que están vigentes y con los que estamos trabajando es el de alojamiento, intermediación y operación turística, el de guianza, también estamos trabajando con el reglamento de deportes de aventura, Lo que estamos esperando es la normativa que va a regularizar las actividades tanto el sector de turismo comunitario como regularizar lo que es alimentos y bebidas. Estamos evidentemente ahorita en un proceso de análisis del reglamento para que pueda ser levantado como un registro oficial y de esa manera también podamos trabajar con normas y estándares dentro de estas actividades.

Comentario: El Ministerio de Turismo es el ente rector de las actividades turísticas en el país, por consiguiente, es primordial tener leyes y reglamentos como menciona la autoridad entrevistada para llevar un control adecuado de la calidad. Ciertamente aún no existe un reglamento adecuado para regular las actividades relacionadas con el servicio de alimentación, es así que la ley de turismo y el reglamento de alojamiento turístico son los instrumentos que se tienen para la evaluación de calidad en la prestación de los servicios turísticos.

¿Qué procedimientos se debe realizar para controlar la calidad en estos servicios?

Bueno como Ministerio de Turismo desde planta central y obviamente cada una de las coordinaciones en las oficinas técnicas provinciales se cuenta con la Unidad de Registro y Control quienes somos los encargados de verificar y controlar el buen funcionamiento y la prestación de servicios a los establecimientos que han sido categorizados como turísticos esto quiere decir a los que son Agencias de viajes, los establecimientos de alojamiento, de alimentos y bebidas, lo que son transporte turístico también, entonces lo que nosotros hacemos evidentemente como Ministerio de Turismo son operativos de control. Mediante ellos y a través de unas herramientas que nosotros manejamos una serie de check list verificamos en cada establecimiento el cumplimiento de indicadores.

Comentario: Para el control de la calidad en los servicios de alojamiento, de alimentos y bebidas se realiza un check list con diferentes lineamientos en los cuales se señala el cumplimiento o no de los mismos. Se toma en cuenta todos los establecimientos categorizados como turísticos. La Unidad de Registro y Control es la entidad encargada de verificar y controlar la calidad en la prestación de los servicios turísticos.

¿Se lleva un control de calidad en las parroquias rurales del cantón a un nivel proporcional a las parroquias urbanas?

Bueno con el tema de nosotros hacer una zonificación o una hoja de ruta para las inspecciones o también en los operativos de control, nosotros no vemos si son zonas rurales o urbanas, a lo que nosotros nos regimos es a nuestro catastro de los establecimientos turísticos que evidentemente estos establecimientos pueden estar ubicados tanto en la ciudad como en las parroquias rurales, entonces nosotros si les visitamos a los establecimientos como tal no como a la zona porque evidentemente habrá zonas que no hay un establecimiento que fue catastrado como

turístico, entonces nosotros vamos y les hacemos el respectivo control, chequeo, inclusive asesoramiento técnico que nosotros les brindamos a los emprendimientos para asesorarles en lo que deben mejorar en los servicios.

Comentario: Con la estrategia de zonificación se ha identificado todos los establecimientos que brindan servicios turísticos sea a nivel urbano o rural, como manifiesta la Ing. Castillo, de esta forma aquellos establecimientos registrados son controlados con auditorías que realiza el MINTUR, a la vez el uso de check list permite controlar de manera eficiente lineamientos de calidad; el asesoramiento que brindan a los dueños de los establecimientos es fundamental para el logro de la satisfacción de los clientes.

¿Considera que los reglamentos existentes son eficientes para lograr la satisfacción de los clientes?

Sí, claro que sí como le había mencionado nosotros ahora ya estamos contando con nueva normativa entonces evidentemente la ley de turismo es la ley de todos los reglamentos entonces de ella desprenden los reglamentos de cada actividad entonces ahora por el momento ya contamos con reglamentos específicos para cada una de las actividades. Como le había mencionado antes estamos a la espera del reglamento de alimentos y bebidas y del reglamento de centros de turismo comunitario de cierta manera podríamos estar ya completos para regularizar toda la actividad pero con la nueva normativa que tenemos evidentemente como manejamos herramientas también para la calificación del control de calidad entonces con eso si se puede inclusive tener un sustento legal para poder inspeccionar, controlar, inclusive hasta verificar los establecimientos.

Comentario: Mediante el desarrollo de la entrevista se ha señalado que las leyes y reglamentos existentes son suficientes para llevar un control adecuado de la calidad en la

prestación de los servicios turísticos. La ley de turismo engloba directrices fundamentales para la regulación de todas las actividades.

¿Posee el MINTUR algún programa de capacitación en la temática de calidad para los prestadores de servicios turísticos?

Sí, claro que sí, evidentemente el Ministerio de Turismo y con el afán de capacitar, asesorar al emprendedor turístico para que pueda prestar un servicio de calidad se puede decir se tiene una plataforma de capacitación on-line, inclusive a la fecha se está capacitando a los empresarios de los establecimientos turísticos. Esto es como un curso on-line que ellos tienen que aprobar ciertas materias, las materias que se les imparte en esta capacitación on-line son manipulación de alimentos, atención al cliente, camareras y pisos, recepción, de gerencia también. Entonces todo este tipo de capacitaciones les permite prestar un mejor servicio al usuario.

Comentario: Como MINTUR poseen programas de capacitaciones y asesoramiento a los emprendedores turísticos, son diferentes temáticas que les imparten mediante un curso on-line. Este aspecto es importante en la práctica de la actividad turística sobre todo en la prestación de servicios. Como autoridades han puesto en marcha este procedimiento con la finalidad de tecnificar cada día la actividad turística y evidenciar todos los esfuerzos en la satisfacción de los usuarios.

Conclusión: Como se pudo evidenciar la normativa de calidad vigente es suficiente para llevar un control adecuado de la calidad en la prestación de los servicios turísticos en este caso de alojamiento y pronto en la normativa para regular las actividades relacionadas con el servicio de restauración. Las leyes, reglamentos y un trabajo conjunto con las autoridades rectoras de la actividad turística motivan al emprendedor a preocuparse y considerar el tema de la calidad como algo primordial en la satisfacción y fidelización de clientes.

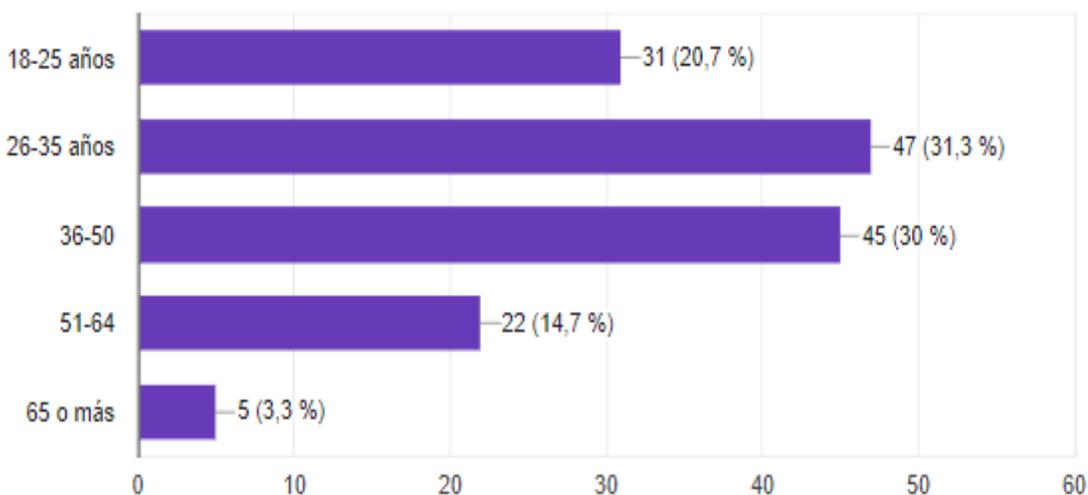
Como segundo aspecto, la realización de un estudio de mercado ha permitido conocer el perfil del cliente que adquiere los servicios turísticos en la parroquia La Esperanza y su nivel de satisfacción.

4.5. Encuesta dirigida a los clientes que adquieren el servicio de alojamiento en la parroquia La Esperanza.

Pregunta 1. -Edad

Gráfico 2

Edad



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

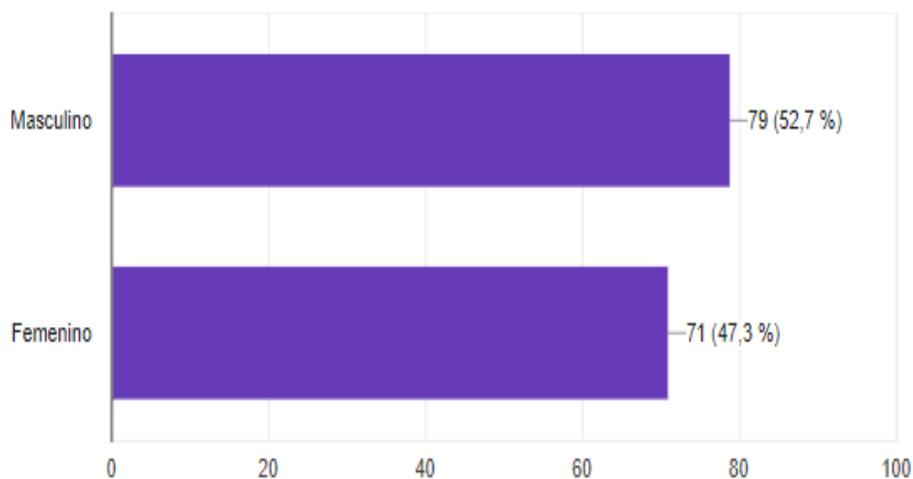
Elaborado por: Enríquez, M.

Análisis

Según los resultados de la encuesta aplicada, la edad de los clientes que utilizan el servicio de alojamiento en la parroquia La Esperanza se evidencia con mayor proporción en el rango de 26-35 años, con un porcentaje del 31.3%, le sigue el rango de 36 a 50 años con un porcentaje del 30%

Pregunta 2. -Género

Gráfico 3
Género



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

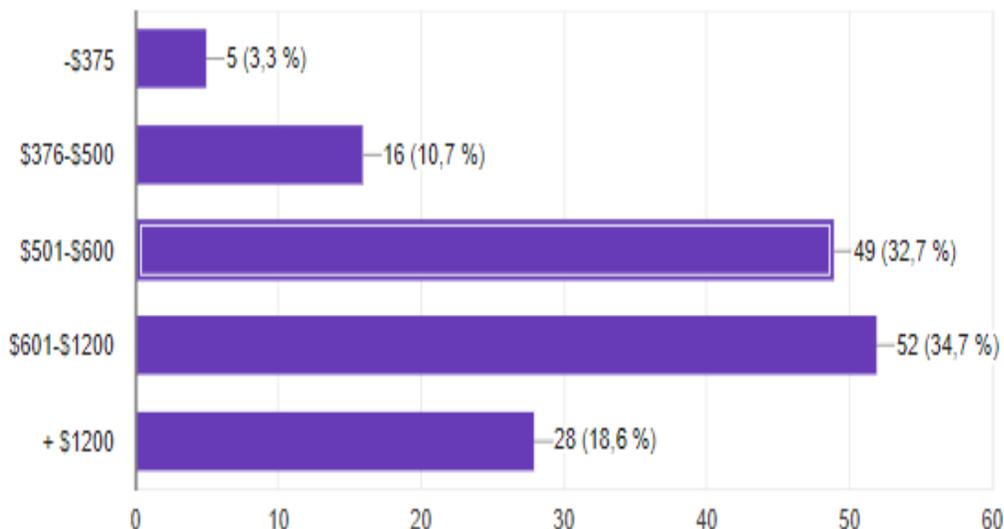
Análisis

Se establece que los clientes que se hospedan en la parroquia La Esperanza en su mayoría pertenecen al género masculino, representado por un porcentaje del 52,7%, el género femenino se encuentra en segundo lugar representado por el 47,3%.

Pregunta 3. -Nivel de ingresos

Gráfico 4

Nivel de Ingresos



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

Análisis

En su mayoría con un 34,7% de porcentaje, los clientes que se hospedan en La Esperanza tienen un nivel de ingresos promedio entre \$601-\$1200, debido a que en su mayoría la demanda es de la ciudad de Quito, la capital del Ecuador y de nacionalidad extranjera (Estados Unidos), Observar gráfico 5. Además, con el 32,7% se observa que en segundo lugar se encuentra el rango de nivel de ingresos entre \$501-\$600. Se puede identificar que un nivel superior al de \$200 adquiere el 18,6%. De esta manera se establece que en la parroquia La Esperanza se hospedan clientes con un nivel adquisitivo alto y que desean disfrutar de la naturaleza.

Pregunta 4. -Lugar de residencia

Tabla 8

Lugar de residencia

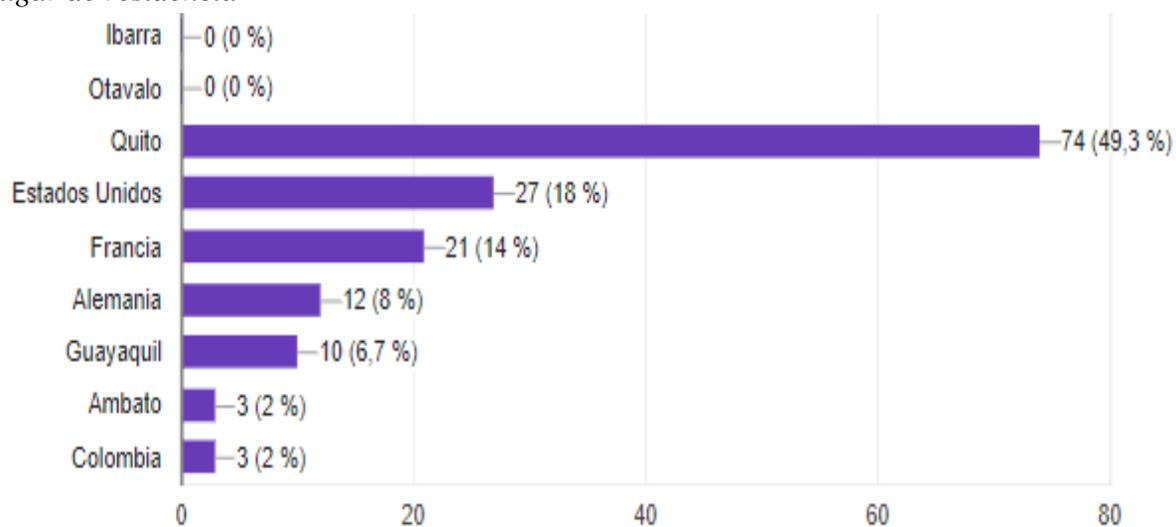
Serie	Frecuencia	%
Ibarra	0	0
Otavalo	0	0
Quito	74	49.3
Estados Unidos	27	18
Francia	21	14
Alemania	12	8
Guayaquil	10	6.7
Ambato	3	2
Colombia	3	2
Total	150	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

Gráfico 5

Lugar de residencia



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

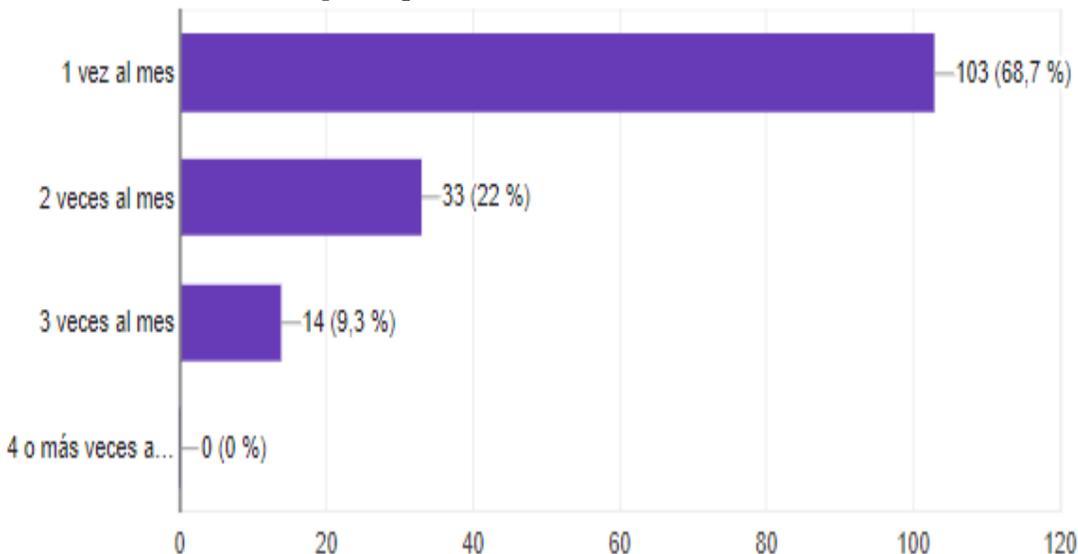
Análisis

La mayoría de las personas que se hospedan en la parroquia La Esperanza viven en la ciudad de Quito, representado por el 49,3%. Se ha identificado que las demandas procedentes de países extranjeros ocupan los siguientes lugares: Estados Unidos con un 18%, Francia con 14% y Alemania con el 8%. Debido a las características de la parroquia, misma que oferta una modalidad de turismo natural que incluyen actividades de trekking, cabalgatas con un enfoque comunitario; se pudo establecer que en su mayoría estos clientes pernoctan entre una y dos veces al mes. Observar la figura 7.

Pregunta 5. - ¿Con qué frecuencia visita la parroquia La Esperanza?

Gráfico 6

Frecuencia de visitas a la parroquia



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

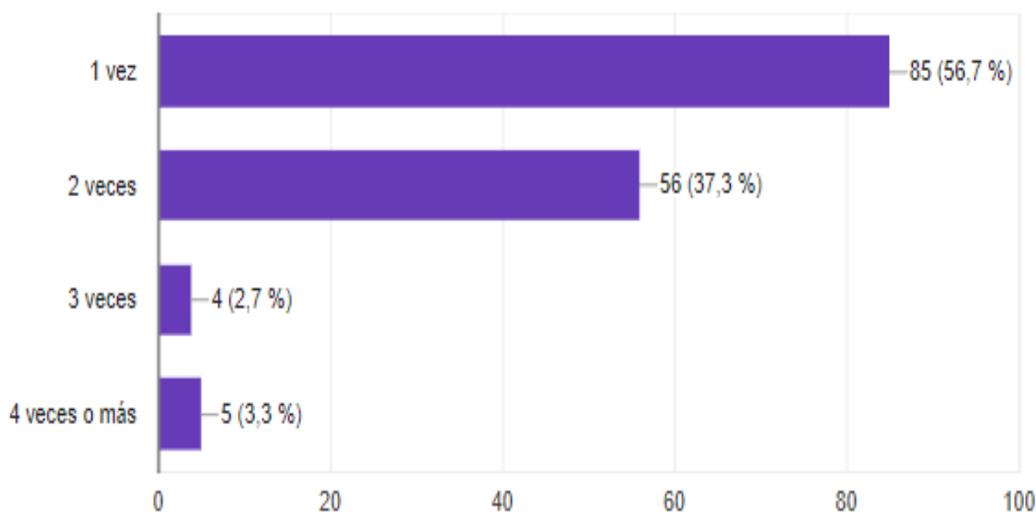
Análisis

Alrededor del 68,7% de las personas encuestadas tienen una frecuencia de visita a la parroquia de 1 vez al mes, el 22% señaló que visitan la parroquia 2 veces al mes, estos porcentajes tienen mucha relación también con el grado de pernoctación de los clientes en el cual en su mayoría es de una a dos veces. En último rango se encuentra el 9,3 % perteneciente a personas que visitan 3 veces al mes la parroquia. El factor limitante para visitar la parroquia entre 4 o más veces al mes es que no existe una diversificación adecuada de la oferta que sea atractiva para sus visitantes.

Pregunta 6. - En los últimos 4 meses, ¿Cuántas veces se ha alojado en la parroquia La Esperanza?

Gráfico 7

Frecuencia de alojamiento en la parroquia



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

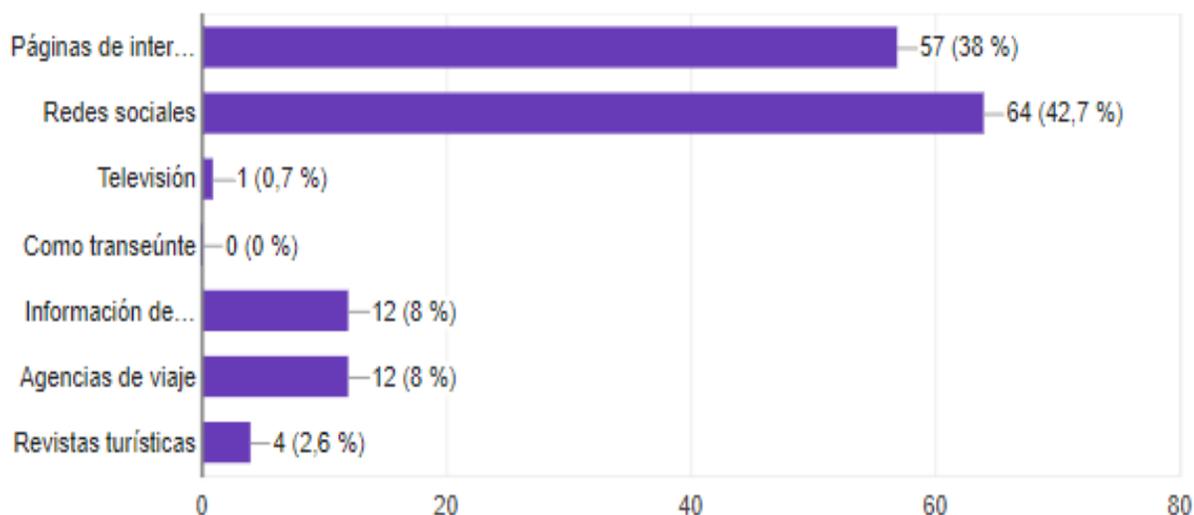
Análisis

Alrededor del 56.7% de los clientes encuestados han usado una vez el servicio de alojamiento en la parroquia La Esperanza; mientras que el 37,3% de los encuestados los usa 2 veces, por otra parte, el 2,7% de los encuestados los ha usado 3 veces. Teniendo en cuenta la estacionalidad del turismo en el sector ya que existe mayor afluencia de turistas en los meses de julio a septiembre por ser temporada vacacional en países nórdicos y europeos y también por ser meses de fiestas de la parroquia donde se realizan diferentes eventos que atraen a turistas nacionales y extranjeros. Pero se debe considerar que no todos quienes visitan la parroquia y practican diferentes modalidades de turismo utilizan el servicio de hospedaje. Además, no existe un registro de turistas para ponderar con porcentajes este aspecto.

Pregunta 7. - ¿Al momento de elegir el establecimiento de alojamiento, a través de qué medios obtuvo información?

Gráfico 8

Medios de información



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

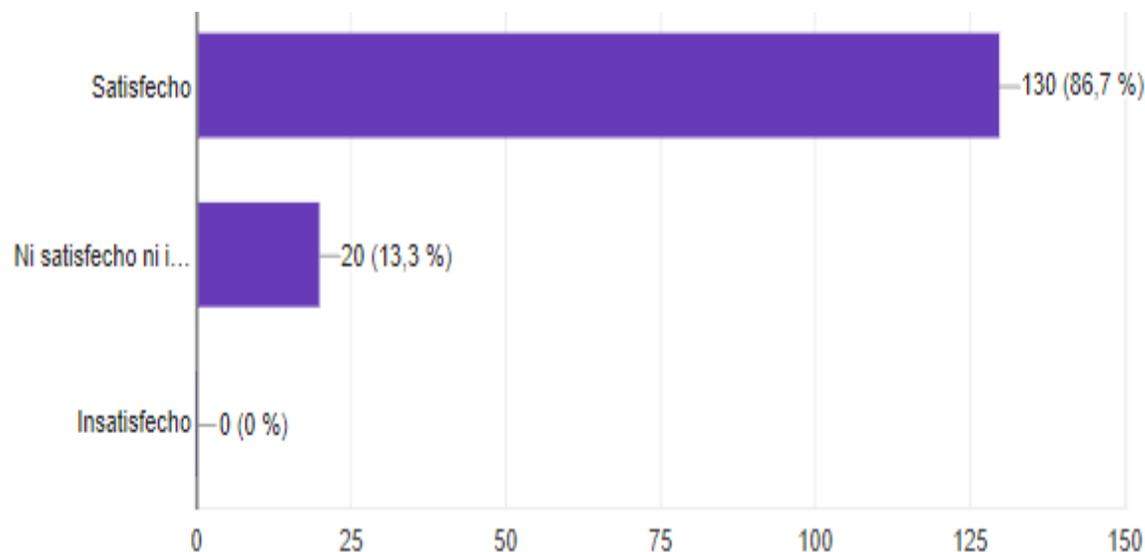
Elaborado por: Enríquez, M.

Análisis

Se ha determinado que las diferentes herramientas tecnológicas son usadas en gran medida para conocer y visitar sitios turísticos. El 42,7% de las personas que eligieron el establecimiento de alojamiento se basó en las redes sociales y un 38% en páginas de internet. El 8% lo hizo mediante información obtenida de amigos y familiares y también de agencias de viajes. Solamente el 2,6% ha elegido el establecimiento basado en información obtenida en revistas turísticas. Los establecimientos de alojamiento de La Esperanza han usado la tecnología para dar a conocer sus emprendimientos y ofertas a clientes que cada vez anhelan tener mejores experiencias, productos y servicios acorde a sus exigencias.

Pregunta 8. - ¿Cuál es su grado de satisfacción al recibir el servicio de hospedaje?

Gráfico 9

Grado de satisfacción al recibir el servicio de hospedaje

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

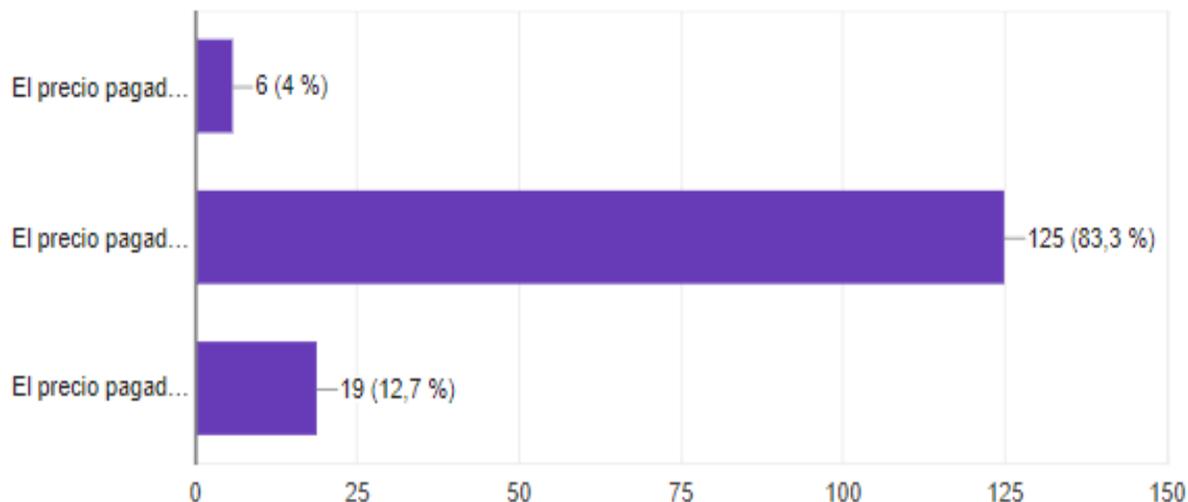
Análisis

Lograr la satisfacción del cliente es un elemento fundamental en la realización de cualquier actividad, de manera predominante en el sector de los servicios. Evidentemente la satisfacción depende de las expectativas de los clientes antes de recibir un servicio y esta tiene relación con la calidad. Según los resultados se determina que el 86,7% de los clientes que utilizaron en el servicio de alojamiento en los diferentes establecimientos de la parroquia se encuentran satisfechos. El 13,3% señala un grado intermedio en el que no están ni satisfechos ni insatisfechos. Ningún cliente ha mostrado sentirse insatisfecho con el servicio recibido.

Pregunta 9. - ¿Cuál es su percepción con respecto a la relación calidad-precio?

Gráfico 10

Relación calidad-precio



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

Análisis

La mayor parte de los encuestados que representan un 83% opinan que el precio que ellos pagaron por adquirir el servicio está acorde al servicio que recibieron, mientras que un 12,7% opina que el precio pagado es muy bajo por todo lo que recibieron. Solamente el 4% indica que el costo es muy alto en relación con el servicio. Esto parte también del nivel adquisitivo de los clientes que utilizan el servicio de alojamiento que es alto. Observar figura 4.

En su mayoría que la relación entre lo que el cliente paga y lo que recibe es buena, mostrando así un indicador favorable de calidad de los establecimientos de la parroquia relacionado de manera directa con el grado de satisfacción de los clientes. Observar figura 9.

Pregunta 10. – Califique en una escala del 1 al 5 los siguientes aspectos, considerando 5(Excelente) 4(Muy bueno) 3(Bueno) 2(Regular) y 1(Malo)

Tabla 9

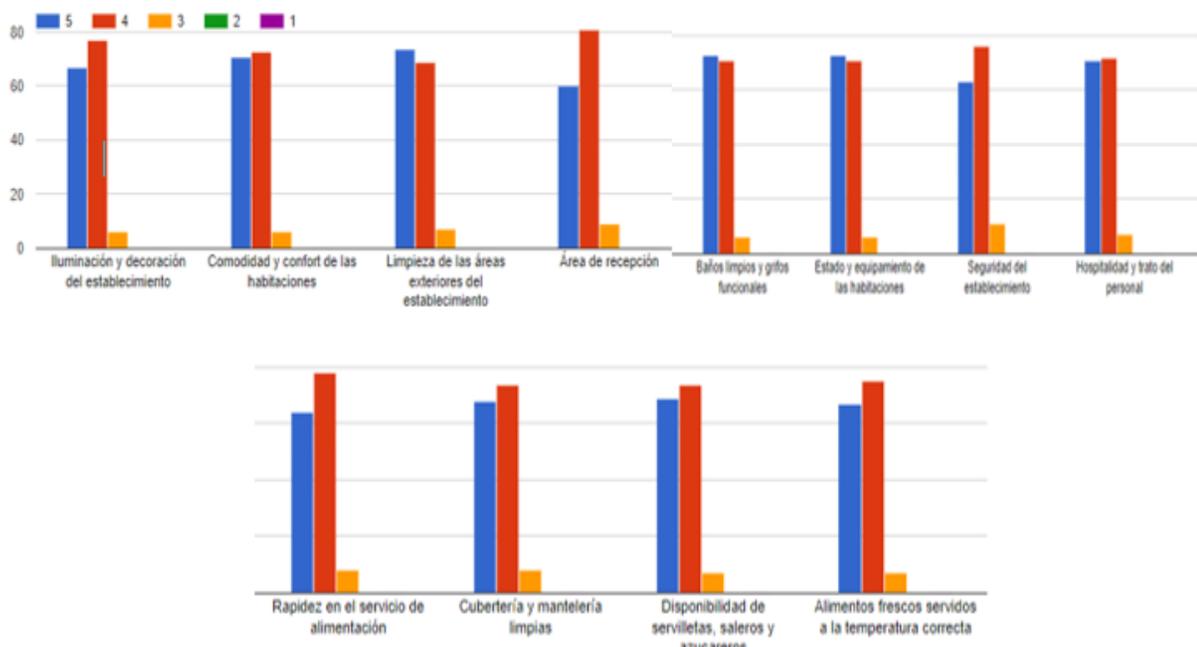
Escala de aspectos de calidad

Serie	%					Total
	5	4	3	2	1	
Iluminación y decoración	83.33	14.67	2	0	0	100.0
Comodidad y confort de habitaciones	88.67	7.33	4	0	0	
Limpieza de áreas exteriores	89.33	6.67	4	0	0	
Área de recepción	84	10	6	0	0	
Baños limpios y grifos funcionales	92.67	7.33	0	0	0	
Estado y equipamiento de habitaciones	88.67	7.33	4	0	0	
Seguridad	88.00	12	0	0	0	
Hospitalidad y trato del personal	92.67	7.33	0	0	0	
Rapidez en el servicio de alimentación	87.33	12.67	0	0	0	
Cubertería y mantelería limpias	94.34	5.34	0	0	0	
Disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros	94	6	0	0	0	
Alimentos frescos servidos a la temperatura correcta	96.67	3.33	0	0	0	
Total	150					

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

Gráfico 11
 Escalas de aspectos de calidad en el servicio de alojamiento



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

Análisis

En esta pregunta se reúnen elementos importantes que los clientes que utilizaron el servicio de hospedaje ponderan basándose en su juicio y percepción. La calidad es algo intangible que depende mucho de la persona, pero existen elementos tangibles como la inmobiliaria, el equipamiento de habitaciones, las diferentes áreas que conforman las infraestructuras que permiten comprender mejor los juicios de valor de los clientes. Así se ha establecido algunas escalas del 5 al 1 para identificar el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, considerando 5(Excelente) 4(Muy bueno)3(Bueno) 2(Regular) y 1(Malo).

Iluminación y decoración. – en este elemento, la mayoría de las personas encuestadas considera que es excelente, con un porcentaje del 83%, la decoración en la mayoría de los establecimientos como se evidenció con la aplicación de fichas de campo guarda una armonía con la naturaleza, mostrando además las manifestaciones culturales de los pueblos. El 14.67% señala que la iluminación y decoración es muy buena y solamente el 2% manifiesta que es buena.

Comodidad y confort de habitaciones. – este aspecto es considerado por la mayoría de las personas encuestadas como excelente, representado con el 88,67 %, por otro lado, el 7.33 % señala que es muy bueno y solo el 4 menciona como bueno a este aspecto. Se puede afirmar según estos resultados que en general la comodidad y confort de las habitaciones es excelente, teniendo en cuenta además que los clientes tienen un nivel alto de satisfacción con el uso de este servicio.

Limpieza de áreas exteriores. – La mayoría de los encuestados señala que la limpieza de las áreas exteriores de los establecimientos de hospedaje en la parroquia La Esperanza es excelente, representado con un 89.33%. Como se evidenció con la aplicación de fichas de campo y con la observación directa, estos lugares tienen limpias sus áreas exteriores. El 6.67% pondera como muy bueno este aspecto mientras el 4% indica como bueno.

Área de recepción. – Esta área es un aspecto importante dentro de la infraestructura que posee el establecimiento. La mayoría de los encuestados califica este ítem como excelente, representado por un porcentaje del 84%, el 10% lo señala como muy bueno mientras el 6% como bueno. Los establecimientos en su mayoría tienen un área de recepción adecuada para atender y otorgar información a los clientes que utilizan el servicio de hospedaje.

Baños limpios y grifos funcionales. – Este elemento con un porcentaje del 92.67% es calificado como excelente por parte de las personas encuestadas. Solamente el 7.33% lo señala

como muy bueno. Esto permite evidenciar un criterio similar de los clientes con los criterios tomados en cuenta en la ficha de campo realizada a los establecimientos.

Estado y equipamiento de habitaciones. – La mayoría de los encuestados representados por el 88.67% señalan que el equipamiento de las habitaciones es excelente, la mobiliaria está acorde a sus expectativas, el 7.33% señala este elemento como muy bueno y solo el 4% califica como bueno. En general, las habitaciones poseen todos los requerimientos mínimos para generar comodidad y satisfacción a los huéspedes. Mediante la observación directa se coincide con el criterio de los clientes.

Seguridad. – El 88.00% de los huéspedes encuestados manifiestan que la seguridad de los establecimientos de alojamiento es excelente, debido a las características del lugar; al estar ubicados en una zona rural reúnen los requerimientos relacionados con seguridad. De esta manera solamente el 12% señala como muy bueno este aspecto.

Hospitalidad y trato del personal. – Este aspecto es muy importante pues el trato de los clientes es un elemento esencial, la hospitalidad de los empleados debe ser siempre de forma correcta, el 92.67% de los encuestados señalan a este aspecto como excelente, el 7.33% lo considera muy bueno.

Rapidez en el servicio de alimentación. – este requerimiento ha sido calificado como excelente, en un porcentaje que representa el 87.33% por otro lado el 12.67% de los encuestados calificaron este elemento como muy bueno.

Cubertería y mantelería limpias. – Como se ha evidenciado con la observación directa y fichas de campo aplicadas a los diferentes establecimientos que ofertan el servicio de alojamiento, el resultado de las encuestas es favorable, de esta manera el 94.34% de las personas señalan como

excelente este aspecto relacionado a la cubertería y mantelería, el 5.34% pondera este elemento como muy bueno.

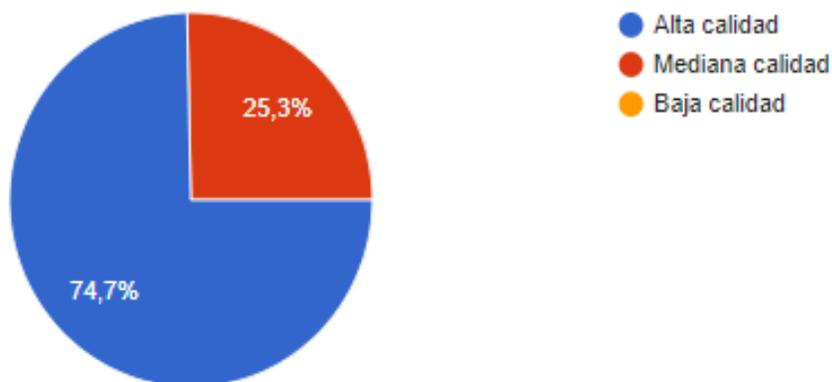
Disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros. – este elemento, aunque sea sencillo es muy importante, ha sido tomado en cuenta como un aspecto en el que se relaciona la calidad del servicio de alimentación que se brindan en los establecimientos de alojamiento de la parroquia. El 94% de las personas encuestadas señalan que la disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros al momento de consumir sus alimentos es excelente, el 6% manifiesta que es muy bueno. En general el nivel de satisfacción de los clientes en relación con este elemento es alto.

Alimentos frescos servidos a la temperatura correcta. – aspecto relacionado a los anteriores elementos donde el 96.67% de los encuestados califica como excelente este requerimiento, solo el 3.33% indica como muy bueno.

Pregunta 11. - ¿Cómo calificaría el establecimiento en cuanto a su percepción sobre la calidad del servicio de hospedaje recibido?

Gráfico 12

Percepción de calidad del servicio de hospedaje



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

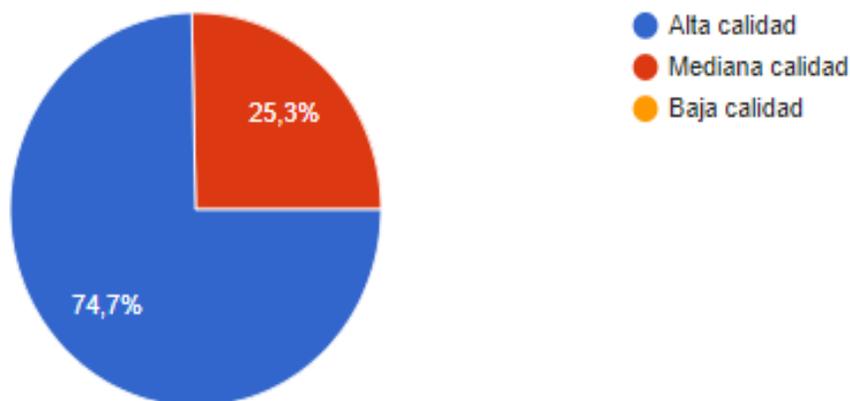
Análisis

La mayor parte de clientes de establecimientos de alojamiento encuestados, opinan que el servicio de hospedaje que se oferta en la parroquia La Esperanza posee una alta calidad. Un 74,7% opina lo antes mencionado, al ser un porcentaje tan alto se puede establecer que estos establecimientos están cumpliendo con los requerimientos relacionados con la temática de calidad vigentes en las Leyes y reglamentos. El 25% de los encuestados señala que los establecimientos tienen mediana calidad. Es necesario considerar que el alojamiento en la parroquia se basa en infraestructuras identificadas como hosterías, casas de hospedajes y refugios, que si bien no se les ha dado una categorización de estrellas reúnen los elementos más importantes para generar satisfacción en los clientes. Además, se rompe con la creencia no fundamentada de algunas personas quienes consideran que los establecimientos existentes en zonas rurales carecen o tienen porcentajes bajos de calidad.

Pregunta 12. - ¿Cómo calificaría el establecimiento en cuanto a su percepción sobre la calidad del servicio de alimentación recibido?

Gráfico 13

Percepción de calidad del servicio de alimentación



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

Análisis

El servicio de alimentación es inherente al de hospedaje, la percepción de los clientes ante este aspecto es favorable. Son ponderaciones iguales a las del servicio de alojamiento. De esta manera el 74,7 % menciona que el servicio de alimentación es de alta calidad, el 25% mediana calidad.

Ningún cliente considera que este servicio es de baja calidad, evidenciando así que existe calidad en la prestación de servicios en la parroquia La Esperanza y que los esfuerzos que realizan los propietarios de estos de manera conjunta con la comunidad dan resultados positivos.

Pregunta 13. - ¿Qué aspectos considera que se debe mejorar para lograr la calidad del servicio?

Tabla 10

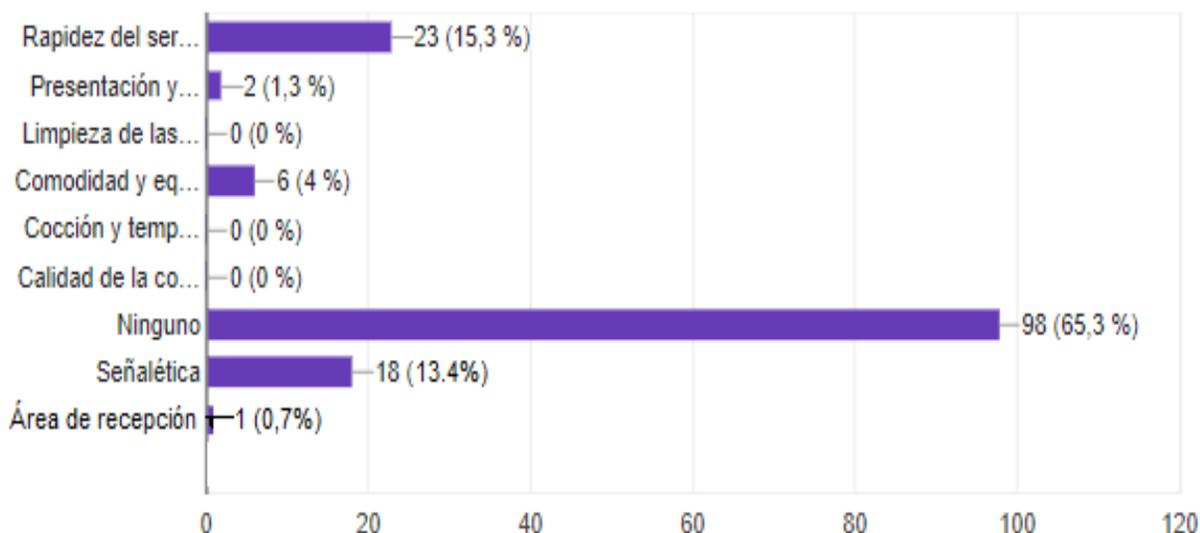
Aspectos para mejorar la calidad del servicio

Serie	Frecuencia	%
Rapidez del servicio	23	15.3
Presentación y cordialidad del personal	2	1.3
Limpieza de las instalaciones	0	0
Comodidad y equipamiento de las habitaciones	6	4
Cocción y temperatura correcta de los alimentos	0	0
Calidad de la comida y bebida	0	0
Ninguno	98	65.3
Señalética	20	13.4
Área de recepción	1	0.7
Total	150	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

Gráfico 14
Aspectos para mejorar la calidad del servicio de hospedaje



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

Análisis

Los clientes son los jueces de la calidad, es así que conocer su opinión es muy importante, en preguntas anteriores se evidencia que la calidad de los servicios de alojamiento es alta Evidenciando que el 65% señala que ningún aspecto se debe mejorar, algunos huéspedes consideran algunos elementos que logren la calidad de excelencia, entre los cuales el 15% hace referencia a mejorar la rapidez del servicio pues el tiempo debe ser aprovechado de la mejor manera. La señalética es una de las debilidades que tienen algunos establecimientos, señalado con un porcentaje del 13%, pues muchas personas ciertamente emplean la tecnología para llegar a los mismos, existen otros que requieren que este elemento se encuentre de manera óptima en todos los lugares los cuales visitan.

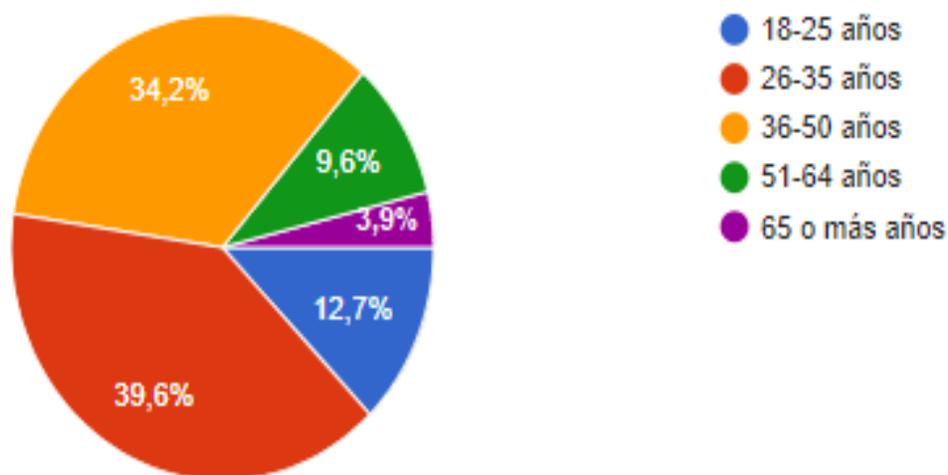
4.6. Encuesta dirigida a los clientes que adquieren el servicio de alimentación en la parroquia

La Esperanza.

Pregunta 1. -Edad

Gráfico 15

Edad



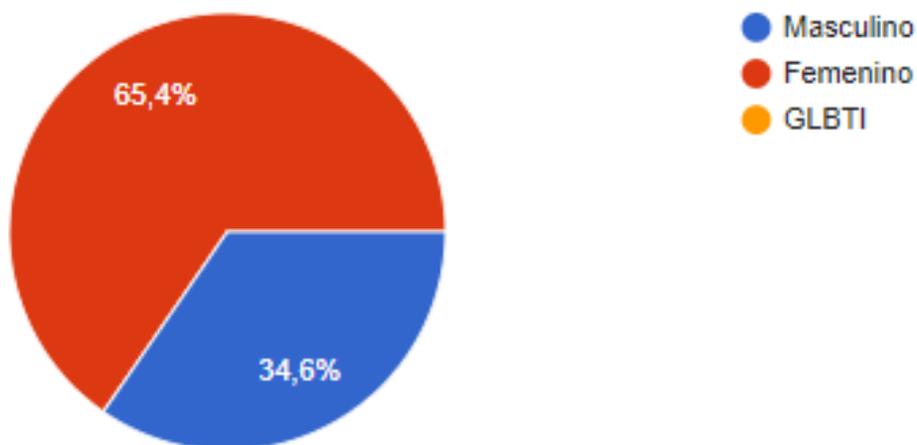
Fuente: Encuesta aplicada a clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza. Agosto 2017
Elaborado por: Enríquez, M.

Análisis

Según los resultados de la encuesta realizada a los clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza, en su mayoría son personas entre la edad promedio de 26-35 años con un porcentaje de 39,6%, mientras que el 34,2% representa a las edades entre 36 y 50 años. Además, las edades entre 18 a 25 años se reflejan con un porcentaje del 12,7%. En menor porcentaje se encuentran las edades entre 51 a 64 años.

Pregunta 2. -Género

Gráfico 16
Género



Fuente: Encuesta aplicada a clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza. Agosto 2017
Elaborado por: Enríquez, M.

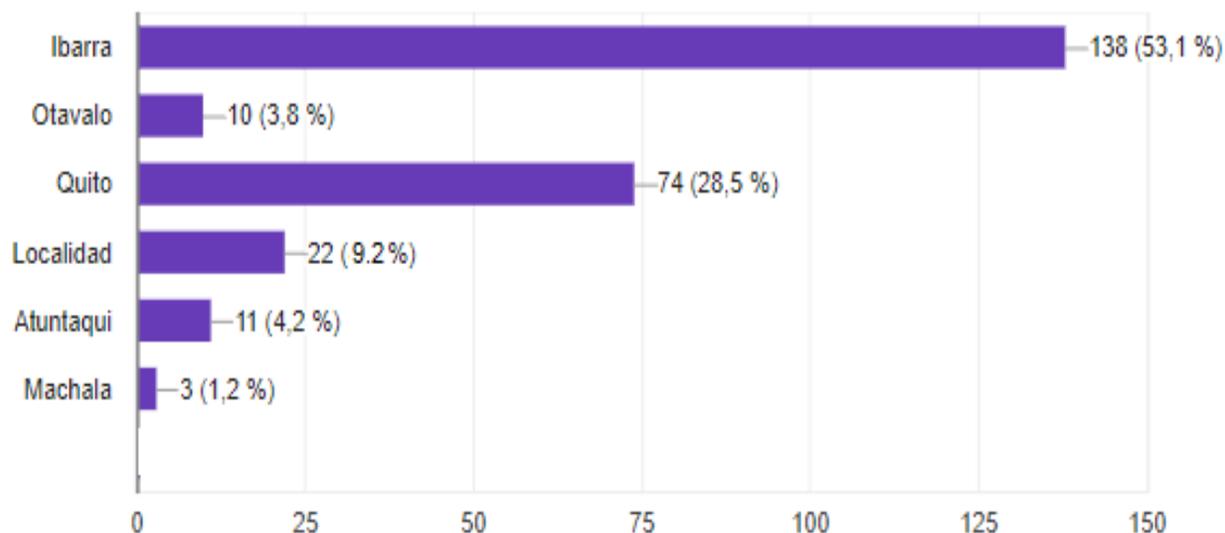
Análisis

Los resultados obtenidos muestran que el 65,4% de las personas que consumen alimentos en La Esperanza pertenecen al género femenino, por el contrario, el 34,6% representa al género masculino. Generalmente son familias las que fines de semana en su mayoría visitan la parroquia para consumir alimentos típicos de la zona, familias conformadas en su mayoría por mujeres.

Pregunta 3. -Lugar de procedencia

Gráfico 17

Lugar de procedencia



Fuente: Encuesta aplicada a clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

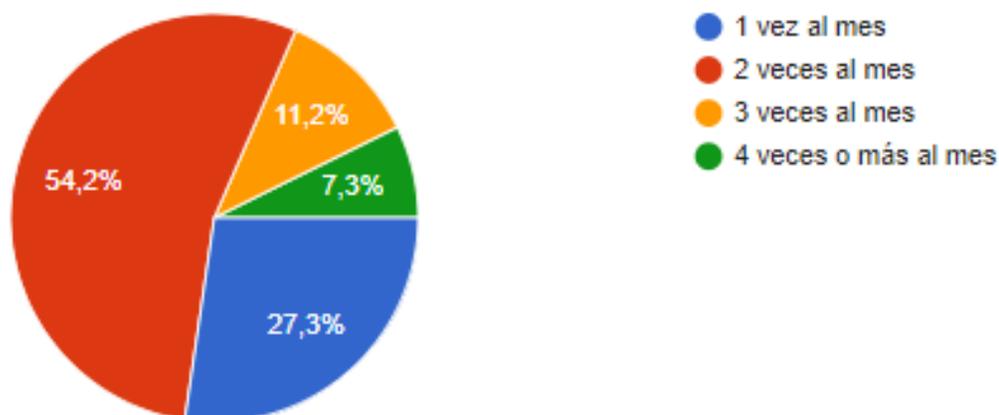
Análisis

Los lugares de donde vienen los turistas a consumir alimentos son en su mayoría de la ciudad de Ibarra con un porcentaje del 53.1% al ser una ciudad cercana, la parroquia La Esperanza se convierte en una alternativa de visita los fines de semana, feriados y temporadas de fiesta. Personas provenientes de la ciudad de Quito visitan también esta plaza de alimentos y también para disfrutar de los atractivos naturales de la zona. Un 9,2% de los clientes que adquieren este servicio de alimentación son personas mismo de la localidad y barrios cercanos de la parroquia pues por motivos de trabajo y costos muy asequibles este sitio donde se oferta platos típicos se convierte en una buena opción. Observar figura 19. Personas de las ciudades de Atuntaqui y Otavalo también visitan el sitio, con porcentajes del 4,3% y 3,8% respectivamente. Se puede establecer que los principales mercados de consumo de alimento son pobladores de las ciudades más cercanas en distancias.

Pregunta 4. - ¿Cuántas veces ha consumido alimentos en los locales de la parroquia La Esperanza?

Gráfico 18

Frecuencia de consumo de alimentos en la parroquia



Fuente: Encuesta aplicada a clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza. Agosto 2017
Elaborado por: Enríquez, M.

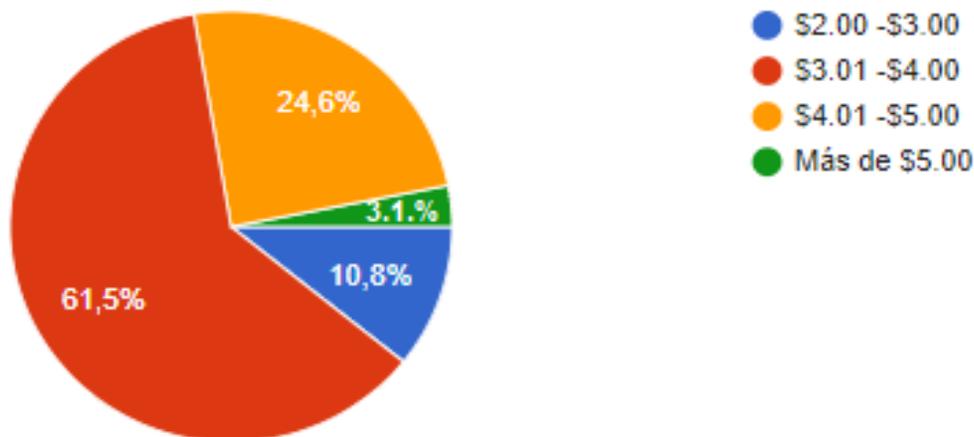
Análisis

La frecuencia de consumo de alimentos en la parroquia es en su mayor porcentaje del 54,2% que representa 2 veces al mes, mientras que el 27,3% representa 1 vez al mes, el 11,2% manifiesta que adquiere alimentos en la parroquia 3 veces al mes y solamente el 7% señala su nivel de consumo se 4 o más veces mensuales. Estos valores se relacionan con el valor de los platos que motivan a los clientes en su mayoría a adquirir más de una vez alimentos en el sector. El índice de su satisfacción es un elemento importante que permite el ciclo repetitivo de consumo de alimentos. Observar figura 20.

Pregunta 5.- ¿Cuánto ha sido su gasto en alimentación por persona?

Gráfico 19

Gasto de alimentación por persona



Fuente: Encuesta aplicada a clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

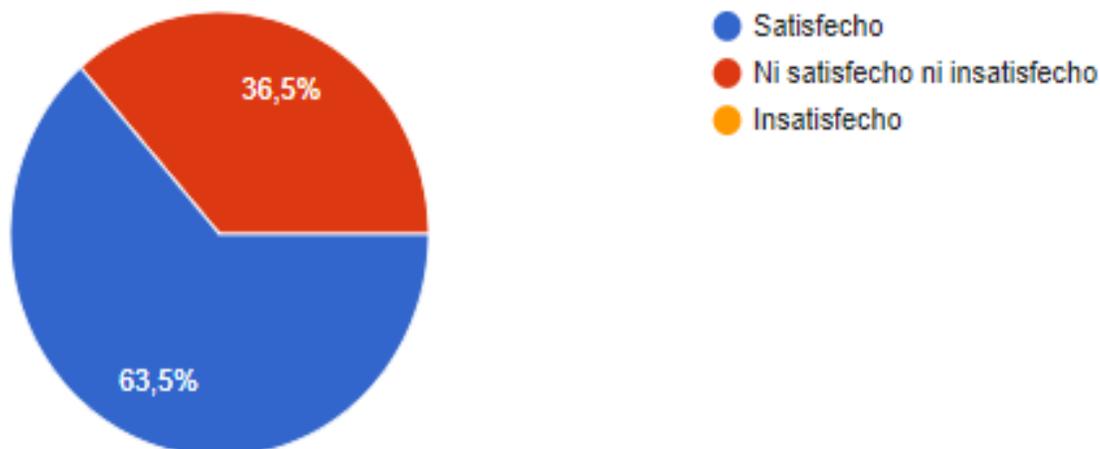
Análisis

El gasto en alimentación por persona en la parroquia en su mayoría es del 51,5% que representa precios entre \$3.01 y \$4.00, el 24,6% representa los costos entre \$4.01 y \$5,00. Estos resultados muestran que el valor de los platos es asequible para quienes los desean consumir, teniendo en cuenta que en su mayoría son familias quienes adquieren el servicio de alimentación y la oferta diversificada de alimentos son elementos que facilitan la decisión de compra.

Solamente el 10% señala que su gasto está entre \$2.00 y \$3.00. En este aspecto la percepción de los clientes en lo referente a la relación calidad-precio señalan en mayor porcentaje que el precio que pagan está acorde al servicio recibido. Observar figura 21.

Pregunta 6. - ¿Cuál es su grado de satisfacción al recibir el servicio de alimentación?

Gráfico 20

Grado de satisfacción al recibir el servicio de alimentación

Fuente: Encuesta aplicada a clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza. Agosto 2017
Elaborado por: Enríquez, M.

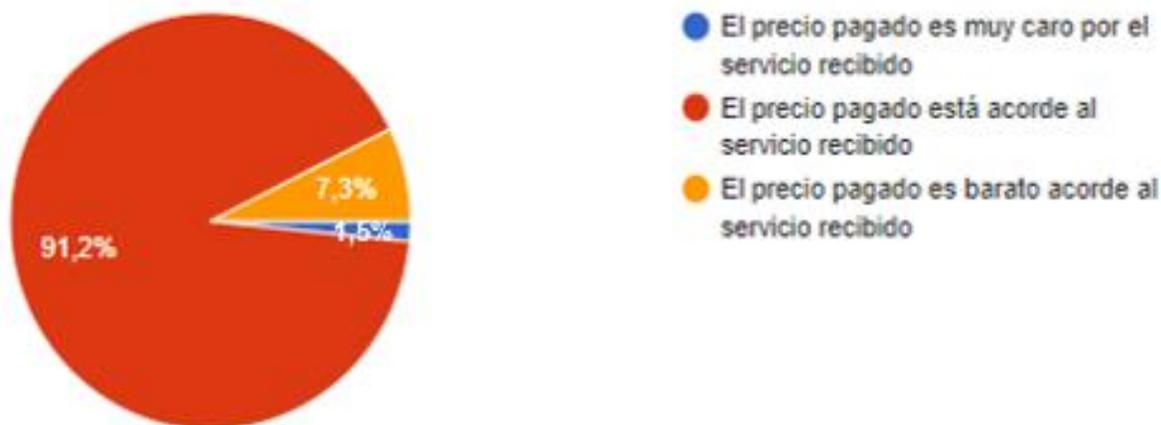
Análisis

La satisfacción del cliente es el objetivo fundamental de las mujeres que trabajan en la plaza de comidas de la parroquia La Esperanza, es así que cada día se preparan y se organizan para mejorar la prestación del servicio de alimentación. Esto se ha reflejado en los porcentajes relacionados al grado de satisfacción de los clientes en los cuales se identifica que el 63,5% de las personas se encuentran satisfechas al recibir este servicio, el 36,5% restante manifiesta que no están ni satisfechos ni insatisfechos. Ningún consumidor establece un grado de insatisfacción, aspecto positivo que refleja la participación del personal en valorar el tema de calidad en el servicio de alimentación.

Pregunta 7. - ¿Cuál es su percepción con respecto a la relación calidad-precio?

Gráfico 21

Relación calidad-precio



Fuente: Encuesta aplicada a clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza. Agosto 2017
Elaborado por: Enríquez, M

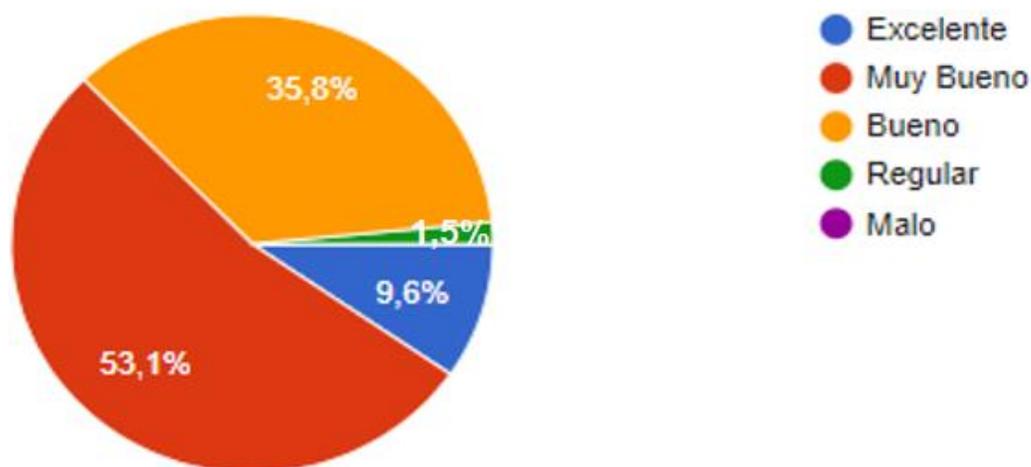
Análisis

El tema de relación calidad-precio se ve reflejado de manera positiva en esta pregunta pues el 91,2% de las personas encuestadas han señalado que el precio pagado está acorde al servicio de alimentación recibido. El 7,3% menciona que el precio pagado es barato acorde al servicio mientras que en menor proporción con el 1,5 % se señala que el precio pagado es muy caro por el servicio recibido. Además, el nivel de satisfacción de los clientes al adquirir los alimentos en la parroquia y la ponderación de calidad que le dan al establecimiento es muy bueno. Observar figuras 20 y 22 respectivamente.

Pregunta 8. - ¿Cómo calificaría el lugar en cuanto a su percepción sobre la calidad del servicio recibido?

Gráfico 22

Percepción sobre la calidad del servicio de alimentación



Fuente: Encuesta aplicada a clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M

Análisis

Se ha mencionado que la calidad es algo subjetivo, un elemento intangible que depende de la percepción del usuario que lo adquiere. De esta manera se ha establecido que el cliente es el único juez de la calidad. Se ha identificado que el 53% de las personas que adquieren el servicio de alimentación en la parroquia señala que este es muy bueno. El 35,8% lo determina como excelente, mientras que el 9,6% señala que el servicio es bueno. El 4% ha catalogado al servicio como regular y ningún cliente ha señalado que el servicio sea malo. Evidentemente estos resultados se relacionan de manera directa con la percepción de los clientes en cuanto a los elementos revisados anteriormente.

Pregunta 9. – Califique en una escala del 1 al 5 los siguientes aspectos, considerando 5(Excelente) 4(Muy bueno) 3(Bueno) 2(Regular) y 1(Malo)

Tabla 11

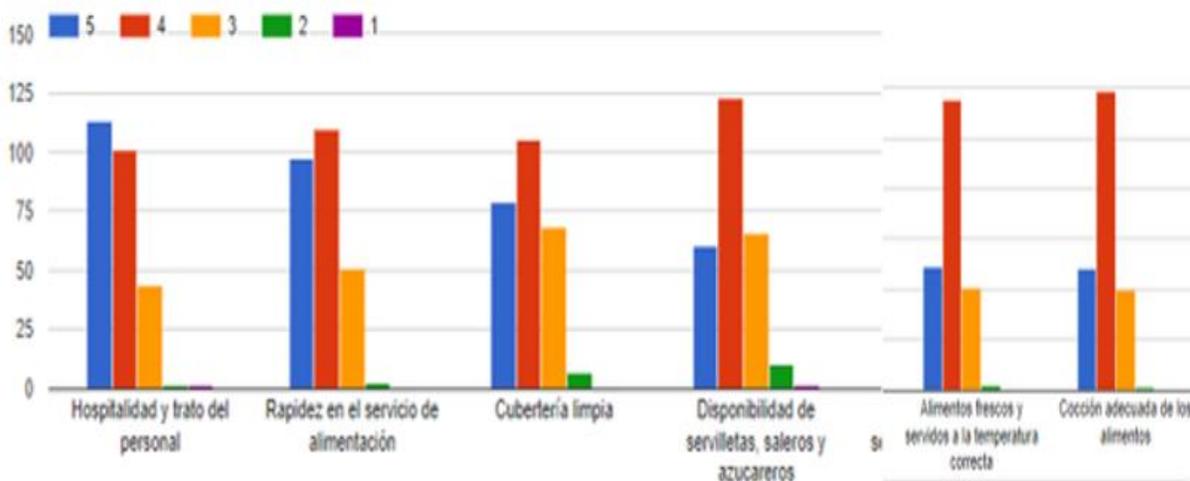
Escala de aspectos de calidad

Serie	%					Total
	5	4	3	2	1	
Hospitalidad y trato del personal	44.23	38.65	16.92	0	0	100.0
Rapidez en el servicio de alimentación	37.31	42.31	19.61	0.77	0	
Cubertería y mantelería limpias	30.77	40.38	26.16	2.69	0	
Disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros	23.47	47.30	25.38	3.85	0	
Alimentos frescos servidos a la temperatura correcta	23.47	55.38	20.38	0.77	0	
Cocción adecuada de los alimentos	23.08	57.69	19.23	0	0	
Total encuestados	260					

Fuente: Encuesta aplicada a clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza. Agosto 2017
Elaborado por: Enríquez, M

Gráfico 23

Escalas de aspectos de calidad en el servicio de alimentación



Fuente: Encuesta aplicada a clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M

Análisis

En esta pregunta se reúnen elementos importantes que los clientes que utilizaron el servicio de alimentación en la parroquia ponderan basándose en su juicio y percepción. Los establecimientos tienen una infraestructura pequeña y está conformada por una asociación de mujeres emprendedoras que ofertan platos tradicionales del sector. Así se ha establecido algunas escalas del 5 al 1 para identificar el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, considerando 5(Excelente) 4(Muy bueno)3(Bueno) 2(Regular) y 1(Malo).

Hospitalidad y trato del personal. – Este aspecto representa un porcentaje del 44.23% de los encuestados quienes califican como excelente la hospitalidad del personal, el 38.65% manifiesta que es muy bueno y el 16.92 % de los encuestados señalan a este aspecto como bueno. Es visible la oferta de este servicio de manera empírica.

Rapidez en el servicio de alimentación. – este requerimiento ha sido calificado como excelente, en un porcentaje que representa el 37.31% por otro lado el 42.31% de los encuestados calificaron este elemento como muy bueno, para el 19.61% de las personas este elemento es bueno

y un 0.77 % lo considera regular, el aspecto de rapidez en la prestación de un servicio es vital, identificando la realidad de estos establecimientos que cuentan con una infraestructura pequeña para la gran demanda que tienen los fines de semana se convierte en un factor limitante.

Cubertería y mantelería limpias. –el 30.77 % de los encuestados califica el elemento como excelente, en su mayoría un porcentaje representado con el 40.38 % señala como muy bueno, por otro lado, el 26.16% ha calificado este requerimiento como bueno y un porcentaje del 2.69% señala como regular.

Disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros. –El 23.47% de las personas encuestadas señalan que la disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros al momento de consumir sus alimentos es excelente, el 47.30% manifiesta que es muy bueno, por otro lado, el 25.38% pondera el elemento como bueno y un porcentaje del 3.85% dice que es regular. Se evidencia la existencia de deficiencias generalmente por desarrollarse con una limitada tecnificación y capacitación.

Alimentos frescos servidos a la temperatura correcta. – El 23.47% de los encuestados califica como excelente este requerimiento, en su mayoría con un porcentaje que representa el 55.38% señalan como muy bueno, el 20.38% como bueno y en su minoría ponderan como regular este elemento con el solo el 0.70%. Debido a la existencia de una gran demanda muchas veces por el deseo de atender en masas y no de manera cualitativa se pierde la calidad

Cocción adecuada de los alimentos. – El 23.08% de las personas encuestadas manifiestan que este requerimiento es excelente, por otro lado, una mayoría representada por el 57.69% indica este elemento como muy bueno y el 19.23% considera como bueno este aspecto, el limitado aprendizaje de las prácticas de manipulación de alimentos, de la cocción y temperatura correcta de los mismos hacen que la percepción de calidad del cliente sea reducida.

Pregunta 10. - ¿Qué aspectos considera que se debe mejorar para lograr la calidad del servicio?

Tabla 12

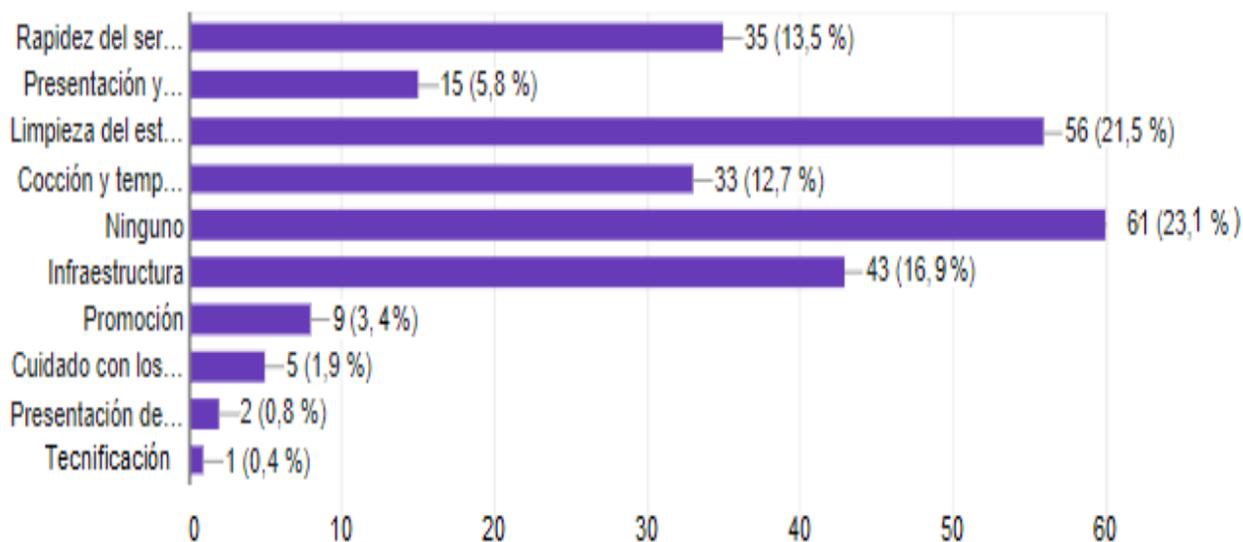
Aspectos para mejorar la calidad del servicio

Serie	Frecuencia	%
Rapidez del servicio	35	13.5
Presentación y cordialidad del personal	15	5.8
Limpieza del establecimiento	56	21.5
Cocción y temperatura correcta de los alimentos	33	12.7
Ninguno	61	23.1
Infraestructura	43	16.9
Promoción	9	3.4
Cuidado con los animales	5	1.9
Presentación del plato	2	0.8
Tecnificación	1	0.4
Total	260	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza. Agosto 2017
Elaborado por: Enríquez, M

Gráfico 24

Aspectos para mejorar la calidad del servicio de alimentación



Fuente: Encuesta aplicada a clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza. Agosto 2017
Elaborado por: Enríquez, M.

Análisis

Los resultados señalan que el 23% de los encuestados no tiene ninguna recomendación para mejorar la calidad del servicio, sin embargo, algunos clientes han señalado algunos aspectos que se puede tomar en cuenta para lograr una mayor calidad en el servicio de alimentación. El 21,5% manifiesta que se debe mejorar la limpieza de los establecimientos, pues al ser lugares pequeños también los clientes mencionan que se debe mejorar la infraestructura pues, muchas veces hay una alta demanda los fines de semana y el espacio es limitado para atender a todos; también se encuentran con el problema de la existencia de animales alrededor para lo cual debe existir un control ya que eso influye negativamente en la imagen de los establecimientos.

La rapidez del servicio y la cocción adecuada de los alimentos son elementos que se debe tomar mucho en cuenta en la prestación de este servicio, representados por el 13,5% y 12,7% respectivamente.

La presentación y cordialidad del personal es un factor clave para el logro de la satisfacción de los clientes. La tecnificación, presentación del plato y promoción son aspectos que los clientes consideran que deben mejorarse de manera paulatina. Las capacitaciones en temáticas de atención al cliente y manipulación de alimentos son esenciales para el logro de la calidad en el servicio de alimentación en la parroquia La Esperanza.

Además, para identificar las metodologías de evaluación de la calidad existentes para la prestación de servicios turísticos de alojamiento y restauración. Para el logro de este aspecto se ha aplicado una entrevista dirigida a la Ing. María Augusta Salazar, además con la información recopilada se ha diseñado una ficha de campo con diferentes requerimientos teniendo en cuenta la normativa legal.

4.7. Entrevista dirigida a la MSc. María Augusta Salazar, Supervisora de la Unidad de Turismo del Municipio de Ibarra.

¿Considera usted que la calidad en los servicios turísticos influye en la satisfacción del cliente?

Evidentemente, la calidad depende mucho de la decisión del turista en regresar no solo a obtener un servicio, sino a un destino.

Comentario: La calidad es un factor muy importante en la decisión del cliente, se constituye en un elemento para fidelizar clientes. No solamente el usuario toma en cuenta el producto o servicio, se trata de un destino el que puede o no beneficiarse si las instalaciones y personas inherentes en la oferta de servicios turísticos cumplen con requerimientos de calidad.

La calidad es muy importante, según su experiencia ¿cuáles deberían ser los parámetros e indicadores que deben tomarse en cuenta para evaluar este elemento en el servicio de alojamiento y restauración?

En ese sentido lo que debe primar sobre todo es el tema de atención, del buen trato que se debe tener al cliente, hacia el huésped en este caso en el servicio de alojamiento. Si tú eres un prestador de servicios, lo primero en que debes preocuparte es en la satisfacción del cliente tenga al momento de hacer uso de tu servicio independientemente del área en el que tu estés desempeñando la actividad. Por otra parte, también el tema de la imagen es clave, entonces es el hecho también de que tu brindes una infraestructura adecuada, que cuentes con todos los implementos necesarios para que el cliente o el huésped se sienta satisfecho.

Adicionalmente a esto es necesario llevar el tema de una comunicación objetiva, porque incurre que cuando tu promocionas un servicio, sea por internet, ahora por el tema digital; tú puedes incluso hasta manipular las fotografías, Entonces cuando tú como cliente llegas hacer uso

de este servicio quizás la fotografía fue manipulada, no era la real y te topas con sorpresas al momento de que ya hiciste una compra, una reserva o el consumo de cierto alimento, Entonces estos son parámetros que si se deberían considerar para brindar servicios de manera general.

Comentario: Son varios los parámetros e indicadores que se deben tener en cuenta para que un servicio sea de calidad, aunque siempre dependerá de la percepción personal de cada cliente. El tema de atención es primordial para el logro de la satisfacción de los clientes, la credibilidad de la imagen de la empresa se convierte en un elemento importante, pues una publicidad adecuada, la infraestructura en buen estado, alimentos frescos, y la correcta manipulación de estos son detalles que el cliente toma en cuenta e influyen de manera directa en su satisfacción.

Acerca de las metodologías de medición de calidad, ¿Cuáles cree usted que se podría implementar en los servicios de alojamiento y restauración?

Hay algunas en realidad, como un caso que se ha dado en el territorio es la norma Q, que se ha dado en Quito, entonces ellos trabajaron de una manera bastante interesante, un modelo propio que lo han estado implementando; incluso ha tenido una especie de norma que ha permitido identificar a los establecimientos que han cumplido con parámetros tanto de sostenibilidad, imagen. Han sido también como procesos que requieren de un tiempo porque para poder llegar a la calidad necesitas de un proceso, Entonces no es cuestión únicamente de brindar un taller de capacitación, sino también tener un seguimiento permanente y un compromiso sobre todo del prestador de servicios para que en realidad quiera y brinde un servicio adecuado.

Comentario: En general existen diferentes metodologías para la medición de calidad en los servicios de alojamiento y alimentación, se ha hecho referencia a la norma Q, aplicada por la ciudad de Quito en el cual se tiene en cuenta diferentes requerimientos con verificaciones técnicas en base a la norma de calidad turística, son diferentes requerimientos donde se toma en cuenta las

áreas del establecimiento, la gestión empresarial es una temática abordada en esta metodología, además aspectos como la publicidad y el marketing que permiten posesionar un establecimiento y un destino. Las capacitaciones, el constante monitoreo de las actividades que son llevadas a cabo es un pilar que puede hacer cambios importantes y grandes diferencias en la oferta de los servicios turísticos.

¿Desde un punto de vista técnico considera que existe una eficiencia en los métodos de evaluación de la calidad en el cantón Ibarra?

Dependiendo del método al que te refieras. En este caso hablemos de check-list o las fichas que maneja el MINTUR para evaluar la calidad en los establecimientos como lo es por categorías.

El tema de calidad no es algo que puedas tocar, es algo intangible, Es algo que tú vas a poder evidenciar al momento que consumes un servicio por así determinarlo. Quizás un check-list es una herramienta que te va a poder permitir valorar determinados aspectos, pero cómo valoras al momento de la prestación de un servicio si este es algo intangible. Entonces al menos que coincida que cuando se haga el levantamiento de una ficha con el cliente y se pueda preguntarle. Claro el cliente juzgaría.

Entonces tú como prestador de servicios puedes decir si yo estoy cumpliendo con la norma, yo tengo determinada infraestructura, yo estoy manejando ciertos procesos, mi personal está cumpliendo incluso con la norma interna y muchos de los factores que implica. Pero también debes llegar al consumidor final que en realidad es el cliente o un huésped. Entonces cómo puedes manejar esto cuando quizás al momento de la ejecución del proceso de evaluación de calidad no es algo que tú puedes palpar.

Comentario: Como se ha realizado un análisis evolutivo de la calidad, teniendo en cuenta los puntos de vista de varios autores, la calidad es un elemento intangible, depende siempre de los

clientes, los check-list manejados por el MINTUR, han permitido de manera considerable evaluar algunos requerimientos que se tiene en cuenta para evaluar la calidad en el servicio de hospedaje y alimentación, Muchas veces los propietarios de los establecimientos se basan en los requerimientos mínimos y visualizan a la calidad como algo subjetivo cuando en realidad debe ser una prioridad.

Estrategias que usted consideraría que son necesarias para mejorar la calidad en los servicios

Como te había mencionado anteriormente, la calidad no es algo que con un cuso tú vas a lograr, es un proceso, pero también un compromiso del prestador de servicios, del personal que trabaja en el establecimiento, incluso de que esté abalado o amparado en una norma.

Por otro lado, también implica una inversión porque para lograr calidad, necesitas invertir, necesitas mejorar, la calidad implica mejora, y permanente por eso es un proceso que debe tener pasos y debe estar monitoreado de forma permanente, continua para que logre la meta que tú deseas alcanzar como prestador de servicios.

Comentario: Un trabajo en equipo y multidisciplinario es vital para lograr la calidad, el compromiso y empoderamiento por parte de todos quienes trabajan en un establecimiento, partiendo desde los altos funcionarios hasta aquellos de un rango inferior. La calidad es mejora continua, un proceso constante, permanente donde siempre se tenga de manera clara los objetivos de la empresa.

¿En este caso hay un seguimiento correcto para los establecimientos que brindan estos servicios en parroquias rurales del cantón Ibarra?

Son muy pocos los establecimientos que están ubicados en zonas rurales, si te menciono una cifra a nivel de catastro turístico, de aquí de Ibarra, alcanzarán los 16 establecimientos

registrados a nivel rural. Entonces tampoco es que tenga una oferta súper grande como en la zona urbana de servicios. Donde mayormente se concentra esta prestación de servicios a nivel de alojamiento por ejemplo es en la parroquia de Ambuquí, ahí tienes tres establecimientos turísticos registrados, ojo hay que tener en cuenta que no todas las hosterías que están en el sector son turísticas. Todo el tema de alojamiento en el sector en la zona rural todavía es escasa.

Comentario: Evidentemente en el cantón Ibarra la mayor parte de establecimientos que brindan hospedaje y alimentación se encuentran en zonas urbanas, una minoría en las parroquias rurales. Sin embargo, esa realidad ha sido un limitante para la participación y el involucramiento activo de autoridades del sector turístico. En cierto grado se ha visto de manera inferior a los establecimientos rurales y no se les ha dado la importancia que merecen.

Conclusión. - La calidad es un proceso continuo el cual requiere del involucramiento de la población como de los propietarios de los establecimientos, la calidad es intangible, depende del cliente para juzgarla. Existen varias metodologías para evaluar este parámetro. Las autoridades del MINTUR han establecido check-list donde se pondera con algunas escalas elementos relacionados con infraestructura, equipamiento, a la vez la percepción de cada cliente es diferente, aspecto por el cual sus requerimientos varían. La innovación constante, la mejora continua de cada uno de los procesos se convierte en un pilar fundamental para el logro de la satisfacción de los clientes.

4.8. Discusión de resultados de evaluación de calidad en el servicio de hospedaje

Las fichas técnicas de campo realizadas fueron tomadas del MINTUR y adaptadas con la finalidad de reunir los requerimientos más importantes y cercanos a la realidad del objeto de estudio. Se identificaron 6 establecimientos de alojamiento, dos de estos no ofertan plenamente el servicio debido a algunas causas, el primero: Refugio Taita Imbabura se encuentra en remodelación, motivo por el cual no oferta el servicio de alojamiento de manera plena, solamente presta área de camping, y el otro Casa Victoria, según manifiesta la propietaria Sra. Victoria López se encuentra sacando los permisos de funcionamiento (agosto, 2017).

A los cuatro establecimientos restantes se les ha aplicado las fichas de campo ya que son establecimientos constituidos legalmente, forman parte del catastro de emprendimientos turísticos comunitarios del cantón Ibarra y cuentan con los elementos necesarios para ofertar un servicio correcto a los clientes.

Por otro lado, hay cinco establecimientos pertenecientes al servicio de alimentación, a estos no se les ha aplicado una ficha debido a que cuentan con un espacio muy limitado, pero para identificar el nivel de calidad de estos con el estudio de mercado se ha evidenciado los resultados obtenidos anteriormente.

Para evaluar las condiciones actuales de calidad en la prestación de servicios turísticos en la parroquia La Esperanza se ha diseñado una ficha de observación que otorga una calificación cuantitativa a las prestaciones de cada una de las áreas de los establecimientos de alojamiento. En base a este criterio la calificación máxima es 475 puntos, teniendo en cuenta que los aspectos a calificarse se han establecido en un rango de 5 puntos (Excelente), 4 puntos (Muy Bueno), 3 puntos (Bueno), 2 puntos (Regular) y 1 punto (Malo)

Entre los requerimientos que han sido calificados se encuentran nueve elementos; cada uno posee subdivisiones en los cuales hay ítems que se ha considerado deben ser aplicables en la prestación del servicio de alojamiento para lograr la satisfacción de los clientes.

1. Aspectos Generales:

- El alojamiento está en buen estado de conservación y mantenimiento.
- La pintura y el barniz están en buen estado.
- Se evita en lo posible el cemento. Sustituyendo o cubriendo con madera, grava, laja o empedrado.
- Si el techo está pintado, este armoniza con el ambiente.
- Suficiente ventilación natural.
- Buenos espacios y distribución de la casa.
- Limpieza al entorno del alojamiento.

Como primer elemento los aspectos generales tomados en cuenta para la evaluación de los establecimientos de alojamiento en el área de estudio muestran el estado general externo de cada área, permitiendo tener las primeras pautas para poder analizar la realidad situacional del lugar.

2. Operación y Servicio:

- Se cuenta con un libro de registro de entradas y salidas de huéspedes.
- Existe un sistema de quejas y sugerencias y se da seguimiento a las mismas.
- Al menos una persona habla inglés.
- Posee área de recepción para los clientes.
- Se cuenta con un listado en la que se informa sobre servicios y actividades que se ofrecen con horarios y precios.
- Se cuenta con un listado de reglas internas.

Estos elementos se han tomado en cuenta ya que es importante el manejo adecuado del área de operación de los establecimientos, tomando en cuenta los requerimientos que tienen los usuarios, además aceptando de la mejor manera las quejas y sugerencias de quienes adquieren e servicio de alojamiento.

3. Habitaciones:

- Los cuartos son de tamaño suficiente y confortables.
- Cubierta o techo en buen estado.
- La habitación está decorada de acuerdo al entorno.
- Pintura y barniz en buen estado.
- Los cuartos cuentan con ventanas con suficiente iluminación.
- Las cobijas se encuentran en buen estado.
- Los colchones son suficientemente cómodos y aptos.
- Se cuenta con camas en buen estado.
- Se cuenta con closet o guardarropa.
- Hay mesita con silla.
- Hay basureros.
- Hay rodapié de cama.
- Hay lámparas.
- Hay veladores.
- Evitan los materiales sintéticos en cortinas y sábanas.
- Los pisos están en buenas condiciones.
- Las instalaciones eléctricas están cubiertas.
- Están funcionando los tomacorrientes.

- Evita malos olores.
- Las puertas de las habitaciones cuentan con cerraduras con llave.

El área donde se encuentran las habitaciones debe ser un espacio confortable para los huéspedes, brindando todos los implementos señalados anteriormente, pues todos son complementarios y permiten la estancia satisfactoria de los usuarios.

4. Baños para los huéspedes:

- Se cuenta al menos con un baño para cada 5 personas.
- El tamaño del cuarto de baño es suficiente.
- Se cuenta con agua caliente para la ducha.
- Las griferías de agua están bien conectadas y sin fugas.
- Las duchas cuentan con cortinas.
- Se cuenta con agua permanente.
- Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho.
- Previene filtraciones o humedad.
- Funciona el sistema de agua del inodoro.
- Se encuentra en buen estado el techo o tumbado del baño.
- Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.
- Se cuenta con lavabo.
- Se cuenta con espejo.
- Se cuenta con jabonera para la ducha.
- Se cuenta con toallero.
- Se cuenta con basurero.
- Se cuenta con rodapié para la ducha.

- Se dispone de papel higiénico.

Los diferentes requerimientos tomados en cuenta son elementos necesarios y básicos para el cuidado de las personas, por tal motivo deben permanecer limpios y en buen estado.

5. Cocina y Área de comedor:

- La ventilación es adecuada, se evita la acumulación de humo, calor y olores.
- Evita malos olores.
- Las áreas de cocina y alacena están limpias y desinfectadas.
- Los azucareros, ajiceros, saleros están bien limpios.
- Se cuenta con suficientes utensilios para cocinar.
- Los utensilios se encuentran limpios y desinfectados.
- Hay fregadero o lavabo en la cocina.
- Se cuenta con refrigeradora.
- Hay una bodega o alacena donde guardar bien los alimentos.
- La mesa de cocina es de una superficie fácil de limpiar.
- Se cuenta con una campana para la extracción de olores y grasas.
- Se dispone de vajilla adecuada.
- Se dispone de agua permanentemente.
- Se dispone de cubertería adecuada.
- Se dispone de mantelería adecuada.
- Se cuenta con un piso en buenas condiciones.
- Se cuenta con un techo o tumbado adecuado.
- Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.
- El área de comedor es suficientemente amplia.

- El área de comedor es suficientemente iluminada.
- El área de comedor es suficientemente ventilada.
- Hay suficientes basureros.
- Evita animales domésticos en el área de cocina.
- Se cuenta con sillas y mesas suficientes para todos los posibles clientes.
- Se evita la presencia de cucarachas y plagas.

Tener estos elementos en el establecimiento permiten conservar la buena imagen de los establecimientos, además de brindar seguridad a los usuarios en lo referente a salubridad.

6. Alimentación y bebidas:

- Se utilizan mayoritariamente productos frescos.
- Los alimentos que así lo requieren son refrigerados adecuadamente (leche, mantequilla, carnes, pescados, etc.)
- Se ofrece comida casera, tradicional de la zona
- Se sirven alternativas de platos vegetarianos
- En la preparación de alimentos utilizan gorra y delantal.

Los alimentos y bebidas que brindan los establecimientos deben reunir estos requerimientos, pues la salubridad es tomada muy en cuenta por un cliente para seleccionar un sitio.

7. Áreas de descanso:

- Se cuenta con infraestructura adecuada para lectura y esparcimiento.
- En las áreas de descanso hay suficientes sillas para todos los clientes.
- Se cuenta con suficientes mesas para todos los clientes.
- Tiene áreas verdes.

- Existen suficientes tachos de basura.
- Se encuentran limpias las áreas de descanso.

Se ha tomado en cuenta el área de descanso ya que contribuyen a mejorar la estancia de los turistas, mismos que desean tener tranquilidad y que su experiencia sea en un entorno donde pueda recrearse.

8. Seguridad:

- Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios.
- Se dispone de extintor de incendios.
- Al menos hay una persona con conocimientos mínimos de primeros auxilios y de seguridad
- 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.
- Existe información visible sobre cuáles son las zonas seguras y sobre qué hacer en caso de incendio, sismo o cualquier otra situación de emergencia.

Asegurar el bienestar y la integridad de los turistas es uno de los elementos más importantes que los propietarios de los establecimientos deben adoptar.

9. Aspectos de sostenibilidad ambiental:

- Se realizan actividades de educación ambiental para los visitantes y los pobladores de la zona.
- Se clasifican los desechos.

Adoptar prácticas ambientales adecuadas, logrando el desarrollo sustentable mismo que debe ser un objetivo clave en los establecimientos, ya que así se logrará un equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y ambientales.

De esta manera, se procede con las explicaciones anteriores a desarrollar un análisis de los cuatro establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza, entre los que se encuentran refugios, hosterías y casas de hospedaje.

REFUGIO TERRA ESPERANZA. –

Este establecimiento privado se encuentra localizado en el Barrio Santa Marianita, el propietario es el Sr. Rodman Emerson Obando, para brindar este servicio cuenta con un personal total de dos personas, él y una mujer. Entre las ofertas de este establecimiento se encuentran; servicio de hospedaje y alimentación, actividades relacionadas con el entorno natural y direccionadas a dar a conocer los atractivos que posee la parroquia La Esperanza como ascensos al volcán Imbabura, práctica de deportes de aventura en las tres cascadas, escaladas de roca.

En el Reglamento de Alojamiento Turístico (2015) se establece una categorización para los establecimientos que brindan hospedaje, se ha determinado la conceptualización de Refugio que se señala en este reglamento para realizar la evaluación correcta de los lineamientos planteados teniendo como base las características de este. Realizando una observación directa del lugar, evaluando los diferentes lineamientos establecidos en la ficha, este establecimiento obtiene una calificación total de 403/475 puntos. Observar Anexo 12.

La calificación de cinco y cuatro puntos considerado como excelente y muy bueno respectivamente, obtiene en su mayoría en aspectos como: la limpieza del entorno del lugar, el uso de elementos naturales y culturales en la decoración, habitaciones confortables de tamaño suficiente, barniz en buen estado, equipamiento bueno de las habitaciones, baños funcionales, áreas de cocina limpias con el equipamiento necesario, empleo de alimentos frescos con alternativas de platos vegetarianos, áreas de descanso con buena infraestructura, área de seguridad

con información de teléfonos de emergencia señalando las zonas seguras, además realización de actividades de educación ambiental.

Entre los aspectos donde existen deficiencias se encuentra la no existencia de un sistema de quejas y sugerencias, además de no tener un listado donde se informa de servicios ofertados con precios y horarios. Se puede concluir que en general este establecimiento reúne la mayoría de los requerimientos para lograr la satisfacción de las personas que hagan uso de sus instalaciones.

HOSTAL CASA AÍDA.

Emprendimiento privado localizado en el Barrio Santa Marianita es el primer establecimiento de alojamiento ofertado en la parroquia La Esperanza desde años pasados, considerado como un lugar de tradición, conocido a nivel nacional e internacional, la propietaria es la Sra. Aída Buitrón. Ella cuenta con un personal total de 4 personas para atender a los turistas que se hospedan, dos mujeres y dos hombres. Lo que oferta el establecimiento en general es el servicio de alojamiento y restauración. Con una capacidad para setenta personas distribuidas en habitaciones dobles y triples.

Con la realización de la visita de campo al establecimiento se ha calificado todos los requerimientos de manera objetiva, revisando la normativa legal en lo referente a las características que debe tener un hostel. El establecimiento obtiene una calificación de 410/475 puntos. Observar Anexo 13.

En el ámbito de aspectos generales, este sitio es muy bueno, posee una infraestructura en buen estado, la limpieza es minuciosa, emplea elementos naturales para la decoración, por otro lado, las áreas del lugar son bien distribuidas. De la misma manera el área de habitaciones en su mayoría tiene una ponderación de muy buena, equipamiento, funcionamiento de los tomacorrientes, iluminación y ventilación suficientes.

El área del baño es muy buena, se evidencia los grifos funcionales, la limpieza, la existencia de toalleros, rodapié, el área de cocina y comedor se encuentran en buenas condiciones, existen áreas de descanso para el esparcimiento, para la lectura. Entre los aspectos donde existen algunas deficiencias, se encuentra el área de recepción donde no es muy adecuada para atender a los turistas, y mejorar el tema de seguridad y señalética; en general se concluye que el establecimiento tiene los requerimientos necesarios para ofertar un buen servicio, deficiencias mínimas que tienen relación con los demás establecimientos, pero pueden ser mejoradas de manera continua.

HOSTERÍA QUINTA SAN CLEMENTE

Este establecimiento está localizado en el barrio San Clemente de la parroquia. El propietario es el Sr. Patricio Mantilla, a diferencia de los establecimientos anteriores, este tiene una extensión superior y una capacidad para 42 personas, en una infraestructura con rasgos rústicos sin contrastar con el medio ambiente. Son 9 empleados quienes trabajan en el establecimiento, cuatro hombres y cinco mujeres. Además del servicio de alojamiento y de restauración existe un espacio en el cual se organizan eventos, cuenta con una piscina, amplias áreas deportivas, se realizan además cabalgatas.

Como se ha establecido desde un inicio este establecimiento tiene varios reconocimientos a nivel nacional por tener una infraestructura en perfecto estado, con la visita de campo se ha evidenciado que los requerimientos a ser calificados y poder evaluar la calidad del servicio en su mayoría se cumplen, existe internet, wifi, tv cable, con una calificación de 469/475. Observar Anexo 14. Además, sigue existiendo una relación con algunas de las falencias encontradas en los anteriores establecimientos como es el caso de señalética y el sistema de quejas y sugerencias con procedimientos de seguimiento de estas. Por otro lado, el lugar se encuentra comprometido con el

medio ambiente, promoviendo la práctica de buenas normas en el comportamiento de los usuarios como es el reciclaje y actividades de educación ambiental.

El costo además es un factor que se debe tomar en cuenta con relación a los anteriores establecimientos, el valor de hospedaje en este sitio es más elevado por lo que se puede señalar que el segmento de mercado que hace uso de esta infraestructura es de un nivel medio alto. La relación calidad-precio es un elemento que permite identificar el grado de satisfacción de los clientes.

TRADICIONES SAN CLEMENTE

Emprendimiento localizado en el barrio San Clemente, cuyo propietario es el Sr. Manuel Guatemal, son dos personas quienes trabajan en el sitio conformados por un hombre y una mujer, el propietario de este sitio trata de promover el involucramiento de la comunidad en el desarrollo del turismo de la zona, así contrata a miembros del sector para realizar cabalgatas, caminatas. Se brindan los servicios de alimentación y alojamiento, los cuales son complementarios. Al realizar la evaluación de las áreas de este sitio se ha evidenciado que en su mayoría se cumple con todos los requerimientos establecidos en la ficha diseñada, Una calificación de 467 / 475 puntos es la ponderada. Observar Anexo 15.

Todas las áreas se desarrollan correctamente donde la infraestructura está acorde al ambiente, con una buena decoración, habitaciones cómodas, baños funcionales, espacio amplio en la cocina y comedor, alimentos frescos y varias opciones para los clientes, el aspecto de seguridad es el adecuado, con información visible de teléfonos de emergencia en el caso de que suceda un problema. La señalética es deficiente, aspecto por el cual se debe establecer medidas oportunas para mejorar esto.

Tabla 13
Grado de satisfacción al recibir el servicio de hospedaje

Serie	Frecuencia	%
Satisfecho	130	86.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	20	13.3
Insatisfecho	0	0
Total	150	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

Todos los establecimientos en su mayoría reúnen los lineamientos establecidos en la ficha que ha sido aplicada, con ponderaciones de 5 y 4 puntos que se representan como Excelente y Muy bueno respectivamente. Como se puede visualizar en la tabla, el grado de satisfacción de los clientes representa el 86,7% y otros que no están ni satisfechos ni insatisfechos con un 13,3% del total de encuestados. Estableciendo de esta manera una relación existente entre los resultados obtenidos con la aplicación de encuestas y las fichas de campo aplicadas.

Tabla 14
Percepción de calidad del servicio de hospedaje

Serie	Frecuencia	%
Alta calidad	112	74.7
Mediana calidad	38	25.3
Baja calidad	0	0
Total	150	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza. Agosto 2017

Elaborado por: Enríquez, M.

El logro de la calidad es un proceso continuo que requiere de perseverancia por parte de todos los autores involucrados en el proceso, se trata de un elemento susceptible a cambios debido

a que las exigencias de los clientes incrementan con el transcurso del tiempo. El 74,7% de los turistas encuestados como se puede visualizar consideran que el servicio de hospedaje en la parroquia La Esperanza es de alta calidad, el 25,3% de mediana calidad. En su mayoría se puede determinar que los elementos evaluados en las fichas si logran cumplir con las expectativas de los clientes.

Hay elementos que se suscitan en los cuatro establecimientos de manera unilateral como es el caso de la señalética y la falta de un sistema de sugerencias y quejas para conocer lo que creen y las consideraciones de los usuarios de acuerdo con su percepción de la temática de calidad.

4.9. Discusión de resultados de evaluación de calidad en el servicio de alimentación

Por otro lado, los establecimientos que ofertan el servicio de alimentación en la parroquia La Esperanza, son considerados por el 35,8% de las personas encuestadas como excelente, mientras el 53% de las personas que adquieren el servicio de alimentación en la parroquia señala que es muy bueno. Se ha evidenciado las falencias existentes en estos locales mismos que son puestos de comida que en su mayoría son manejados de manera empírica, por tal motivo se elaboran estrategias de mejora para estos establecimientos, basados en las sugerencias que realizaron los mismos consumidores.

4.10. Estrategias de mejora para el servicio de alojamiento

Para el logro del objetivo cuatro se han establecido estrategias para mejorar la calidad de los emprendimientos que brindan servicios turísticos en la parroquia La Esperanza partiendo del análisis de la información estadística obtenida a partir del desarrollo de las encuestas donde los clientes que adquieren los servicios manifestaron los aspectos que consideran se deben mejorar para el logro de la calidad y además de deficiencias encontradas con la visita de campo a los establecimientos.

Tabla 15

Estrategias de mejora de la calidad en los establecimientos de alojamiento de la parroquia La Esperanza

Aspectos	Estrategias
Rapidez del servicio	<p>Ser eficientes con el uso del tiempo, atender de manera correcta evitando que el cliente espere por mucho tiempo para recibir el servicio.</p> <p>Resolución de inconvenientes de manera inmediata.</p>
Presentación y cordialidad del personal	<p>Seleccionar a empleados basándose en actitudes y aptitudes, con la finalidad de que los mismos cuiden de los clientes, así los establecimientos llegarán a ser competitivos.</p> <p>Es importante la capacitación a los empleados en temáticas de atención al cliente y además sobre la resolución de conflictos si se suscitaran.</p> <p>Motivar al personal que trabaja en los establecimientos, en el caso de los que lo requieren.</p> <p>Realización de una evaluación constante, acerca de la percepción que tiene el cliente del servicio adquirido.</p> <p>Aprovechar las fortalezas que tiene el personal para la realización de las actividades correspondientes.</p>
Comodidad y equipamiento de las habitaciones	<p>Implementar un equipamiento adecuado en los establecimientos que lo requieren, brindando todas las facilidades para que el cliente disfrute de la estancia.</p>

	<p>Considerar siempre los materiales que deben ser cambiados en las habitaciones.</p>
<p>Señalética</p>	<p>Se debe ubicar una señalética visible que facilite la orientación de los clientes y su llegada de manera rápida.</p> <p>Colocar señalética en lugares estratégicos con distancias prudenciales antes de la llegada a los establecimientos.</p> <p>El logotipo del establecimiento puede colocarse en colores atractivos y representativos del sitio.</p>
<p>Área de recepción</p>	<p>Esta área es el primer contacto con el huésped y la primera experiencia de su estancia. Debe ser visiblemente agradable pues tiene una relación directa con las instalaciones y los servicios.</p> <p>La recepción es el lugar donde se le debe dar información clara sobre lo que está incluido en los precios cotizados de alojamiento, comida y bebida, incluyendo cargo por servicio, impuestos y otros recargos.</p>
<p>Libro de quejas y recomendaciones brindadas por los clientes</p>	<p>Optar por la implementación en cada establecimiento de un libro de sugerencias, en los cuales después de la prestación del servicio, el cliente pueda dar su criterio y formular recomendaciones para que el gerente realice el seguimiento respectivo.</p>

4.11. Estrategias de mejora para el servicio de alimentación

Tabla 16

Estrategias de mejora de la calidad en los establecimientos de alimentación de la parroquia La Esperanza

Aspectos	Estrategias
Rapidez del servicio	Establecer responsabilidades entre las diferentes personas que trabajan en los establecimientos de restauración. Resolución rápida de quejas.
Presentación y cordialidad del personal	Capacitación en temas de atención al cliente. Establecer normas conductuales entre las personas que trabajan en los establecimientos.
Limpieza del establecimiento	Aplicar normas de higiene correcta en las cuales los materiales de trabajo se encuentren limpios, desinfectados y en el lugar que deben estar. Distribuir de manera correcta el espacio.
Cocción y temperatura correcta de los alimentos	Los alimentos deben prepararse de manera adecuada, la cocción debe ser prudencial dependiendo del tipo de alimento que sea.
Infraestructura	Establecer diálogos para ampliar los establecimientos, concretar reuniones con la Junta Parroquial o autoridades seccionales.
Cuidado con los animales	Mantener fuera del lugar donde consumen alimentos los clientes a los animales domésticos(perros), pues esto genera un ambiente desagradable y antihigiénico.

Fuente: Encuesta aplicada a clientes que consumen alimentos en la parroquia La Esperanza. Agosto 2017
Elaborado por: Enríquez, M

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se determinó el nivel de cumplimiento de la normativa legal vigente en la prestación de servicios turísticos en la parroquia La Esperanza, en lo referente a requerimientos generales y no concretos direccionados hacia la calidad en los establecimientos de alojamiento en elementos como: Aspectos generales, operación y servicio, habitaciones, baños para los huéspedes, cocina y área de comedor, alimentación y bebidas, áreas de descanso, seguridad y aspectos de sostenibilidad ambiental. Por otro lado, para los establecimientos de alimentación no se ha podido identificar una norma legal vigente de control de calidad debido a la no existencia de esta.
- Los requerimientos establecidos en la normativa legal vigente se cumplen en su mayoría de manera satisfactoria, esto se ha evidenciado con las calificaciones obtenidas por cada establecimiento en base a las fichas de campo aplicadas y además del nivel de satisfacción que manifiestan los clientes que adquieren el servicio de alojamiento.
- El estudio de mercado ha permitido conocer el perfil de los clientes que adquieren servicios turísticos en la parroquia; además recopilar datos significativos para el desarrollo de la investigación: el nivel de satisfacción de los clientes al recibir los servicios de alojamiento y alimentación, la percepción con respecto a la relación calidad-precio y aspectos que consideran los clientes para lograr la calidad del servicio.

- Se diseñó una metodología propia para evaluar la calidad en los servicios turísticos, teniendo en cuenta lineamientos basados en check-list manejados por el MINTUR y fichas de evaluación de calidad del emprendimiento comunitario de Salinas, para acercarse más a la realidad actual sobre el funcionamiento de los establecimientos.
- Se formuló estrategias de mejora para las deficiencias encontradas en los establecimientos que ofertan los servicios de alojamiento y restauración: rapidez en la prestación del servicio, señalética, presentación y cordialidad del personal, mejoramiento en la infraestructura e implementación de un libro de quejas y recomendaciones brindadas por los clientes.

5.2. Recomendaciones

- Aplicación de los lineamientos existentes en la normativa legal vigente relacionada a los aspectos de calidad por parte de las personas que ofertan los servicios de alojamiento y restauración en la parroquia La Esperanza.
- Realizar un control constante sobre el funcionamiento de los establecimientos turísticos en zonas urbanas y rurales, facilitando capacitaciones a quienes brindan los servicios de alojamiento y restauración.
- Establecer alianzas con entidades públicas y privadas para la tecnificación en la prestación de los servicios de alojamiento y restauración.
- Mejorar las debilidades existentes en los establecimientos, fortaleciendo de esta manera las capacidades que tiene cada uno para lograr la prestación de un mejor servicio a todos los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

Barrios, O. & Simeoni, A. (2014). *Eventos: logística de los servicios turísticos*. Buenos Aires, Argentina: Fundación Proturismo.

Benavides, C & García, C. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Benavides, C. (2012). *Calidad Y Productividad en el Sector Hotelero Andaluz*. Universidad de Málaga, España, Grupo SPICUM.

Catastro de emprendimientos turísticos comunitarios del cantón Ibarra. (2014).

Cuatrecasas Arbós, L. (2012). *Los servicios : gestión de los procesos de servicios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Darder, P. (2009). *Satisfacción del cliente*. España: Asociación Española de Normalización y Certificación. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=10522842>.

Deulofeu, J. (2012). *Gestión de calidad total en el retail: con la implicación de personas y la satisfacción del cliente y la sociedad*. Madrid, España: Difusora Lafousse-Ediciones Pirámide.

Espinosa. (2009). *Calidad Total* :El Cid Editor Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=10316811>

Fontalvo, T. (2007). *La calidad en los servicios ISO 9000:2000*. Bogotá, Colombia: Corporación para la gestión del conocimiento ASD. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=10179610>

Franco, D. (2012). *Pincelazos del servicio al cliente; Un estilo de vida*. Bogotá, Colombia: Editorial Politécnico Grancolombiano. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=10804003>

GAD PARROQUIAL LA ESPERANZA. (n.d.). Costumbres y tradiciones. Retrieved May 26, 2017, from <http://www.gplaesperanza.gob.ec/index.php/ct-menu-item-11/ct-menu-item-15>

González, D. & Carro, R. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Buenos Aires, Argentina, Universidad Nacional de Mar Del Plata. Retrieved from http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Análisis de los datos cuantitativos. Metodología de la investigación*. Iztapalapa, México D.F:McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <https://doi.org/10.6018/turismo.36.231041>

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (2012). *El Servicio al cliente y sus características*. México, Universidad TecVirtual, Retrieved from ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2957_BienvenidaDiplomadoEjecutivoE/materiales/modulo6/HP202.pdf

Lascurain, I. (2012). *Mejora de Calidad en el servicio*, México, Universidad Iberoamericana. Retrieved from <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>

López, P, (2016), *Herramientas para la mejora de la calidad*. Madrid, España:FC Editorial.

Méndez, J. (2009). *La administración, la calidad personal y la calidad en el servicio al cliente*:El Cid Editor

MINTUR. (2015). *RO.465 Reglamento de Alojamiento Turístico*. Quito.

Miranda,F.& Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España, (Primera Edición).: Editorial Delta.

Pantoja, S. (2012). *Análisis de la cultura ancestral de la comunidad San Clemente*. UTN. Retrieved from http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2315/4/TESIS_TURISMO_PANTOJA_SANTIAGO.pdf

- Peralta, W. (2009). *Estrategia de servicio al cliente*. El Cid Editor / *Apuntes*, 25. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=10317349>
- Maseda, Á. (1988). *Gestión de la calidad*. Barcelona, España: Editorial Marcombo.
- Puente, R. (2006). *Servicios; Las nuevas armas del mercado*. Cali, Colombia: Estudios Gerenciales.
- Romero, M. (2014). *Productos, servicios y destinos turísticos: UF0073*, Editorial IC.
- Salvador, M & Tena, D. (2008). *Análisis de la Relación entre Calidad y Satisfacción*. Castellón de la Plana, España, Universitat Jaume-I. Retrieved from <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Senlle, A. (2001). *ISO 9000:2000-Calidad y Excelencia*. Gestión 2000.
- España, V. (2010). *Reglamento para los centros turisticos comunitarios*.
- Uribe, M (2010). *Gerencia del servicio: alternativa para la competitividad*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Vaquero, J., 2013, *Servicio en restaurante*, Editorial CEP, S.L.,
- Vargas, Martha. & Aldana de Vega, L. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas (2a. ed.)* Colombia, Universidad de la Sabana: Ecoe Ediciones.
- Wagner, M, (2014) *Calidad turística total: en busca de organizaciones más competitivas*. Buenos Aires, Argentina. Fundación Proturismo

Glosario de Términos

Alojamiento turístico: actividad ejercida por las empresas que presten servicios de hospedaje al público mediante precio, de forma profesional, bien sea de modo permanente o temporal, con o sin prestación de servicios complementarios. (SECTUR, 2016)

Calidad: es el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. (Cuatrecasas Arbós, 2012)

Calidad: es una herramienta para mantenernos atentos a los cambios y permitarnos adaptarnos continuamente. (Wagner, M, 2014)

Cliente: Los clientes son las personas más importantes para la organización. La organización depende de los clientes y no le hacen favores, sino que le prestan un servicio. (Wagner, M, 2014)

Clientes externos: son aquellos que compran el producto o servicio y se les conoce como clientes o consumidores finales. (Ventura, P,2013)

Clientes internos: son todos aquellos que son empleados y que laboran dentro de la empresa, pero que al desarrollar actividades están relacionados entre sí porque brindan servicio a otras áreas. (Ventura, P,2013)

Control de calidad: Se refiere a todos los procesos y acciones que se emplean para evaluar que un bien o servicio cumpla con sus especificaciones de manera que pueda satisfacer al cliente (Ortiz, A, 2015)

Control de calidad: son mecanismos, acciones y estrategias cuyo objetivo es encontrar defectos y errores. (López, P,2016)

Enfoque al cliente: implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y de satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. (Wagner, M, 2014)

Expectativas: son creencias relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencia contra los cuales se juzga su desempeño. (Melera, M, 2016)

Gestión de calidad: Es un proceso que no solo se centra en la calidad del producto o en la satisfacción del cliente, sino en los medios que se usan por parte de la empresa para lograrlos (Fontalvo y Vergara, 2010).

Industria turística: conjunto de empresas, establecimientos y otras organizaciones cuya actividad principal es ofrecer bienes y servicios a los turistas. (OMT)

Mejora continua: es una estrategia global de gestión, de tal manera que forma parte de un modelo global que tiene como objetivo final conseguir resultados excelentes en todos los aspectos importantes para una organización (Market R,2013)

Mercado: grupo de posibles clientes que han sido identificados como potencialmente interesados en un producto o destino determinado. (OMT,2011)

Percepción: obedece a los estímulos cerebrales logrados a través de los 5 sentidos, vista, olfato, tacto, auditivo y gusto, los cuales dan una realidad física del entorno. Es la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo. (Miroslaba, A, 2014)

Satisfacción del cliente: es una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de recompensas (percepción de la calidad del servicio y costos con relación a las expectativas. (Melera, M,2016)

Servicio al cliente: se considera como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios. (Miroslaba, A, 2014)

Servicio de restauración: son establecimientos con cocina equipada y zona de comedor, que sirven al público mediante precio, comidas y bebidas para ser consumidas en el propio local. Sirven

básicamente almuerzos y cenas, aunque podrán ofrecer cualquier otro servicio que de forma habitual se preste en bares y cafeterías, incluido la venta de comida y bebida para llevar. (Vaquero, J, 2013)

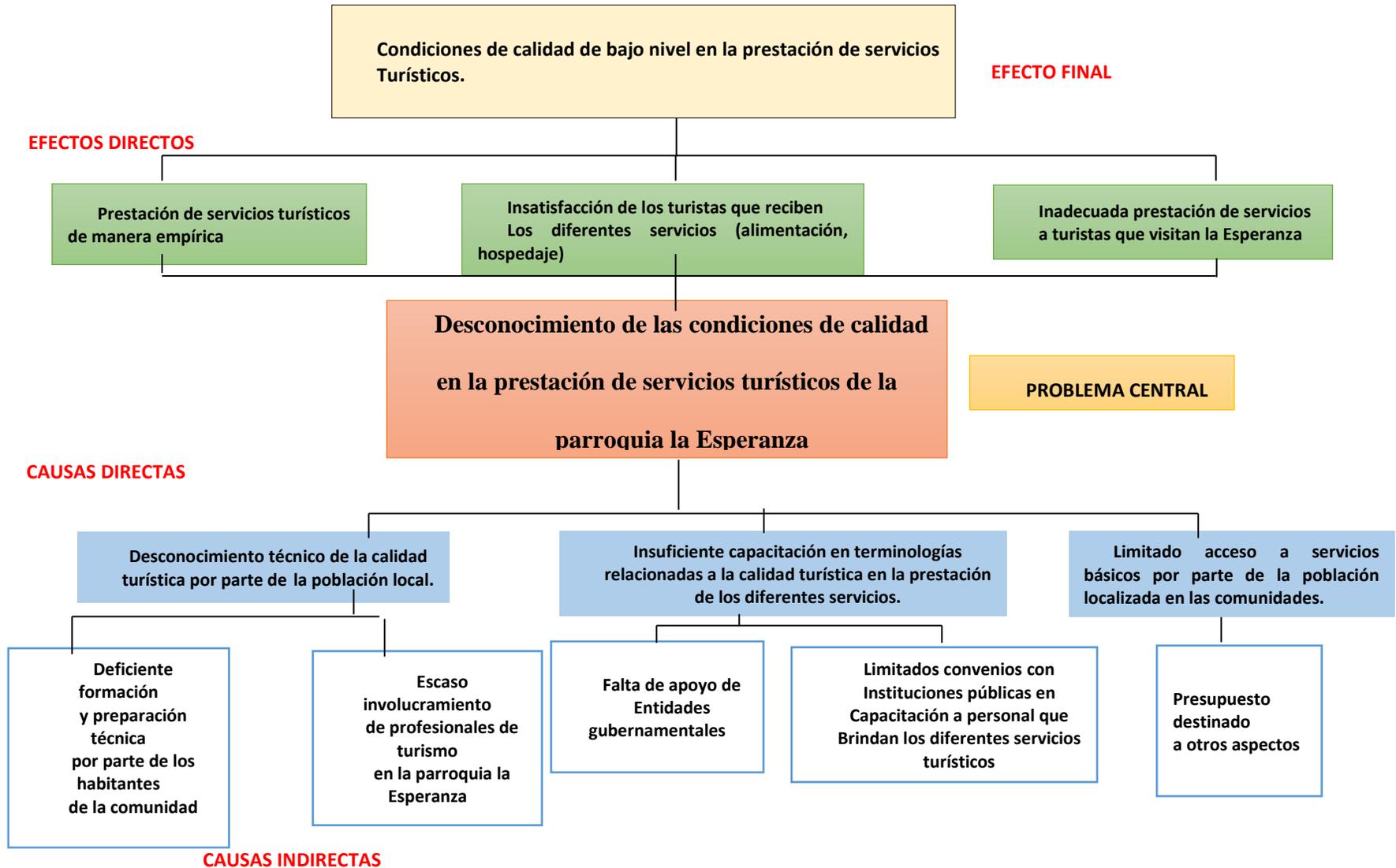
Servicio: es aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que este quede satisfecho con dicha actividad. (Malcom Peel, 2014)

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. (Cantú, M, 2013)

ANEXOS

ANEXO 1.

Árbol de problemas



ANEXO 2.

Matriz de Coherencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Desconocimiento de las condiciones de calidad se está prestando los servicios de restauración y alojamiento en la parroquia La Esperanza

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	GENERAL	DE
---------------------------------	-----------------	----------------	-----------

<p>¿En qué condiciones de calidad se está prestando los servicios de restauración y alojamiento en la parroquia La Esperanza?</p>	<p>INVESTIGACIÓN</p>	<p>Evaluar las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos en la parroquia La Esperanza, para diseñar estrategias de mejora de calidad en los emprendimientos que brindan estos servicios.</p>	
---	-----------------------------	--	--

INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
---------------------------------------	------------------------------

- | | |
|---|---|
| <p>1. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la normativa legal en la prestación de servicios turísticos en la parroquia La Esperanza?</p> | <p>Determinar el nivel de cumplimiento de la normativa legal en la prestación de servicios turísticos en la parroquia La Esperanza.</p> |
| <p>2. ¿Por qué se debe realizar un estudio de mercado para conocer el perfil del cliente que adquiere los servicios turísticos en la parroquia La Esperanza y su nivel de satisfacción?</p> | <p>Realizar un estudio de mercado para conocer el perfil del cliente que adquiere los servicios turísticos en la parroquia La Esperanza y su nivel de satisfacción.</p> |

3. ¿Cuál es la metodología de evaluación de las condiciones de calidad para la prestación de servicios turísticos en La Esperanza? Diseñar una metodología de evaluación de las condiciones de calidad para la prestación de servicios turísticos en La Esperanza.
4. ¿Cuáles son las estrategias para mejorar la calidad de los emprendimientos que brindan servicios turísticos en la parroquia La Esperanza? Establecer estrategias para mejorar la calidad de los emprendimientos que brindan servicios turísticos en la parroquia La Esperanza.

ANEXO 3.

Validación de Instrumentos de recopilación de información

Validación de Instrumentos MSc. Tatiana Grijalva

Matriz general de validación de instrumentos de recopilación de información

Fecha:

Nombre de la autora: Manuela Ángela Enríquez Hidalgo

Nombre del docente revisor: *Tatiana Grijalva*

Objetivo General:						
Objetivos Específicos	Tipo de instrumento	Pertinencia con los objetivos		Redacción de los ítems		Observaciones
		Pertinente	No pertinente	Adecuado	Debe mejorar	
1. Determinar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada con la prestación de servicios turísticos en la parroquia la Esperanza.	I. -Fichas bibliográficas. - permitirán recopilar información sobre la normativa legal relacionada con la calidad en la prestación de los servicios turísticos en el Ecuador. (F1)	X		X		
	II. -Guía de Entrevista. - se aplicarán a las autoridades (MINTUR) que manejan la temática de calidad en el marco legal.(F2)	X		X		
2. Realizar un estudio de mercado para conocer el perfil del cliente que adquiere los servicios turísticos en la parroquia la Esperanza y su nivel de satisfacción.	I.- Elaboración del cuestionario de encuesta. - en el que consten preguntas cerradas relacionadas con el grado de satisfacción de los clientes que perciben los diferentes servicios (F3, F4)	X		X		
	-Aplicación de las encuestas a los turistas que visitan la parroquia la Esperanza para recopilar y analizar los datos obtenidos y sacar conclusiones importantes sobre la temática de calidad.					
3. Diseñar una metodología de evaluación de las condiciones de calidad para la prestación de servicios turísticos en la Esperanza	I.- Ficha Bibliográfica. - sobre metodologías existentes para evaluar la calidad. Se recopilará diferentes teorías y análisis establecidos por diferentes autores para poder sacar una metodología propia. (F5)	X		X		



	II.-Fichas técnicas de Campo. – este instrumento permitirá identificar las condiciones de calidad de establecimientos de alojamiento y restauración de la parroquia la Esperanza, enfocados en el cumplimiento de la normativa legal.(F6)	X		X		
	III.-Guías de Entrevistas. - para aplicar a profesionales involucrados en la temática con la finalidad de adquirir datos importantes para la elaboración de la metodología de evaluación. (F7)					
4. Establecer estrategias para mejorar la calidad de los emprendimientos que brindan servicios turísticos en la parroquia la Esperanza	I.- Las estrategias se elaborarán a partir del análisis de los datos obtenidos del estudio de mercado y fichas técnicas	X		X		

Firma del Docente

C.C. 100333653-7

Validación de Instrumentos MSc. Yoarnelys Vasallo



Matriz general de validación de instrumentos de recopilación de información

Fecha:

Nombre de la autora: Manuela Ángela Enríquez Hidalgo

Nombre del docente revisor: Vasallo Yoarnelys

Objetivo General:						
Objetivos Específicos	Tipo de instrumento	Pertinencia con los objetivos		Redacción de los ítems		Observaciones
		Pertinente	No pertinente	Adecuado	Debe mejorar	
1. Determinar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada con la prestación de servicios turísticos en la parroquia la Esperanza.	I. -Fichas bibliográficas. - permitirán recopilar información sobre la normativa legal relacionada con la calidad en la prestación de los servicios turísticos en el Ecuador. (F1)	X		X		
	II. -Guía de Entrevista. - se aplicarán a las autoridades (MINTUR) que manejan la temática de calidad en el marco legal.(F2)	X		X		
2. Realizar un estudio de mercado para conocer el perfil del cliente que adquiere los servicios turísticos en la parroquia la Esperanza y su nivel de satisfacción.	I.- Elaboración del cuestionario de encuesta. - en el que consten preguntas cerradas relacionadas con el grado de satisfacción de los clientes que perciben los diferentes servicios (F3, F4)	X		X		
	-Aplicación de las encuestas a los turistas que visitan la parroquia la Esperanza para recopilar y analizar los datos obtenidos y sacar conclusiones importantes sobre la temática de calidad.					
3. Diseñar una metodología de evaluación de las condiciones de calidad para la prestación de servicios turísticos en la Esperanza	I.- Ficha Bibliográfica. - sobre metodologías existentes para evaluar la calidad. Se recopilará diferentes teorías y análisis establecidos por diferentes autores para poder sacar una metodología propia. (F5)	X		X		



	II.-Fichas técnicas de Campo. – este instrumento permitirá identificar las condiciones de calidad de establecimientos de alojamiento y restauración de la parroquia la Esperanza, enfocados en el cumplimiento de la normativa legal.(F6)	X		X		
	III.-Guías de Entrevistas. - para aplicar a profesionales involucrados en la temática con la finalidad de adquirir datos importantes para la elaboración de la metodología de evaluación. (F7)					
4. Establecer estrategias para mejorar la calidad de los emprendimientos que brindan servicios turísticos en la parroquia la Esperanza	I.- Las estrategias se elaborarán a partir del análisis de los datos obtenidos del estudio de mercado y fichas técnicas	X		X		

[Handwritten signature]

Firma del Docente
 C.C. 175421158-7



Validación de Instrumentos MSc. Armando Flores

Matriz general de validación de instrumentos de recopilación de información

Fecha: Septiembre 12, 2017

Nombre de la autora: Manuela Ángela Enríquez Hidalgo

Nombre del docente revisor: MSc. Armando Flores

Objetivo General:						
Objetivos Específicos	Tipo de instrumento	Pertinencia con los objetivos		Redacción de los ítems		Observaciones
		Pertinente	No pertinente	Adecuado	Debe mejorar	
1. Determinar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada con la prestación de servicios turísticos en la parroquia la Esperanza.	I. -Fichas bibliográficas. - permitirán recopilar información sobre la normativa legal relacionada con la calidad en la prestación de los servicios turísticos en el Ecuador. (F1)	X		X		
	II. -Guía de Entrevista. - se aplicarán a las autoridades (MINTUR) que manejan la temática de calidad en el marco legal.(F2)	X		X		
2. Realizar un estudio de mercado para conocer el perfil del cliente que adquiere los servicios turísticos en la parroquia la Esperanza y su nivel de satisfacción.	I.- Elaboración del cuestionario de encuesta. - en el que consten preguntas cerradas relacionadas con el grado de satisfacción de los clientes que perciben los diferentes servicios (F3, F4)	X		X		
	-Aplicación de las encuestas a los turistas que visitan la parroquia la Esperanza para recopilar y analizar los datos obtenidos y sacar conclusiones importantes sobre la temática de calidad.					
3. Diseñar una metodología de evaluación de las condiciones de calidad para la prestación de servicios turísticos en la Esperanza	I.- Ficha Bibliográfica. - sobre metodologías existentes para evaluar la calidad. Se recopilará diferentes teorías y análisis establecidos por diferentes autores para poder sacar una metodología propia. (F5)	X		X		



	II.-Fichas técnicas de Campo. – este instrumento permitirá identificar las condiciones de calidad de establecimientos de alojamiento y restauración de la parroquia la Esperanza, enfocados en el cumplimiento de la normativa legal.(F6)	X		X		
	III.-Guías de Entrevistas. - para aplicar a profesionales involucrados en la temática con la finalidad de adquirir datos importantes para la elaboración de la metodología de evaluación. (F7)					
4. Establecer estrategias para mejorar la calidad de los emprendimientos que brindan servicios turísticos en la parroquia la Esperanza	I.- Las estrategias se elaborarán a partir del análisis de los datos obtenidos del estudio de mercado y fichas técnicas	X		X		


 Firma del Docente
 c.c. 100223691-0

1 vez() 2 veces() 3 veces() 4 veces o más()

7. ¿AL MOMENTO DE ELEGIR EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO, A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS OBTUVO INFORMACIÓN?

- a) Páginas de Internet () e) Información de amigos y familiares ()
 b) Redes sociales () f) Agencias de Viaje ()
 c) Televisión () g) Revistas turísticas ()
 d) Como transeúnte () g) Otro, cuál?..... ()

8. ¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN AL RECIBIR EL SERVICIO DE HOSPEDAJE?

Satisfecho () Ni satisfecho ni insatisfecho () Insatisfecho ()

9. ¿CUÁL ES SU PERCEPCIÓN CON RESPECTO A LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO?

- a) El precio pagado es muy caro por el servicio recibido ()
 b) El precio pagado está acorde al servicio recibido ()
 c) El precio pagado es barato acorde al servicio recibido ()

10. CALIFIQUE EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5 LOS SIGUIENTES ASPECTOS, CONSIDERANDO QUE 5(EXCELENTE) 4(MUY BUENO) 3(BUENO) 2(REGULAR Y 1(MALO))

	5	4	3	2	1
Iluminación y decoración del establecimiento	<input type="radio"/>				
Comodidad y confort de las habitaciones	<input type="radio"/>				
Limpieza de las áreas exteriores del establecimiento	<input type="radio"/>				
Área de recepción	<input type="radio"/>				
Baños limpios y grifos funcionales	<input type="radio"/>				
Estado y equipamiento de las habitaciones	<input type="radio"/>				
Seguridad del establecimiento	<input type="radio"/>				
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 servidos a la temperatura correcta	<input type="radio"/>				

11. ¿CÓMO CALIFICARÍA EL ESTABLECIMIENTO EN CUANTO A SU PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE RECIBIDO?

Alta calidad () Mediana calidad () Baja calidad ()

12. ¿CÓMO CALIFICARÍA EL ESTABLECIMIENTO EN CUANTO A SU PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN RECIBIDO?

Alta calidad () Mediana calidad () Baja calidad ()

13. ¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA QUE SE DEBE MEJORAR?

- a) Rapidez del servicio ()
- b) Presentación y cordialidad del personal ()
- c) Limpieza de las instalaciones ()
- d) Comodidad y equipamiento de las habitaciones ()
- e) Cocción y temperatura correcta de los alimentos ()
- f) Calidad de la comida y bebidas ()
- g) Otro, cual?..... ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 5.

Cuestionario de encuesta para el servicio de Alimentación

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN EN LA PARROQUIA LA ESPERANZA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENCUESTA: “LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA”

OBJETIVO. –LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO OBJETIVO CONOCER EL PERFIL DEL CLIENTE QUE ADQUIERE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN LA PARROQUIA LA ESPERANZA Y SU NIVEL DE SATISFACCIÓN.

INSTRUCCIONES. -SE PIDE DE LA MANERA MAS CORDIAL SE DIGNE EN LLENAR DE MANERA CLARA Y HONESTA LA SIGUIENTE ENCUESTA, PUES DE SU COLABORACIÓN DEPENDERÁ EL ÉXITO DE LA MISMA.

CUESTIONARIO:

1. EDAD

18-25 años () 26-35 años() 36-50 años () 51-64 años() 65 o más()

2. GÉNERO

Masculino () Femenino () GLBTI ()

3. LUGAR DE PROCEDENCIA

Ibarra () Otavalo() Quito() Otro,cuál?().....

4. ¿CUÁNTAS VECES HA CONSUMIDO ALIMENTOS EN LOS LOCALES DE LA PARROQUIA LA ESPERANZA?

1 vez al mes() 2 veces al mes() 3 veces al mes() 4 veces o más al mes()

5. ¿CUÁNTO HA SIDO SU GASTO EN ALIMENTACIÓN POR PERSONA?

\$2.00-\$3.00() \$3.01-\$4.00() \$4.01-\$5.00() Más de \$5.00()

6. ¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN AL RECIBIR EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN?

Satisfecho () Ni satisfecho ni insatisfecho () Insatisfecho ()

7. ¿CUÁL ES SU PERCEPCIÓN CON RESPECTO A LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO?

- a) El precio pagado es muy caro por el servicio recibido ()
 b) El precio pagado está acorde al servicio recibido ()
 c) El precio pagado es barato acorde al servicio recibido ()

8. ¿CÓMO CALIFICARÍA EL LUGAR EN CUANTO A SU PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO?

- a) Excelente b) Muy Bueno c) Bueno d) Regular e) Malo

9. CALIFIQUE EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5 LOS SIGUIENTES ASPECTOS, CONSIDERANDO QUE 5(EXCELENTE) 4(MUY BUENO) 3(BUENO) 2(REGULAR Y 1(MALO)

	5	4	3	2	1
Hospitalidad y trato del personal	<input type="radio"/>				
Rapidez en el servicio de alimentación	<input type="radio"/>				
Cubertería limpia	<input type="radio"/>				
Disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros	<input type="radio"/>				
Alimentos frescos servidos a la temperatura correcta	<input type="radio"/>				
Cocción adecuada de los alimentos	<input type="radio"/>				

10. ¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA QUE SE DEBE MEJORAR PARA LOGRAR LA CALIDAD DEL SERVICIO?

- h) Rapidez del servicio ()
 i) Presentación y cordialidad del personal ()
 j) Limpieza del establecimiento ()
 k) Cocción y temperatura correcta de los alimentos ()
 l) Calidad de la comida y bebida ()
 m) Otro, cuál?..... ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 6.**Guía de entrevista #1****CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ING.GABRIELA CASTILLO,
ANALISTA DE CONTROL DEL MINTUR**

1. Introducción (presentación del entrevistador, la institución y finalidades de la entrevista)
2. ¿Al ser autoridad rectora de la actividad turística con qué indicadores y documentos se cuenta para evaluar la calidad en el servicio de alojamiento y restauración?
3. ¿Qué procedimientos se debe realizar para controlar la calidad en estos servicios?
4. ¿Cuál es el grado de participación de las autoridades y entidades públicas en el monitoreo de la calidad de los servicios turísticos?
5. ¿Cuáles son los instrumentos que se emplean para evaluar la calidad?
6. ¿Considera que los reglamentos existentes son eficientes para lograr la satisfacción de los clientes?
7. ¿Posee el MINTUR algún programa de capacitación en la temática de calidad para los prestadores de servicios turísticos?
8. Comentarios y Observaciones
9. Conclusión

ANEXO 7.**Guía de entrevista #2****CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA MSc. MARÍA AUGUSTA SALAZAR, SUPERVISORA DE LA UNIDAD DE TURISMO DEL MUNICIPIO DE IBARRA**

1. Introducción (presentación del entrevistador, la institución y finalidades de la entrevista)
2. ¿Considera usted que la calidad en los servicios turísticos influye en la satisfacción del cliente?
3. La calidad es muy importante, según su experiencia ¿cuáles deberían ser los parámetros e indicadores a tomarse en cuenta para evaluar este elemento en el servicio de alojamiento y restauración?
4. Existen algunas metodologías de medición de calidad, ¿Cuál cree que se puede aplicar e implementar en los servicios mencionados anteriormente?
5. ¿Desde un punto de vista técnico podría dar su comentario sobre la eficiencia de los métodos de evaluación de la calidad para servicios turísticos del país?
6. ¿Cómo se podría mejorar la calidad en la prestación de los servicios de alojamiento y restauración del Ecuador? Mencione algunas estrategias.
7. Comentarios y Observaciones
8. Conclusión

ANEXO 8.**Ficha de observación**

FICHA TÉCNICA DE CAMPO PARA ANALIZAR LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN (DISEÑO TOMADO Y ADAPTADO DE FICHAS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO COMUNITARIO SALINAS Y FICHAS PROPORCIONADAS POR EL MINTUR)

1.DATOS DE LOCALIZACION		
Provincia: Imbabura	Cantón:	
Parroquia:	Urbana: <input type="checkbox"/>	Rural: <input checked="" type="checkbox"/>
Localidad:		
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	MB	B	R	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		/475				
CONCLUSIÓN FINAL						

ANEXO 9.
Certificado Urkund

URKUND

Documento [Enriquez_M..pdf \(D36116926\)](#)

Presentado 2018-03-04 21:08 (-06:00)

Presentado por anghiee10@hotmail.es

Recibido yvasallo.utn@analysis.orkund.com *MSc. Yoarnelys Vasallo - Neg. 07/Febr 2018*

Mensaje TG201802 [Mostrar el mensaje completo](#)

9% de estas 55 páginas, se componen de texto presente en 17 fuentes.

52% #1 Activo

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE TURISMO

EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA

DE IBARRA - ECUADOR Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Ingeniero en la especialidad de Turismo AUTOR: ENRÍQUEZ HIDALGO MANUELA ÁNGELA

DIRECTOR: YOARNELYS VASALLO VILLALONGA MSc. IBARRA 2017

ii 3.2

DATOS DE IDENTIFICACIÓN. Línea de investigación Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socio económico Programa PREGRADO Nombre del director MSc. Yoarnelys Vasallo Villalonga Tema del trabajo de titulación EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA, IBARRA - ECUADOR Nombre del autor Manuela Ángela Enriquez Hidalgo Área geográfica de influencia

Parroquia la Esperanza,

Ibarra- Ecuador Fecha de inicio: Junio 2017 Fecha de aprobación Fecha de terminación Febrero 2018

ANEXO 10.

Encuesta del servicio de alojamiento llena por un turista

1. ENCUESTA DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO


UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ENCUESTA: "LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS, PARROQUIA LA ESPERANZA"

OBJETIVO. -LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO OBJETIVO CONOCER EL PERFIL DEL CLIENTE QUE ADQUIERE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN EN LA PARROQUIA LA ESPERANZA Y SU NIVEL DE SATISFACCIÓN.

INSTRUCCIONES. -SE PIDE DE LA MANERA MAS CORDIAL SE DIGNE EN LLENAR DE MANERA CLARA Y HONESTA LA SIGUIENTE ENCUESTA, PUES DE SU COLABORACIÓN DEPENDERÁ EL ÉXITO DE LA MISMA.

CUESTIONARIO:**1. EDAD**

18-25 años () 26-35 años() 36-50 años (X) 51-64 años() 65 o más()

2. GÉNERO

Masculino (X) Femenino ()

3. NIVEL DE INGRESOS

-\$375() \$376-\$500() \$501-\$601(X) \$601-\$1200()

4. LUGAR DE RESIDENCIA

Ibarra (X) Otavalo() Quito() Otro, cuál?().....

5. ¿CON QUÉ FRECUENCIA VISITA LA PARROQUIA LA ESPERANZA?

1 vez al mes () 3 veces al mes ()
2 veces al mes (X) 4 o más veces al mes ()

6. EN LOS ÚLTIMOS CUATRO MESES, ¿CUÁNTAS VECES SE HA ALOJADO EN LA PARROQUIA LA ESPERANZA?

1 vez() 2 veces(X) 3 veces() 4 veces o más()

7. ¿AL MOMENTO DE ELEGIR EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO, A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS OBTUVO INFORMACIÓN?

a) Páginas de Internet () e) Información de amigos y familiares ()
b) Redes sociales (X) f) Agencias de Viaje ()
c) Televisión () g) Revistas turísticas ()
d) Como transeúnte () g) Otro, cuál?..... ()

8. ¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN AL RECIBIR EL SERVICIO DE HOSPEDAJE?

Satisfecho (X) Ni satisfecho ni insatisfecho () Insatisfecho ()

9. ¿CUÁL ES SU PERCEPCIÓN CON RESPECTO A LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO?

a) El precio pagado es muy caro por el servicio recibido ()
b) El precio pagado está acorde al servicio recibido (X)
c) El precio pagado es barato acorde al servicio recibido ()

10. CALIFIQUE EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5 LOS SIGUIENTES ASPECTOS, CONSIDERANDO QUE 5(EXCELENTE) 4(MUY BUENO) 3(BUENO) 2(REGULAR) Y 1(MALO)

	5	4	3	2	1
Iluminación y decoración del establecimiento	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comodidad y confort de las habitaciones	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpieza de las áreas exteriores del establecimiento	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Área de recepción	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Baños limpios y grifos funcionales	<input checked="" type="radio"/>	<input 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 type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cubtería 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 servidos a la temperatura correcta	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. ¿CÓMO CALIFICARÍA EL ESTABLECIMIENTO EN CUANTO A SU PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE RECIBIDO?

Alta calidad() Mediana calidad() Baja calidad ()

12. ¿CÓMO CALIFICARÍA EL ESTABLECIMIENTO EN CUANTO A SU PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN RECIBIDO?

Alta calidad() Mediana calidad() Baja calidad ()

13. ¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA QUE SE DEBE MEJORAR PARA LOGRAR LA CALIDAD DEL SERVICIO?

- a) Rapidez del servicio ()
 b) Presentación y cordialidad del personal ()
 c) Limpieza de las instalaciones ()
 d) Comodidad y equipamiento de las habitaciones ()
 e) Cocción y temperatura correcta de los alimentos ()
 f) Calidad de la comida y bebida ()
 g) Otro, cuál?..... ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 11.

Encuesta del servicio de alimentación llena por un turista

2. ENCUESTA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENCUESTA: "LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN, PARROQUIA LA ESPERANZA"

OBJETIVO. -LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO OBJETIVO CONOCER EL PERFIL DEL CLIENTE QUE ADQUIERE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN LA PARROQUIA LA ESPERANZA Y SU NIVEL DE SATISFACCIÓN.

INSTRUCCIONES. -SE PIDE DE LA MANERA MAS CORDIAL SE DIGNE EN LLENAR DE MANERA CLARA Y HONESTA LA SIGUIENTE ENCUESTA, PUES DE SU COLABORACIÓN DEPENDERÁ EL ÉXITO DE LA MISMA.

CUESTIONARIO:

1. EDAD

18-25 años () 26-35 años (X) 36-50 años () 51-64 años () 65 o más ()

2. GÉNERO

Masculino () Femenino (X) GLBTI ()

3. LUGAR DE PROCEDENCIA

Ibarra (X) Otavalo () Quito () Otro, cuál? ().....

4. ¿CUÁNTAS VECES HA CONSUMIDO ALIMENTOS EN LOS LOCALES DE LA PARROQUIA LA ESPERANZA?

1 vez al mes () 2 veces al mes () 3 veces al mes (X) 4 veces o más al mes ()

5. ¿CUÁNTO HA SIDO SU GASTO EN ALIMENTACIÓN POR PERSONA?

\$2.00-\$3.00 () \$3.01-\$4.00 () \$4.01-\$5.00 (X) Más de \$5.00 ()

6. ¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN AL RECIBIR EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN?

Satisfecho (X) Ni satisfecho ni insatisfecho () Insatisfecho ()

7. ¿CUÁL FUE SU PERCEPCIÓN CON RESPECTO A LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO?

- a) El precio pagado es muy caro por el servicio recibido ()
b) El precio pagado está acorde al servicio recibido (X)
c) El precio pagado es barato acorde al servicio recibido ()

8. ¿CÓMO CALIFICARÍA EL LUGAR EN CUANTO A SU PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO?

Excelente () Muy Bueno () Bueno (X) Regular () Malo ()

9. CALIFIQUE EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5 LOS SIGUIENTES ASPECTOS, CONSIDERANDO QUE 5(EXCELENTE) 4(MUY BUENO) 3(BUENO) 2(REGULAR) Y 1(MALO)

	5	4	3	2	1
Hospitalidad y trato del personal	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez en el servicio de alimentación	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cubertería limpia	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alimentos frescos servidos a la temperatura correcta	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cocción adecuada de los alimentos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. ¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA QUE SE DEBE MEJORAR PARA LOGRAR LA CALIDAD DEL SERVICIO?

- a) Rapidez del servicio ()
- b) Presentación y cordialidad del personal ()
- c) Limpieza del establecimiento ()
- d) Cocción y temperatura correcta de los alimentos ()
- e) Otro, cuál?..... ()
-

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 12.

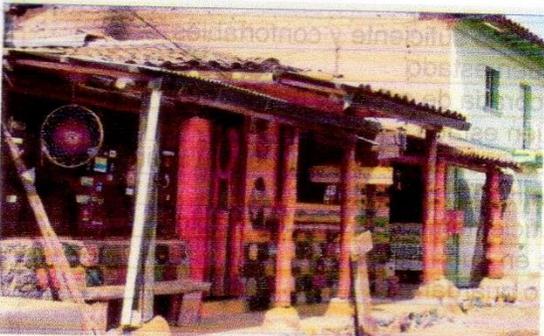
Ficha de observación del Refugio Terra Esperanza

FICHA TÉCNICA DE CAMPO PARA ANALIZAR LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN (DISEÑO TOMADO Y ADAPTADO DE FICHAS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO COMUNITARIO SALINAS Y FICHAS PROPORCIONADAS POR EL MINTUR)

1. DATOS DE LOCALIZACIÓN

Provincia: Imbabura Cantón: Ibarra
 Parroquia: La Esperanza Urbana: Rural:
 Localidad: Barrio Santa Maricita

2. FOTOGRAFIA REFERENCIAL



Descripción de la fotografía: Fachada del Refugio, decorado con elementos de la zona y el uso de pinturas llamativas

3. DATOS INFORMATIVOS

RAZÓN SOCIAL: Refugio Terra Esperanza
 PROPIETARIO: Sr. Rodman Emerson Obando
 ADMINISTRADOR (GERENTE): Sr. Rodman Emerson Obando
 ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO:
 PERSONAL CON EL QUE CUENTA: Total (2) Hombres (1) Mujeres (1)

VALORACIÓN		EX	MB	B	R	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 precios.			X		
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			
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					
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		4103 1475				
CONCLUSIÓN FINAL		El establecimiento está en buen estado de conservación reúne en su mayoría de infraestructura todos los elementos para brindar un buen servicio a sus huéspedes				

ANEXO 13.

Ficha de observación de la Hostal Casa Aída

FICHA TÉCNICA DE CAMPO PARA ANALIZAR LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN (DISEÑO TOMADO Y ADAPTADO DE FICHAS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO COMUNITARIO SALINAS Y FICHAS PROPORCIONADAS POR EL MINTUR)

1. DATOS DE LOCALIZACIÓN

Provincia: Imbabura Cantón: Ibarra
 Parroquia: La Esperanza Urbana: Rural:
 Localidad: Barrio Santa Marianita

2. FOTOGRAFIA REFERENCIAL



Descripción de la fotografía: Vista interna de Casa Aída.

3. DATOS INFORMATIVOS

RAZÓN SOCIAL: Hostal Casa Aída
 PROPIETARIO: Sra. Aída Britón
 ADMINISTRADOR (GERENTE): Sra. Aída Britón
 ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO:
 PERSONAL CON EL QUE CUENTA: Total (4) Hombres (2) Mujeres (2)

VALORACIÓN		EX	MB	B	R	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		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 precios.			X		
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		
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				
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		4.0 / 475					
CONCLUSIÓN FINAL		Casa Arda fue el primer hospedaje creado en la parroquia la Esperanza, un lugar tradicional que reúne todos los elementos para brindar un buen servicio.					

ANEXO 14.

Ficha de observación de la Hostería Quinta San Clemente

FICHA TÉCNICA DE CAMPO PARA ANALIZAR LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN (DISEÑO TOMADO Y ADAPTADO DE FICHAS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO COMUNITARIO SALINAS Y FICHAS PROPORCIONADAS POR EL MINTUR)											
1. DATOS DE LOCALIZACIÓN											
Provincia: <i>Imbabura</i>		Cantón: <i>Ibama</i>									
Parroquia: <i>La Esperanza</i>		Urbana: <input type="checkbox"/>		Rural: <input checked="" type="checkbox"/>							
Localidad: <i>San Clemente</i>											
2. FOTOGRAFIA REFERENCIAL											
											
Descripción de la fotografía:											
3. DATOS INFORMATIVOS											
RAZÓN SOCIAL: <i>Hostería Quinta San Clemente</i>											
PROPIETARIO: <i>Sr. Patricio Mantilla</i>											
ADMINISTRADOR (GERENTE): <i>Sr. Patricio Mantilla</i>											
ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO:											
PERSONAL CON EL QUE CUENTA: Total (9) Hombres (4) Mujeres (5)											
VALORACIÓN											
			EX	MB	B	R	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 precios.	X				
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				
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	Y				
4.17	Se cuenta con rodapié para la ducha.	Y				
4.18	Se dispone de papel higiénico	Y				
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.	Y				
5.9	Hay una bodega o alacena donde guardar bien los alimentos	Y				
5.10	La mesa de cocina es de una superficie fácil de limpiar.	Y				
5.11	Se cuenta con una campana para la extracción de olores y grasas	Y				
5.12	Se dispone de vajilla adecuada	Y				
5.13	Se dispone de agua permanentemente	X				
5.14	Se dispone de cubertería adecuada	X				
5.15	Se dispone de mantelería adecuada	Y				
5.16	Se cuenta con un piso en buenas condiciones	Y				
5.17	Se cuenta con un techo o tumbado adecuado	Y				
5.18	Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.	Y				
5.19	El área de comedor es suficientemente amplia.	Y				
5.20	El área de comedor es suficientemente iluminada	X				
5.21	El área de comedor es suficientemente ventilada	Y				
5.22	Hay suficientes basureros	X				
5.23	Evita animales domésticos en el área de cocina	Y				
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		469 1475				
CONCLUSIÓN FINAL		Este lugar es visitado por varios turistas, sus servicios complementarios como piscina, cabalgatas hacen que los turistas deseen volver al lugar.				

ANEXO 15.

Ficha de observación de Tradiciones San Clemente

FICHA TÉCNICA DE CAMPO PARA ANALIZAR LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN (DISEÑO TOMADO Y ADAPTADO DE FICHAS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO COMUNITARIO SALINAS Y FICHAS PROPORCIONADAS POR EL MINTUR)		1.9	2	2.1		
1. DATOS DE LOCALIZACIÓN						
Provincia:	Imbabura	Cantón:	Yacura			
Parroquia:	La Esperanza	Urbana:	<input type="checkbox"/>	Rural: <input checked="" type="checkbox"/>		
Localidad:	San Clemente					
2. FOTOGRAFIA REFERENCIAL						
						
Descripción de la fotografía: Vista frontal del hospedaje Tradiciones San Clemente						
3. DATOS INFORMATIVOS						
RAZÓN SOCIAL: Tradiciones San Clemente						
PROPIETARIO: Sr. Manuel Guatendal						
ADMINISTRADOR (GERENTE): Sr. Manuel Guatendal						
ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO:						
PERSONAL CON EL QUE CUENTA: Total (2) Hombres (1) Mujeres (1)						
VALORACIÓN						
		EX	MB	B	R	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 precios.		X			
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				
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					
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	✓				
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		467/475				
CONCLUSIÓN FINAL		El establecimiento es excelente, además de brindar hospedaje y alimentación realizan recorridos por varios senderos.				

ANEXO 16.**Certificado Resumen CAI****ABSTRACT**

Ecuador is a country of contrasts, it has several natural attractions and cultural events which attract inner and external tourism. Its great tourist potential requires complementary services according to the expectations of demand, which is constantly increasing. Accommodation and food services are important, they influence the experience of the tourist in a certain destination. The development of the research is focused on evaluating the quality conditions in the provision of these services in "la Esperanza" parish. The objective of this research is to determine the level of compliance with the legal regulations regarding quality standards, as different institutions which manage tourism have a degree of participation in issuing regulations that allow the proper functioning of tourist establishments. A market research has been conducted to know the profile of the client who makes use of accommodation and food services and their level of satisfaction. On the other hand, the ideal methodology for assessing quality has been established by obtaining parameters that evaluate the Ministry of Tourism (MINTUR) and community projects that have similar characteristics to the study area. The use of adequate research methods such as analytical-synthetic and logical historical; techniques such as: interviews, surveys to assess the perception of quality of clients who use accommodation and food services in the study area; the responses reflect a high percentage of satisfaction among the surveyed people. Also, the use of field tokens where general aspects considered by the MINTUR to evaluate accommodation establishments, as well as direct observation have been included. As a result, strategies have been established to improve the quality of the entrepreneurship which provide tourist services in "La Esperanza" parish, considering the suggestions by customers and the situational reality of the object of study.

Victor Rodriguez
1715406129

[Handwritten signature]



ANEXO 17.

Fotografías

Fachada “Casa Aída”



Habitaciones “Casa Aída”



Fachada “Casa Victoria”



Habitación “Casa Victoria”



Comedor “Hostería Quinta San Clemente”



Habitación “Hostería Quinta San Clemente”



Fachada “Refugio Terra Esperanza”



Habitación “Refugio Terra Esperanza”



Fachada “Tradiciones San Clemente”



Recepción “Tradiciones San Clemente”



Encuestas a consumidores de alimentos en la parroquia La Esperanza



Clientes adquiriendo el servicio de alimentación

