



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO**

**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS HOSTERÍAS DE LA PARROQUIA  
AMBUQUÍ, IBARRA- ECUADOR”.**

Previo a la obtención del Título de Ingeniera en Turismo

**AUTOR: TUTILLO ALCOCER PIEDAD MARGARITA**

**DIRECTOR: MSC. VASALLO VILLALONGA YARNELYS**

**Ibarra, 2018**

## RESUMEN

El servicio de alojamiento es fundamental para el desarrollo de los destinos turísticos por ello el análisis de la calidad en los establecimientos de alojamiento turístico ha sido de interés pues en este tipo de servicio se considera de alta relevancia el logro de satisfacción del cliente para concretar nuevas visitas y que de igual forma se consuma otro tipo de producto turístico. La presente investigación se orienta al análisis de la gestión de calidad que muestran las hosterías de la parroquia Ambuquí, la cual se desarrolló bajo la aplicación de objetivos específicos: primero, determinar los aspectos principales de la calidad presente en la normativa existente en el Ecuador; en segundo lugar, se evaluó las condiciones actuales del cumplimiento de esta reglamentación, a partir de lo cual se determinó los factores críticos en la gestión de calidad en estos establecimientos; y finalmente, se determinó los niveles de satisfacción percibida por los consumidores de estos establecimientos turísticos. Como parte de la metodología se realizó en base a métodos teóricos y prácticos de investigación: documental-bibliográfica, de campo, experimental, descriptiva, analítico- sintético, inductivo- deductivo a través de entrevistas, encuestas, y fichas de observación, que permitieron la recopilación de información requerida y necesaria para el presente estudio. Como resultado se encontró falencias en la mayoría de las hosterías evaluadas de la parroquia Ambuquí, por tal motivo se presentan sugerencias para la mejora continua de las mismas.

Palabras claves: Gestión de calidad, servicio de alojamiento, hosterías, aspectos de calidad, evaluación

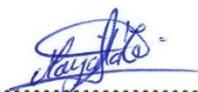
## Summary

Lodge services are essential for the development of tourist destinations, therefore the analysis of the quality of tourist accommodation establishments has been of interest because in this type of service the achievement of customer satisfaction is considered of high relevance to increase the amount of guests and eventually this leads for another type of tourist product to be consumed. This research is aimed to the analysis of management quality that the hostels in Ambuquí parish show, which was developed under the application of specific objectives: first, to determine the main aspects of the quality in the existing regulations in Ecuador; Secondly, the current conditions of compliance with this regulation were evaluated, from which the critical factors in the management of quality in these establishments were determined; and finally, the levels of satisfaction perceived by the consumers of these establishments were determined. The methodology, was applied based on theoretical and practical research methods such as: documentary- bibliographic, field, experimental, descriptive, analytical- synthetic, inductive-deductive through interviews, surveys, and observation cards, which allowed the compilation of information required and necessary for the present study. As a result, flaws were found in most of the evaluated hostels of the Ambuquí parish, for this reason suggestions are presented for their continuous improvement.

## AUTORÍA

Yo, Piedad Margarita Tutillo Alcocer portadora de la cédula de ciudadanía número 1003641444, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito “**GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS HOSTERÍAS DE LA PARROQUIA AMBUQUÍ, IBARRA- ECUADOR**” es de mi autoría que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional y que he consultado e investigado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En la ciudad de Ibarra el 08 de mayo del 2018.



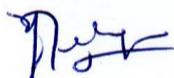
.....  
**Piedad Margarita Tutillo Alcocer**

**C.I. 100364144-4.**

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado presentado por el estudiante Piedad Margarita Tutillo Alcocer, para optar por el Título de Ingeniería en Turismo, cuyo tema es **“GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS HOSTERÍAS DE LA PARROQUIA AMBUQUÍ. 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 el 18 de abril del 2018.

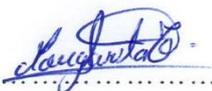


Msc. Yoarnelys Vasallo

**DIRECTORA DE TESIS**

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

Yo, **PIEDAD MARGARITA TUTILLO ALCOCER** con cédula de ciudadanía N.º 100364144-4, 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 **“GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS HOSTERÍAS DE LA PARROQUIA AMBUQUÍ, IBARRA- ECUADOR”** que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniera Turismo, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor 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.



.....  
**Piedad Margarita Tutillo Alcocer**

**C.I 100364144-4.**

En la ciudad de Ibarra el 08 de 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:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1003641444		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Tutillo Alcocer Piedad Margarita		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Ibarra, Mirador Bajo de Alpachaca, Calle Tungurahua s/n.		
<b>EMAIL:</b>	magietuty@gmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	62 957 025	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0994394340
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>TÍTULO:</b>	“GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS HOSTERÍAS DE LA PARROQUIA AMBUQUÍ, IBARRA- ECUADOR”		
<b>AUTORA:</b>	Tutillo Alcocer Piedad Margarita		
<b>FECHA: AAMMDD</b>			
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>			
<b>PROGRAMA</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b>	<input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>	
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA</b>	Ingeniería en Turismo		
<b>ASESOR/ DIRECTOR</b>	Msc. Yoarnelys Vasallo Villalonga		

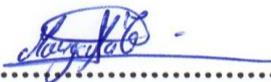
## 2. Autorización de uso a favor de la universidad

Yo, **Piedad Margarita Tutillo Alcocer**, con cédula de identidad nro. 1003641444, 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 asumen 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:**



**Piedad Margarita Tutillo Alcocer**

**C.I. 100364144-4.**

Facultado por resolución del Consejo Universitario.

## DEDICATORIA

A mi madre Leonor, el pilar fundamental en mi vida, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, ejemplo de trabajo constante, por la motivación que me ha permitido ser una mujer de bien, y principalmente por su amor y paciencia infinita.

A mi padre Giovanni por su apoyo incondicional, por su confianza puesta en mí, de quien nunca decayó su esfuerzo en busca de mi bienestar.

A mis hermanos Samia y Geovanny, mis compañeros de vida, por su compañía, amor y paciencia.

*Margarita.*

## AGRADECIMIENTO

Al Padre Celestial, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme brindado vida, salud para lograr mis objetivos y metas propuestas, además de su infinito amor y bondad para conmigo.

A la Universidad Técnica del Norte, mi casa de estudios, por ser la fuente de conocimiento y haberme formado como profesional.

Y de manera especial a mi directora de tesis Msc. Yoarnelys Vasallo, quien, con un alto sentido de pedagogía y profesionalismo, supo guiarme e inculcarme conocimientos necesarios para formarme como una competente profesional y culminar con el desarrollo de mi proyecto de investigación, así también por su apoyo y consejos brindados.

A los propietarios y demás personal de las entidades privadas de la Parroquia Ambuquí, que fueron tomadas como objeto de estudio, las cuales me abrieron las puertas de sus establecimientos para llevar a cabo este trabajo de investigación.

*Margarita.*

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA	i
AUTORÍA	II
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO	VI
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	VII
DEDICATORIA	VIII
AGRADECIMIENTO	X
ÍNDICE GENERAL	XI
ÍNDICE DE TABLAS	XV
RESUMEN	II
SUMMARY	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
CAPÍTULO I	1
1. Contextualización del problema de investigación	1
1.1 Antecedentes del problema.	1
1.2 Planteamiento del problema.	3
1.3 Formulación del problema.	6
1.4 Objeto de estudio.	6
1.5 Objetivos.	6
1.5.1 Objetivo general.	6

1.5.2	Objetivos específicos.	6
1.6	Justificación.	7
1.7	Descripción del área de estudio.	9
CAPÍTULO II		14
2.	Marco Teórico	14
2.1	Bases teóricas.	14
2.1.1	Turismo.	14
2.1.1.1	Producto turístico.	15
2.1.1.2	Servicio turístico.	18
2.1.2	La Calidad.	27
2.1.3	Gestión de la calidad.	29
2.1.3.1	Sistemas de gestión de calidad.	30
2.1.4	Mejora continua.	30
2.1.4.1	Modelos de calidad ISO 9000.	31
2.2	Fundamentación legal.	33
2.2.1	Constitución del Ecuador.	33
2.2.2	Plan Nacional del Buen Vivir.	35
2.2.3	Ley de Turismo.	37
2.2.4	Reglamento de alojamiento turístico.	40
2.2.5	Reglamento general a la ley del sistema ecuatoriano de la calidad.	43
2.2.6	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.	45

CAPÍTULO III	47
3. Metodología	47
3.1 Procedimiento de recopilación de datos.	48
3.2 Tipos de investigación.	49
3.3 Métodos de investigación.	51
3.3.1 Método analítico-sintético.	51
3.3.2 Método inductivo- deductivo.	52
3.4 Técnicas de recolección de datos.	52
3.5 Instrumentos de investigación.	53
3.6 Población y Muestra.	54
CAPÍTULO IV	56
4. Análisis de resultados	56
4.1 Determinación de los principales aspectos de calidad referente a la evaluación de establecimientos de alojamiento.	59
4.1.1 Análisis de la entrevista realizada a la Ing. Gabriela Castillo- Analista de Control Zonal. MINTUR Zona 1.	59
4.1.2 Análisis de la entrevista realizada a la Msc. María Augusta Salazar, Supervisora de Turismo, del Municipio de Ibarra.	61
4.2 Condiciones actuales de cumplimiento de la normativa.	62
4.2.1 Aspectos generales de evaluación.	64
4.2.2 Evaluación por área.	75
4.2.3 Análisis de las entrevistas realizadas a los propietarios de las hosterías de la parroquia Ambuquí.	78

4.3 Factores críticos en la gestión de calidad de las hosterías de Ambuquí.	80
4.4 Niveles de satisfacción percibida por los consumidores del servicio de alojamiento en las hosterías de la parroquia Ambuquí.	84
4.5 Sugerencias de mejora de calidad en el servicio de alojamiento.	88
CAPÍTULO V	92
5. Conclusiones y recomendaciones	92
5.1 Conclusiones.	92
5.2 Recomendaciones.	94
BIBLIOGRAFÍA	95
ANEXOS	103
Anexo 1. Glosario de términos	104
Anexo 2. Árbol de problemas	108
Anexo 3. Matriz de coherencia	109
Anexo 4. Matriz categorial	110
Anexo 5. Validación de Instrumentos	111
Anexo 6. Certificado Urkund	112
Anexo 7. Entrevista #1	115
Anexo 8. Entrevista #2	118
Anexo 9. Ficha de observación	121

Anexo 10. Entrevistas #3	125
Anexo 11. Cuestionario de encuesta	132
Anexo 12. Fotografías	135

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Constitución del Ecuador	35
Tabla 2. Plan Nacional del Buen Vivir	37
Tabla 3. Ley de Turismo	39
Tabla 4. Reglamento de alojamiento turístico	41
Tabla 5. Reglamento general a la ley del sistema ecuatoriano de calidad	45
Tabla 6. Ley orgánica de defensa del consumidor	46
Tabla 7. Establecimientos de alojamiento turístico, hosterías de Ambuquí	59
Tabla 8. Aspectos de calidad	61
Tabla 9. Rangos de calificación	64
Tabla 10. Calificación de las condiciones actuales de calidad	65
Tabla 11. Información del establecimiento (herramientas tecnológicas)	67
Tabla 12. Instalaciones, mobiliario e insumos	68
Tabla 13. Limpieza	69
Tabla 14. Facilidades de infraestructura e información para personas con discapacidad	71

Tabla 15. Gestión de desechos	72
Tabla 16. Servicio al cliente	74
Tabla 17. Personal	75
Tabla 18. Cumplimiento de aspectos de calidad- evaluación por área	78
Tabla 19. Propietarios de las hosterías de Ambuquí	80
Tabla 20. Aspectos generales de calidad que no se cumplen	82
Tabla 21. Aspectos de calidad incumplidos- evaluación por área	84
Tabla 22. Frecuencia de uso de los consumidores del servicio de alojamiento	86
Tabla 23. Grado de conformidad de los clientes con el cumplimiento de las expectativas.	89
Tabla 24. Consideración de los consumidores sobre programas de calidad	90

## Capítulo I

### 1. Contextualización del problema de investigación

#### 1.1 Antecedentes del problema.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014) , la actividad turística está creciendo de manera acelerada, por ende en el siglo XXI puede convertirse en la mayor industria de los últimos tiempos, si consigue una gestión adecuada. Además, menciona que a la par de su crecimiento, la exigencia por parte de los consumidores va en aumento, por lo que se ve necesario ofertar nuevos y mejores servicios con altos estándares de calidad.

En el Ecuador existe gran cantidad de atractivos naturales y culturales, con potencialidades para el desarrollo de la industria turística, en gran parte de su geografía se muestran las condiciones necesarias para innovar en este tipo de proyectos. El turismo se ha convertido en una de las principales fuentes generadoras de divisas y de empleo directo e indirecto en determinadas zonas en las que ha incursionado esta actividad económica. El gobierno nacional en los últimos años ha puesto énfasis en esta industria y sobre todo en el manejo de la calidad en los servicios turísticos que se ofertan en el país.

El Ministerio de Turismo (MINTUR; Cifras, Coordinación, y Estadística, 2015) considera al turismo eje importante para la reactivación económica del país, ya que esta industria repercute en más de 40 actividades económicas que se realizan en el Ecuador, por ende el llamado efecto multiplicador que se produce en el mercado turístico. Desde el año 2015 se busca la acreditación de la calidad en los establecimientos turísticos con el sello Q, prueba de que esta entidad pública, ha iniciado programas y proyectos con la finalidad de incentivar la mejora de la calidad en los servicios turísticos que se oferta.

Según Castellucci (2009): **“El compromiso con la calidad es parte del posicionamiento de una empresa, y en el caso del turismo lo es también de un país o región”**. Pues, las particularidades de un producto o servicio establecen el grado de satisfacción del consumidor, en lo que influyen no sólo las características de los bienes o servicios principales que se ofrecen, sino también las características de los servicios que les rodean.

El servicio de alojamiento como parte de la oferta turística de un determinado lugar está ligado a cumplir ciertos parámetros de calidad de acuerdo con los reglamentos y estatutos de la normativa de cada país, además de estándares internacionales. Como estipula el MINTUR, en el Ecuador se ha establecido parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad, brindando con esta normativa, mecanismos de mejoramiento de los servicios de alojamiento, para lo cual, esta entidad ha basado sus políticas públicas en pilares de calidad y seguridad que garanticen el bienestar del turista y consoliden al Ecuador como potencia turística.

En la ciudad de Ibarra, siendo en las parroquias rurales donde se concentra el mayor potencial turístico de la ciudad, tomando como caso de estudio la parroquia de Ambuquí, que cuenta con una considerable afluencia de visitantes nacionales y extranjeros, los cuales viajan por varias razones; vacaciones, recreación, negocios, cultura, etc. La actividad de alojamiento es uno de los principales servicios turísticos que se ofertan en la parroquia Ambuquí, existiendo establecimientos de alojamiento, con diferentes categorías y precios.

Sin embargo, no todos los servicios de alojamiento ofertados en la parroquia han incursionado en el tema de calidad como eje principal para la prestación de estos, evidenciando una deficiente gestión de calidad en dichos establecimientos, con respecto a los parámetros

internacionales. Existen muchas falencias en el servicio, y aunque no todos los establecimientos de alojamiento turístico presentan esta problemática, la mayoría de ellos pudiesen mejorar su gestión y por ende la calidad en los servicios ofertados, poniendo en práctica estándares de calidad, así como también aplicar instrumentos para conseguir la mejora continua en estas empresas.

Lo mencionado con anterioridad, permitirá a los establecimientos de alojamiento turístico de la parroquia de Ambuquí, satisfacer las necesidades de los clientes y establecer cierto prestigio con el que se acceda a progresar en el negocio, pues el éxito de toda empresa depende del nivel de satisfacción de sus clientes y este a su vez, de la calidad con que se preste ese servicio.

## **1.2 Planteamiento del problema.**

La deficiente gestión de calidad en los servicios de alojamiento turístico en la parroquia de Ambuquí ha surgido por diversos factores: desinterés de autoridades correspondientes, escasos programas de capacitaciones para propietarios y personal de los establecimientos de alojamiento, incumplimiento de la normativa, escaso estudio técnico para implementar un sistema de gestión de calidad, entre otros.

Las autoridades correspondientes no reflejan un adecuado interés en temas de desarrollo turístico, pues se ha puesto énfasis a otras prioridades de desarrollo social del cantón Ibarra y la parroquia de Ambuquí, dejando de lado la atención en la actividad turística, pues toda la responsabilidad de mejoramiento continuo de los establecimientos se encuentra solamente en el propietario, sin ninguna intervención de los organismos rectores del sector turístico. Por ende, se puede mencionar que existe un limitado interés de las autoridades u organismos

correspondientes por generar propuestas para incrementar la mejora continua de calidad en estos establecimientos que prestan el servicio de alojamiento turístico.

Cierto incumplimiento de parámetros de calidad en los establecimiento de alojamiento de la parroquia de Ambuquí, se debe también a los escasos programas y campañas de capacitación a propietarios y personal de estas empresas, ello a su vez, surge de la escases de técnicos trabajando en la administración pública, con conocimientos en el desarrollo de los servicios turísticos, los cuales puedan impartir las capacitaciones necesarias para que el personal de estas empresas turísticas puedan brindar un servicio de calidad a sus clientes para lograr la satisfacción de los mismos.

La capacitación para el desarrollo de la calidad, se lo estipula en el Reglamento general a la ley del sistema ecuatoriano de la calidad, y a pesar de ello no se logra cumplir en su totalidad:

**Art. 50.- El Estado ecuatoriano propiciará el desarrollo y la promoción de la calidad, de la productividad y el mejoramiento continuo en todas las organizaciones públicas y privadas, creando una conciencia y cultura de los principios y valores de la calidad a través de la educación y la capacitación.**

**Art. 51.- Las entidades que conforman el sector público impulsarán programas de mejoramiento continuo, cuyos objetivos sean el mejoramiento de los sistemas de organización y gestión, a fin de mejorar la productividad y la calidad. (Asamblea Nacional, 2010).**

Esto ha dado como consecuencia que no se han realizado proyectos de desarrollo turístico que tomen en cuenta un sistema de gestión y control de calidad.

La normativa existente para regular los establecimientos de alojamiento turístico es muy general, pues en cuanto a calidad no se refiere específicamente. Los propietarios de los establecimientos de alojamiento turístico en la parroquia de Ambuquí han tenido un limitado

acceso a la reglamentación existente, lo que conlleva al incumplimiento de la normativa gubernamental y contribuye a que el desarrollo de la parroquia se vaya dando de forma empírica especialmente por emprendimientos familiares debido al desconocimiento técnico por parte de la población local en cuanto a servicios turísticos. Por ello es posible notar la ausencia de calidad exigida, y de la que demandan obligatoriamente los servicios turísticos como el de alojamiento.

Según el Objetivo 4 del Plan Nacional de Desarrollo que habla acerca de **“fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”** (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [SENPLADES], 2013), es un derecho de la ciudadanía el fortalecimiento del conocimiento, promoviendo la investigación científica y tecnológica para lograr una formación integral de la ciudadanía, lo que en materia de la industria turística correspondería al conocimiento técnico de la gestión de los establecimientos hoteleros y su control de calidad.

Así también, da paso a esta problemática el escaso estudio técnico para implementar un sistema de gestión de calidad en las hosterías de la parroquia Ambuquí, pues no se encuentran técnicos, ni funcionarios públicos preparados netamente en desarrollo turístico, que se encarguen de implementar este sistema de gestión y verificar el cumplimiento de los estándares de calidad en estos establecimientos turísticos.

En el art.2 del Reglamento general a la ley del sistema ecuatoriano de la calidad se estipula que: **“es obligación de las autoridades gubernamentales propiciar estándares de calidad, eficiencia, técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social”** (Asamblea Nacional, 2010), con lo estipulado en este artículo, en el campo de acción se evidencia que las autoridades no han puesto énfasis en estos temas de interés para que al cumplirlas se demuestre un elevado e integral desarrollo turístico de esta parroquia.

Finalizando, la deficiente gestión de la calidad en los servicios es uno de los factores primordiales para que un destino no logre el posicionamiento en el mercado y se obtenga la insatisfacción del cliente, por ello es necesario estructurar y definir estrategias para mejorar la calidad en cada uno de los servicios, para potenciar el desarrollo de la industria turística, especialmente en el alojamiento de este tipo, lo que evidencia la importancia que genera una buena gestión y el cumplimiento de parámetros de calidad para el desarrollo integral de estos sectores con potencial turístico.

### **1.3 Formulación del problema.**

¿Cómo se realiza la gestión de calidad en las hosterías de la parroquia Ambuquí?

### **1.4 Objeto de estudio.**

Gestión de la calidad de las hosterías.

### **1.5 Objetivos.**

#### ***1.5.1 Objetivo general.***

Analizar la gestión de calidad de las hosterías de la parroquia Ambuquí, para evaluar el cumplimiento de estándares que permitan y promuevan la mejora continua de los servicios.

#### ***1.5.2 Objetivos específicos.***

- Determinar los principales aspectos de la calidad presente en la normativa existente en el Ecuador, que regulariza las hosterías en las parroquias rurales.
- Evaluar las condiciones actuales de cumplimiento de la normativa para la certificación de hosterías en la parroquia Ambuquí.

- Determinar factores críticos en la gestión de calidad de estos establecimientos turísticos de la parroquia Ambuquí.
- Determinar los niveles de satisfacción percibida por los consumidores de las hosterías de la parroquia rural Ambuquí.

### **1.6 Justificación.**

Es de gran importancia proporcionar a los turistas de productos y servicios que vayan acordes a sus necesidades y expectativas, ya que en la actualidad se encuentra clientes más informados, con mayores intereses y exigencias a la hora de adquirir un servicio y producto turístico. Se puede considerar la puesta en marcha de una adecuada gestión de calidad en las hosterías de la parroquia de Ambuquí, lo que establecería la línea base para el mejoramiento continuo en estas empresas de alojamiento, con la finalidad de mejorar su oferta turística y lograr la fidelización de sus clientes, así como también, llegar a ser competitivos en el mercado local.

En la parroquia Ambuquí, el alojamiento turístico específicamente las hosterías, tienen una importante participación en la actividad económica de la misma, pese a la reducida estadía del turista. Esto evidencia que se debe poner énfasis en el cumplimiento de los parámetros mínimos de calidad en estos establecimientos, así como también mejorar la actual deficiencia que se presenta en la gestión de calidad en las hosterías de esta parroquia.

Con la aplicación de instrumentos y herramientas para lograr un mejoramiento continuo en lo que respecta a calidad, tomando como estrategia principal el desarrollo de una buena gestión, se podrá identificar debilidades y falencias que hoy en día surgen en la oferta turística de las hosterías de la parroquia Ambuquí. Poniendo en marcha estas estrategias, se logrará incidir directamente en la satisfacción del cliente, así como también, en la excelencia de los

productos, servicios y procesos internos de estos establecimientos, generando también beneficios para otros sectores productivos como el comercio, transporte y alimentación de la parroquia rural.

La existencia de una normativa, de instrumentos y herramientas de las cuales los propietarios de las hosterías de Ambuquí puedan dotarse y guiarse, es posible lograr un desarrollo integral y constante en la oferta turística. Lo que contribuirá al cumplimiento del principal objetivo de la prestación de un servicio turístico el satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes mediante una oferta de excelencia.

Hoy en día la calidad es un aspecto que no se le considera como un valor agregado, sino más bien es inherente a los servicios turísticos, y la cual depende de la percepción que tenga el turista, debido a ello es de importancia controlar y monitorear el cumplimiento de los estándares de calidad que deberían desempeñar los establecimientos de alojamiento turístico. Lo que el empresario debería considerar para desarrollar y mejorar los procesos internos de sus negocios, con la meta principal de brindar el mejor servicio a los turistas, pues referente a ello se logrará un desarrollo y crecimiento de la industria turística del sector.

La deficiente gestión de calidad en algunas de las hosterías de Ambuquí es la principal causa de motivación para la presente investigación, lo que conlleva a indagar las principales causas que genera el déficit en el cumplimiento de parámetros de calidad y con ello las principales alternativas de mejora lo que sería de importancia para la mejora continua del servicio de alojamiento en las hosterías de la parroquia de Ambuquí.

### **1.7 Descripción del área de estudio.**

La investigación se orienta al análisis de la gestión de calidad en las hosterías de la parroquia rural Ambuquí, del cantón San Miguel de Ibarra, mediante la observación del cumplimiento de los estándares de calidad que cumplan estos establecimientos turísticos.

La parroquia de Ambuquí se encuentra ubicada a 34 km al noreste de la ciudad de Ibarra, capital de la provincia de Imbabura, y la cabecera parroquial que lleva el mismo nombre, se ubica a 1.7 km de la carretera panamericana. Es un valle que posee tierras cálidas y variados microclimas. La altura oscila entre 1520 m.s.n.m. (GAD Ibarra, 2012)

La parroquia de Ambuquí tiene una superficie de 132,05 km<sup>2</sup>. Particularmente, Ambuquí como cabecera parroquial se encuentra dentro de un pequeño valle, y está **“rodeada por dos cordilleras secas y erosionadas: Puntas Urcu, al oriente y Loma de Pimam al occidente”**.(GAD Ambuquí, 2014)

El comportamiento de los factores tanto de temperatura como de precipitación y su correlación con la altitud, da lugar a tres tipos de climas en la parroquia Ambuquí, estos son: **“(a) ecuatorial mesodérmico seco, (b) ecuatorial mesodérmico semi húmedo, y (c) ecuatorial de alta montaña. Posee una temperatura promedio de 25°C”**. (Maldonado, 2014a)

Según el censo realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en 2010, **“la parroquia de Ambuquí tiene una población de 5477 habitantes (49,42% hombres y 50, 58% mujeres). La población más representativa es la afroecuatoriana con el 42, 32% seguido de la mestiza que alcanza el 36,50%”**. (GAD Ibarra, 2012) (p. 37)

Los pobladores de Ambuquí se dedican principalmente a la agricultura, comercio y servicios turísticos. Uno de los principales productos atrayentes de turistas a este sector es el ovo y sus derivados, helados, jugo, mermelada, coctel canario.

El desarrollo económico que ha experimentado la parroquia de Ambuquí ha dado lugar a que se desarrollen emprendimientos y organizaciones que ofrecen servicios turísticos. Varias son las familias que ofrecen al turista alojamiento y alimentación, además **“la oportunidad de compartir su vida cotidiana como preparación de platos típicos de la zona, recorridos por áreas naturales y visitas a los talleres artesanales del lugar. Los turistas tienen la opción de aprender a elaborar artesanías de la zona”**. (GAD Ibarra, 2012)

El servicio del alojamiento se ha desarrollado de distinta forma en la parroquia de Ambuquí, ya que los servicios turísticos han crecido en torno a los atractivos naturales que poseen los lugares.

En Ambuquí existen nueve establecimientos de alojamiento bajo las denominaciones de hostales, hosterías, pensiones. Cada uno con sus características particulares, lo que permite que exista una oferta un tanto diversificada a partir de la cual el visitante puede escoger acorde a sus necesidades y expectativas.

En cuanto a hosterías según el Ministerio de Turismo en el catálogo de establecimientos turísticos del año 2015, tiene registrado siete establecimientos que poseen esta denominación.

Dentro del aspecto turístico se dedican a brindar servicio de alojamiento y restauración; dentro del catastro del ente ejecutor de la actividad turística MINTUR, menciona siete hosterías, un hostel (hospedería), una pensión:

a) Hostería Fabricio´s: se encuentra ubicado en la parroquia Ambuquí, panamericana norte km 40, a 44 minutos de la ciudad de Ibarra. Servicios que ofrece:

- Hospedaje
- Servicio de restaurante
- Piscina con toboganes
- Sauna
- Turco
- Hidromasaje

b) Hostería Aruba: situada en la Playa de Ambuquí sector Valle del Chota panamericana norte Km. 39. Servicios que ofrece:

- Alojamiento
- Restauración
- Spa
- Área de recreación (piscinas, sauna, turco)

c) Hostería Oasis: se encuentra ubicado en la panamericana norte km. 39 (Ibarra) parroquia de Ambuquí. Pioneros en este tipo de servicio en la zona y el país, se complementa con el alojamiento en modernos chalets, habitaciones tipo americano y elegantes suites con hidromasaje y baño de vapor.

Cuenta con una zona húmeda que consta de piscina temperada, hidromasajes, baño turco, baño sauna, spa el cual ofrece diversas terapias de relajación y belleza. Su restaurante ofrece comida típica e internacional, acompañada de música autóctona de la zona. En comida rápida variedad de platos.

d) Hostería Arco Iris: Ubicado en el Valle del Chota, panamericana norte km32, San Alfonso-Ambuquí. Servicios que ofrece:

- Alojamiento
- Alimentación
- Spa
- Áreas húmedas: piscinas, hidromasaje, sauna, turco

e) Hostería El Fogón del Paisa: ubicado en el Valle del Chota, panamericana norte km.32, San Alfonso- Ambuquí. Servicios que ofrece:

- Hospedaje
- Alimentación
- Spa
- Área Húmeda: piscinas, hidromasaje, sauna, turco.

f) Hostería La Palmira: ofrece a sus visitantes diversidad de servicios en un ambiente confortable y excelente clima, ubicado en Ambuquí - Ibarra. Ofrece descuentos a grupos y en días no festivos. Cuenta con servicio de hospedaje, alimentación, restaurante, atención de eventos, karaoke, área recreativa (piscinas).

g) Hostería El Kibutz: siendo una opción en alojamiento y diversión en la zona del Valle del Chota, panamericana norte Km. 27. Servicios que ofrece:

- Elegantes habitaciones
- Alimentación
- Piscinas
- Hidromasaje, sauna, turco
- Áreas recreativas y spa
- Convenciones
- Canchas deportivas

- h) Tierra del Sol: ofrece a sus visitantes diversidad de servicios en un ambiente confortable y excelente clima, ubicado en Ambuquí- Ibarra, además descuentos a grupos y en días no festivos. cuenta con servicio de alojamiento y alimentación, canchas deportivas.
- i) Hospedería Comunitaria Doña Evita: ubicada en la parroquia de Ambuquí, comunidad de El Chota, a 29 km. de la ciudad de Ibarra. Servicios: hospedaje, convivencia familiar y gastronomía típica del pueblo afroecuatoriano, recorrido por las comunidades de la cuenca del río Chota y noche cultural afrochoteña.

Además, la Asociación de Turismo y Cultura Afroecuatoriana "Aroma Caliente"; que brinda servicios tales como: gastronomía típica, artesanía, alojamiento comunitario, música y danza afro, peinados afro.

Así también en esta parroquia se encuentra Tiendas Coangue; el cual es un taller artesanal demostrativo, artesanía en barro: máscaras, representaciones afro. (Maldonado, 2014b).

## Capítulo II

### 2. Marco Teórico

Para la presente investigación sobre la calidad se plantean temas relacionados al objeto de estudio, estableciendo los principales conceptos relacionados con el turismo, establecimientos de alojamiento turístico y servicios y el uso de la calidad en ellos, estos temas ayudan a concretar el ámbito específico sobre el cual se asienta la investigación y ayuda a entender la importancia de establecer parámetros de calidad en un establecimiento de alojamiento turístico.

Así también se presenta un acercamiento sobre la calidad, su importancia, sus características, enfoques, factores que influyen en su mejoramiento. Los temas mencionados contribuyen de forma general el cumplimiento del aspecto de calidad en los servicios de alojamiento. Finalmente se mencionan temas relacionados con la gestión de calidad: como el control de calidad, mejora continua. Así como también la fundamentación legal en la que se basa el cumplimiento del aspecto de la calidad en los establecimientos de alojamiento como son las hosterías en parroquias rurales.

#### 2.1 Bases teóricas.

##### 2.1.1 *Turismo.*

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 1998), define al turismo como: **“las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual, por un periodo menor a un año, por fines de ocio, negocio, estudio, entre otros”**.

Gurría (2004), por su parte, hace mención de una definición de Oscar de la Torre Padilla (2000), en la cual se indica que turismo: **“es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro”** (p. 13).

Mientras que Guerrero y Ramos (2014), manifiestan que es: **“una actividad humana que conlleva el deseo de satisfacer diversas motivaciones del turista, las cuales son variadas y sobre todo de carácter personal. Ante ello el sistema turístico debe trabajar por cumplir de manera personalizada y específica dichas necesidades”**. (p. 46)

El turismo es un fenómeno social, que en los últimos años se viene constituyendo en una de las industrias más importantes y con mayor crecimiento a nivel mundial, basándose principalmente en las actividades que realizan las personas durante el viaje hacia distintos destinos fuera del lugar en el que residen, generando el llamado efecto multiplicador que beneficia a una gran cantidad de actividades comerciales, permitiendo la reactivación económica de los destinos elegidos para viajar. Turismo se puede realizar por diversos motivos: estudios, negocios, salud, ocio, recreación, entre otros.

#### *2.1.1.1 Producto turístico.*

Nicolau (2011), menciona que producto turístico es:

**Un complejo de atributos tangibles o intangibles, siendo un servicio específico, organizado en torno a las necesidades de los consumidores. Una serie de productos individuales, sobre los cuales los agentes del sector y los propios clientes operan para crear un producto turístico, ensamblándolos. (p. 06)**

Mientras que Colina (2013), hace referencia a la definición que recoge el autor Acerenza M. (2010):

**Producto turístico es un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista, es un producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso. (p.03)**

El producto turístico es un conjunto de actividades que se ofertan en un lugar o destino el cual es adquirido por el cliente, el turismo en la actualidad se trata del disfrute de las diversas actividades en un mismo lugar, radicándose en ello la diversificación dependiendo de los intereses y necesidades del turista y la capacidad de satisfacer sus expectativas por parte de los prestadores de dichos servicios.

Montoya (2013), hace referencia que:

**El producto turístico está compuesto por tres aspectos que fundamentan la actividad: atractivos, facilidades y accesibilidad, estos tres componentes articulan la denominada hospitalidad que se convierte en uno de los factores más importantes a la hora de ofrecer un producto de carácter científico. (p. 02)**

- Atractivos: son todos aquellos los elementos de la naturaleza con determinada atracción que motiva al sujeto a dejar su lugar de origen por un determinado tiempo, con la finalidad de satisfacer necesidades de recreación y esparcimiento. (p. 02)
- Facilidades: constituyen todo lo que pueda permitir el disfrute de los atractivos naturales y por supuesto artificiales como los museos, obras de arte, ferias, música y lugares arqueológicos. (p. 02)
- Accesibilidad: son los medios de transporte utilizados para tal actividad. (p. 02)

A diferencia de ellos, Balcera (2015), menciona que: **“un producto turístico se compone de elementos tangibles e intangibles”**, y de cada uno de estos componentes de derivan otros elementos los cuales son:

a) **Elementos tangibles:** se necesita de estos elementos para poder cumplir las funciones como prestador de servicios, entre ellos se encuentran:

- **Materia prima del producto:** bienes materiales (alimentos, bebidas, aviones, medios de transporte, entre otros) y recursos humanos de la empresa.
- **Recurso turístico del entorno:** recursos naturales, culturales.
- **Infraestructuras básicas del territorio:** públicas (redes de comunicaciones, suministros, entre otros), privadas (terminales de transporte, casas de salud, entre otros).
- **Elementos complementarios (oferta extra del destino):** bares, restaurantes, parques de atracciones, centros comerciales, y demás centros de ocio y recreación.

b) **Elementos Intangibles:**

- **Servicios:** básicos y de apoyo
- **Gestión de recursos de la empresa:** procesos de producción del producto turístico, recurso humano, y elementos físicos
- **Imagen de marca:** percepción del cliente turístico, producto global y acciones comunitarias.

Un producto turístico se compone de un conjunto de elementos los que hacen posible la entrega de este, ya sean estos tangibles e intangibles, siempre será la transmisión de un todo, generando beneficios a los turistas en forma de experiencias adquiridas fuera de su entorno habitual. Este producto turístico es la integración de recursos materiales e inmateriales mediante los cuales se desea vender satisfacciones de manera integral. Un producto turístico no podrá ser ofertado como tal, si se hace de menos un componente, pues cada uno de ellos es importante y juega su rol dentro de la oferta turística.

#### *2.1.1.2 Servicio turístico.*

Por la complicación que presentan los mismos servicios, no se ha logrado obtener un enunciado que se acepte universalmente, aunque con las siguientes definiciones se logrará una aproximación a este tema.

García (2004), menciona que:

**Los consumidores son partícipes del servicio, por lo mismo reciben el servicio personalizado, y estos pueden ser diversos y van desde la simple información, hasta la diversión y entretenimiento, siendo ofertados por empresas, profesionales o instituciones bien de forma individual, como servicios sueltos, o bien en conjunto de servicios que se venden por un precio global. (p. 164)**

López (2010), menciona la definición de Stanton, Etzel y Walker (2007), que definen los servicios como: "**actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades**". (p. 01)

Según Martínez (2012), se entiende por servicios a: "**todas aquellas actividades en su mayoría intangibles, heterogéneos y variables, produciéndose una vez que se consumen manteniendo el contacto directo con el cliente, con el objeto de satisfacer las necesidades del mismo**".

El servicio turístico correspondería a un proceso mediante el cual el prestador conforme logra brindar el servicio, satisface las necesidades y expectativas que le generaron al cliente el deseo de adquirirlo. Va de la mano con el conjunto de interacciones humanas como; transporte, alimentación, hospedaje, diversión, información, etc, que se deriva de los desplazamientos, a través de una transferencia y venta de bienes turísticos, funcionando de una forma coordinada y armónica con la finalidad de satisfacer las necesidades y exigencias de los turistas.

López (2010), menciona que las características fundamentales que diferencian a los servicios de los bienes son: **“Intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y carácter perecedero, propiedad”**.

Es meritorio mencionar las características antes citadas y que definen al servicio como tal:

- **Intangibilidad: “Los servicios no pueden ser vistos, saboreados, sentidos, oídos u olfateados antes de su compra. Los servicios no pueden ser estoqueados, transportados o revendidos. El consumidor necesita probar el servicio antes de comprenderlo”**. Instituto de Marketing del Uruguay (IMUR, 2012)
- **Inseparabilidad: “Los servicios no se pueden separar de sus proveedores, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables”**. López, (2010)
- **Heterogeneidad: “La calidad de los servicios depende de quién los suministre, cuándo, dónde y cómo. La heterogeneidad está vinculada al hecho de que existe una variabilidad en la ejecución y performance de los servicios, lo que dificulta obtener la estandarización”**. IMUR, (2012)

- **Carácter perecedero; O imperturbabilidad. Se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario.** López, (2010)
- **Propiedad; “El pago de los servicios es hecho por el uso, acceso o alquiler y no por la propiedad total.”** IMUR, (2012).

Los servicios turísticos cumplen ciertas características que las diferencian de los bienes y productos, por el mismo hecho de que juegan un papel importante las interrelaciones humanas, por ende, el servicio es distinto y mucho más complejo que los productos. Los servicios son resultado de ciertos procesos, no hay manera que se lo pueda mostrar al cliente con anterioridad, muchos de los servicios se producen y consumen en el mismo tiempo y necesitan de la participación del cliente en aquel proceso, cada prestación de servicio es una experiencia única y va de acuerdo con la percepción de cada cliente, y si no se vende se pierde, no se puede almacenar. Es por ello que un servicio tiene más complejidad que un producto.

Según el Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos (SENA, 2013), el servicio de alojamiento:

**Es aquel que se presta por un periodo no inferior a una pernoctación; manteniendo como procedimiento permanente de ingreso, un sistema de registro que identifique al huésped a su llegada; permitiendo su libre acceso y circulación, sin importar la manifestación turística elegida por él.**

Mientras que para el MINTUR (2015), el servicio de 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. 03)

El alojamiento es un servicio esencialmente turístico, aunque no es usado solamente en este aspecto. Brinda hospedaje temporal a turistas a cambio de una remuneración económica, y no constituye una residencia permanente.

Existe una gran variedad de alojamientos turísticos, y resulta tanto difícil establecer una clasificación concreta o estandarizada de estos establecimientos pues no en todos los países se usan los mismos criterios de clasificación, sin embargo, se pueden establecer de la siguiente manera:

Según Tovar, Talón, García y Viana (2007), se encuentran los siguientes tipos de alojamiento turístico:

a) Por su localización:

- Urbanos: como su nombre lo indica están situados en las principales ciudades y generalmente acuden a él turistas que se han desplazado por motivos profesionales.
- Costas: su nombre de igual manera proporciona una idea clara, están situados en las regiones costeras donde se realiza el turismo de sol y playa.
- Montaña: aunque no es muy frecuente en nuestro país son establecimientos cercanos a estaciones de esquí, o a regiones donde se realiza montañismo.
- Carretera: son establecimientos de no muy alta categoría, generalmente moteles y se los considera “de paso” por estar situados a un lado de la carretera.

b) Por su especialización:

- Vacacional: independientemente de su ubicación están destinados para recibir a los turistas que se dirigen hacia allí en su tiempo de ocio.

- Convenciones y Congresos: generalmente ubicados en las ciudades o cerca de los aeropuertos y que tienen instalaciones para la realización de eventos.
- Salud y balnearios: presentan instalaciones adecuadas para el baño y para tratamientos de salud.
- Rural: de pequeño tamaño y que se ubica en lugares donde se da el turismo rural.
- Deportivos: establecimientos específicos que ofertan algunos deportes como el golf, el esquí y los deportes náuticos.
- Temáticos: asocian su oferta a un tema específico (cine, gastronomía, etc)

c) Por la propiedad

- Familiar: de pequeños tamaños y la dirección y la propiedad son llevadas por la misma persona generalmente.
- Cadenas: agrupa a un número determinado de hoteles con una distribución relativamente alta bajo la misma dirección.
- Agrupaciones de hoteles: son una alternativa a las cadenas que mantiene la autonomía de gestión de cada establecimiento.

Los tipos de alojamiento turístico cambian su denominación dependiendo del país o estado en el que se encuentre. Hasta la fecha no existe una estandarización a nivel mundial de los tipos de alojamiento. Cabe mencionar que se otorgan distintas designaciones debido a la traducción de idiomas como también del tipo y calidad de los servicios que ofrezcan, del lugar o la infraestructura que presente determinado alojamiento turístico.

Para Echeverría (2011), existen los siguientes tipos de alojamiento turístico:

- Albergue: establecimiento público, especialmente para jóvenes viajeros; comodidades mínimas, tarifas accesibles.
- Camping: área para acampar o estacionar remolque, con servicios mínimos
- Condominios: equipamiento completo
- Estancias de turismo: establecimientos agropecuarios donde generalmente es alojamiento secundario.
- Habitaciones privadas: alquiler de camas en casas privadas
- Casas de huéspedes: establecimientos públicos, funciona como hotel pequeño y económico (solo alojamiento, poca calidad)
- Posadas: establecimiento público, primordialmente alimentos y bebidas y el alojamiento es secundario.
- Balnearios o cónicas de recuperación: servicios y tratamientos médicos más las comodidades de un hotel
- Pensiones: establecimientos públicos, pocos servicios y comida solo para huéspedes.
- Hotel garni: establecimiento público, solo ofrece alojamiento y puede tener desayuno.
- Moteles: establecimiento público, ofrece habitación, baño y estacionamiento. se encuentran generalmente cerca de las rutas, son “hoteles de tránsito”.
- Botel: hotel sobre plataforma flotante

- Rotel: hotel sobre ruedas
- Hostal: establecimiento público, son unidades constituidas por habitaciones para alojarse y pueden dar alimentos y bebidas y otros servicios.
- Residencia vacacional: casa que se alquilan en zonas vacacionales por semana, quincena, mes, etc.
- Cruceros: barcos que brindan servicios iguales a un hotel mientras realiza paseos en el mar.

Mientras que por sus características propias y por su denominación o razón social, el MINTUR (2015), reconoce las siguientes tipologías: Hotel, Hostal, Hostería, Hacienda Turística, Lodge, Resort, Refugio, Campamento turístico, Casa de huéspedes.

- Hotel: establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; cuenta el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería. Deberá contar con mínimo 5 habitaciones. (p. 07)
- Hostal: establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con baño privado 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 a sus huéspedes sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (p. 07)

- **Hostería:** establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer 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 prestar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (p. 07)
- **Lodge:** establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales donde se privilegia el paisaje. Utiliza materiales locales y diseños propios de la arquitectura vernácula de la zona en la que se encuentre y mantiene la armonización en el ambiente. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de prestar otros servicios. Debe tener como mínimo 5 habitaciones. (p. 07)
- **Resort:** es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuado para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (p. 08)

- 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. (p. 08)
- Campamento turístico: establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área. (p.08)
- Casa de huéspedes: establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas a sus huéspedes. Su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. (p. 08)

Como lo mencionado con anterioridad existen diversos tipos de alojamiento turístico, de acuerdo con las distintas denominaciones de diversos autores, así como a normativas dependiendo del país y estado en el que se encuentre vigente.

### **2.1.2 La Calidad.**

Por ser un tema complejo y multidimensional no se ha podido considerar una definición al pie de la letra, ya que puede referirse a diferentes aspectos de una actividad u organización, ya que se puede considerar diferentes criterios; el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa.

Según Tarí (2000), **“calidad significa producir bienes y/o servicios según especificaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes”**. (p. 26)

Yáñez (2008), menciona que calidad: **“es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”**. (p. 01)

Además, en las Normas ISO 9001 (2009), se menciona que calidad: **“es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente”**.

Entonces la calidad depende de la percepción del consumidor, siendo esta subjetivo y relacionándose con diferentes etapas de producción, permitiendo satisfacer las necesidades del cliente que adquieren los productos o servicios.

Según Herrera (2011), menciona que: **“los clientes demandan productos de calidad, y dado que existe una gran oferta, podrán elegir aquellos productos que más les satisfagan. Los fabricantes, ante la escasez de su demanda particular, buscan diferenciar sus productos de los de la competencia”**.

Solano y Aceves (2013), hace referencia a una definición de Blanco (2010): **“la calidad representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los**

**clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa”.**

De tal manera que la calidad en el servicio ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que:

**... Mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. (Solano y Aceves, 2013, p.04)**

Por ello cabe resaltar que la calidad es un aspecto el cual diferencia los servicios y productos de la competencia, que indudablemente este elemento puede satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, por ello se logrará la fidelización de estos y la empresa logrará un sitio en el mercado y mantenerse en el tiempo.

Según Solano y Aceves (2013), la calidad en los servicios:

**Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (p. 02)**

Mientras que Zeithmal (2004), describe que la calidad en los servicios:

**... Puede constituir en el diferenciador de los servicios que se ofrecen, dado que se pueden percibir como "comodidad", los cuales deben distinguirse por los niveles de satisfacción de los clientes y por el sistema que soporta esos índices de desempeño que se informan con puntualidad, validez y pertinencia a los clientes. (p. 08)**

Cumpliendo con el aspecto de calidad en los servicios brindados al consumidor, ajustándose a las especificaciones del cliente, mediante la cual se logra la confianza del cliente, con lo que la imagen de la empresa mejora en el mercado, lo que se considera una estrategia de mejora continua en la empresa.

### **2.1.3 Gestión de la calidad.**

Según Gonzáles (2001), gestión de la calidad: **“es el modo en que la dirección planifica, implanta programas y sistemas, y controla los resultados con el objetivo de conseguir calidad”** (p. 03).

Mientras que Camisón, Cruz, y González (2007) menciona que: **“Gestión de la Calidad es como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos”**. (p. 50).

Según Las Normas ISO 9000 (2009), gestión de la calidad:

**Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.** (p. 02)

Para Coello (2012), la gestión de calidad:

**Implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización.**

**Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de Calidad son los tres siguientes: Enfoque sobre los clientes, Participación y trabajo en equipo, La mejora continua como estrategia general.** (p. 07)

Entonces la gestión de calidad hace referencia a la organización interna de la empresa la cual se enfoca a la mejora de la calidad en la producción y servicios, así se evita la insatisfacción del cliente, las quejas y reclamos de estos, mejora la imagen de la empresa, ya que en los clientes se encuentra conformidad con el servicio prestado, incrementando beneficios para la empresa, y procesos de producción.

#### *2.1.3.1 Sistemas de gestión de calidad.*

En las Normas ISO 9000, (2005) menciona que un sistema de gestión de calidad (SGC): **“es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad”**. (p. 03)

Según Hernández (2015) **“es un esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos”**. (p.01)

Un sistema de gestión de calidad se consideraría entonces una herramienta que permite la coherencia en todas las actividades que se realiza en una empresa, y en todos sus niveles para alcanzar los objetivos principales de la organización, apuntalando a la visión de la empresa.

#### *2.1.4 Mejora continua.*

Es así como Chahin (2012), menciona que; **“es una metodología para lograr mejoras en los procesos, alcanzando cada vez más patrones más elevados”**. (p. 15)

Según Hernández (2015):

**Logra implantar la mejora continua en la organización por medio de la revisión del sistema, principios del pensamiento sistémico, formación, capacitación,**

**reingeniería de procesos y la mejora continua de procesos, a través del cambio que se gesta poco a poco.**

**Por tanto, la gestión del conocimiento es una herramienta que fortalece la conexión del trabajador con la organización otorgando una ventaja competitiva generando un nuevo conocimiento explícito a partir de la mejora y actualización de conocimientos tácitos y explícitos favoreciendo el rendimiento del proceso.**  
(p.06)

La mejora continua dentro de una empresa es un factor fundamental en cuanto a la gestión de calidad, representando un procedimiento de evaluación, análisis y puesta en marcha de diversas propuestas de mejora con el fin de lograr un mejor desempeño y productividad de la empresa.

#### *2.1.4.1 Modelos de calidad ISO 9000.*

Los modelos de calidad ISO 9000 (2009), son acuerdos internacionales que son publicaciones con la forma de normas internacionales, contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos, destinados a ser utilizados sistemáticamente como reglas, directrices o definiciones de características para asegurar que los materiales, procesos y servicios son aptos para su empleo.

La familia ISO 9000 constituye un conjunto coherente de normas y directrices sobre gestión de la calidad que se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) eficaces. Esta familia la forman:

- La Norma ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
- La Norma ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

- La Norma ISO 9004: Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora continua del desempeño.

Los principios de gestión de la calidad son aquellos que toda organización ha de seguir si quiere obtener los beneficios esperados, siendo estos el eje de referencia para que la dirección de cada organización guíe a la misma, orientándola hacia la consecución de la mejora del desempeño de su actividad. Los principios de gestión de la calidad se derivan de la experiencia colectiva y del conocimiento de los expertos internacionales.

- Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (Normas ISO 9000, 2009).

## **2.2 Fundamentación legal.**

Para la fundamentación legal de la investigación se toma como referencia la carta magna, normativas, reglamentos que se encuentran en vigencia en el Ecuador, en relación con el objeto de estudio.

### ***2.2.1 Constitución del Ecuador.***

En lo que respecta a la carta magna que rige al Ecuador desde el año 2008, redactada por la Asamblea Nacional en la ciudad de Montecristi- Manabí, promovida por la presidencia del economista Rafael Correa Delgado. Siendo el fundamento de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y de su gobierno, se mencionan los siguientes artículos relacionados con la calidad en el servicio y producción.

**Tabla 1***Constitución del Ecuador*

---

**CONSTITUCIÓN**

---

**Art. 52** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

---

**Art. 53** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

---

**Art. 54** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

---

**Art. 278** Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

2. *Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.*

---

---

En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

**Art. 320** *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 del Ecuador 2008**

**Elaborado por: Tufillo M, 2017**

Siendo la constitución del Ecuador el texto principal de la política del país, para la buena relación gobierno- ciudadanía, a la que todo ecuatoriano se debe regir principalmente, y cumplir a cabalidad las leyes estipuladas, es por ello que respecto al objeto de estudio se prevé primordialmente el cumplimiento de la reglamentación acorde a la gestión de calidad en el servicio.

### ***2.2.2 Plan Nacional del Buen Vivir.***

El Plan Nacional del Buen Vivir elaborado por el saliente gobierno nacional, en la presidencia del Economista Rafael Correa Delgado, con vigencia para el periodo 2013-2017; en el que constan algunos parámetros con relación al objeto de estudio, que se ajustan a la calidad de bienes y servicios.

El Plan Nacional de desarrollo o Plan Nacional del “Buen Vivir “2013- 2017 siendo el tercer plan a escala nacional en el que se plantean objetivos nacionales de acuerdo con el objeto de estudio compete el objetivo 3 de este plan, en el que se describe la fundamentación, políticas y lineamientos que se debe seguir para la consecución del mejoramiento de la calidad de vida

**Tabla 2**  
*Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*

<b>PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR</b>	
<b>Objetivo 3</b>	<p style="text-align: center;"><b>Mejorar la calidad de vida de la población</b></p> <p>La calidad de vida se enmarca en el régimen del Buen Vivir, establecido en la Constitución, dentro del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social (art. 340), para la garantía de servicios sociales de calidad en los ámbitos de salud, cultura física y tiempo libre, hábitat y vivienda, transporte y gestión de riesgos.</p> <p>Mejorar la calidad de vida de la población demanda la universalización de derechos mediante la garantía de servicios de calidad.</p>
<b>Políticas y lineamientos</b>	<p style="text-align: center;"><b>3.1. Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social</b></p> <p>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, en sus diferentes niveles, modalidades, tipologías y prestadores de servicios.</p> <p>d. Implementar procesos de estandarización y homologación, con pertinencia cultural, social y geográfica, de la infraestructura, el equipamiento y el mobiliario de los componentes del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.</p>
	<p>de la población fortaleciendo las políticas y derechos mediante la garantía de servicios de calidad.</p>

e. Implementar sistemas de calidad con estándares normalizados que faciliten la regulación, el control y la auditoría de los servicios que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

f. 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

---

Fuente: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013.

Elaborado por: Tutillo M, 2017

### 2.2.3 *Ley de Turismo.*

La Ley de Turismo es el reglamento general que norma las actividades turísticas en el Ecuador, con su última modificación realizada en el año 2014 por la Asamblea Nacional, en el que se mencionan aspectos concernientes al tema de estudio.

### **Tabla 3**

#### *Ley de Turismo*

---

### **LEY DE TURISMO**

---

<b>Art. 6</b>	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.
---------------	--

---

<b>Art. 11</b>	Los empresarios temporales, aunque no accedan a los beneficios de esta Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite
----------------	--

---

la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad.

---

El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:

- Art. 15**
- Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;
  - Planificar la actividad turística del país;
  - Elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información;
  - Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades;
  - Calificar los proyectos turísticos.
- 

**Art. 16**

Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley.

---

**Art. 44**

El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

---

Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;

b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;

**Art. 45**

c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;

d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;

e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y,

f. Los demás determinados en otras leyes.

---

**Fuente: Ley De Turismo, 2014**  
**Elaborado por: Tutillo M, 2017**

La ley de Turismo determina el marco legal que rige la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores de servicios y de los usuarios, por ende, la revisión de artículos acordes con la investigación, siendo esta ley el pilar fundamental del sector turístico.

### 2.2.4 *Reglamento de alojamiento turístico.*

El Reglamento de Alojamiento Turístico fue modificado por última vez en el año 2016, elaborado por el ente regulador del turismo, el Ministerio de Turismo (MINTUR), en cuanto a la calidad de los establecimientos de alojamiento turístico menciona:

**Tabla 4**

*Reglamento de Alojamiento Turístico*

---

#### **REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

---

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

- a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;
  - b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;
  - c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
  - e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
  - f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;
  - h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;
  - i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;
  - j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
-

---

k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

---

Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.

- Los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:

h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;

i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;

**Art. 6** j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;

l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea

o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias.

---

Del procedimiento de registro e inspección de un establecimiento turístico.

- El procedimiento para el registro e inspección de un establecimiento de alojamiento turístico será el siguiente:

**Art. 8**

a) La Autoridad Nacional de Turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de los establecimientos de alojamiento turístico, en el que se determinará el cumplimiento de requisitos para la clasificación y categorización.

---

c) La Autoridad Nacional de Turismo realizará inspecciones de verificación y/o control a los establecimientos...

d) En caso de que los resultados de la inspección determinen que el establecimiento no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de modificaciones, recategorizaciones o reclasificaciones, la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los que se les haya transferido la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la normativa vigente.

---

Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. - Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- Art. 12**
- a) Hotel H
  - b) Hostal HS
  - c) Hostería HT
  - d) Hacienda Turística HA
  - e) Lodge L
  - f) Resort RS
  - g) Refugio RF
  - h) Campamento Turístico CT
  - i) Casa de Huéspedes CH

---

Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.

- Art. 13** – Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.
-

Autorización para la construcción y adecuación de edificaciones destinadas a alojamiento turístico.

**Art. 14**

- El Gobierno Autónomo Descentralizado competente será la entidad que en su jurisdicción aprobará los planos definitivos y autorizará la construcción y/o adecuación de edificaciones destinadas al alojamiento turístico, en concordancia con los planes de ordenamiento territorial y zonificación local.

---

**Disposiciones**

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. Las inspecciones se realizarán con la presencia del propietario, representante legal, administrador o encargado del establecimiento de alojamiento turístico.

---

**Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016**

**Elaborado por: Tutillo M, 2017**

El reglamento de alojamiento turístico siendo el valor subordinado de la ley de turismo, en la que establece como actividad turística al servicio de alojamiento, en este reglamento se especifica normas para regular esta actividad de los que se ha considerado los artículos mencionados con anterioridad que tienen como referencia del tema tratado.

**2.2.5 *Reglamento general a la ley del sistema ecuatoriano de la calidad.***

Este reglamento se publica en el Suplemento del Registro Oficial No. 263 del 9 de junio del 2014, su objetivo es establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, destinado a regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, y que garantice el cumplimiento de los derechos ciudadanos, conforme a la calidad de bienes y servicios se estipula:

**Tabla 5***Reglamento General a la Ley del sistema ecuatoriano de La Calidad*


---

**REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO  
DE LA CALIDAD**

---

**Art. 1** El presente Reglamento General contiene la normativa para una adecuada aplicación de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, con el objeto de viabilizar y facilitar la investigación y aplicación de las normas y reglamentos técnicos, metrología, acreditación y evaluación de la conformidad que promueven y protegen la calidad de bienes y servicios, en busca de la eficiencia, el mejoramiento de la competitividad; el incremento de la productividad; y, el bienestar de los consumidores y usuarios.

**Art. 33** Para la promoción y mejoramiento de la calidad, el INEN desplegará campañas para divulgar los documentos normativos que elabore y otros documentos técnicos que se generen en sus procesos operativos; adicionalmente, mantendrá programas de capacitación para el sector público y privado, en los ámbitos de su competencia.

---

**Fuente:** Reglamento General a la Ley Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, 2014  
**Elaborado por:** Tutillo M, 2017

La calidad siendo el aspecto principal de la investigación, es necesario tratar estos artículos referentes a la misma, pues en este reglamento general contiene la normativa para una adecuada aplicación de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, con el objeto de viabilizar y facilitar la investigación y aplicación de las normas y reglamentos técnicos, metrología, acreditación y evaluación de la conformidad que promueven y protegen la calidad de bienes y servicios.

### 2.2.6 *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.*

La presente ley fue modificada por última vez en el año 2015, su finalidad es defender la integridad de los consumidores durante una transacción o compra y venta de servicios. Dicha ley menciona con respecto a la calidad lo siguiente:

#### **Tabla 6**

#### *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*

---

### **LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

---

Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
  2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
  3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
  4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
  5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
- 

#### **Art. 4**

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

---

**Art. 17** Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

---

**Art. 18** Entrega del Bien o Prestación del Servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

---

**Art. 27** Servicios Profesionales. - Es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otras conexas.

---

**Art. 64** Bienes y Servicios Controlados. - El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones.

---

**Art. 66** **Normas Técnicas.** - El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN -, entidad que también se encargará de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes. De comprobarse técnicamente una defectuosa calidad de dichos bienes y servicios, el INEN no permitirá su comercialización; para esta comprobación técnica actuará en coordinación con los diferentes organismos

---

especializados públicos o privados, quienes prestarán obligatoriamente sus servicios y colaboración.

---

**Art. 69** Capacitación. - El Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN - realizará programas permanentes de educación sobre normas de calidad a los proveedores y consumidores, utilizando, entre otros medios, los de comunicación social, en los espacios que corresponden al Estado según la Ley.

---

Fuente: Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015  
Elaborado por: Tutillo M, 2017

La ley orgánica de defensa del consumidor se encarga principalmente de defender la integridad de los consumidores de productos o servicios, en este caso haciendo referencia al sector turístico, durante la transacción o proceso de entrega del servicio, en los establecimientos turísticos.

### Capítulo III

#### 3. Metodología

En el siguiente capítulo se exponen los métodos utilizados para la presente investigación, siendo necesario la revisión de fuentes bibliográficas sobre los aspectos de calidad presentes en la normativa de los establecimientos de alojamiento turístico del Ecuador, también convino el diálogo tanto con el Ministerio de Turismo como con los propietarios de las hosterías de la parroquia de Ambuquí, con ello se llevó a cabo el uso de la técnica de la entrevista, lo que permitió enfatizar en los aspectos de calidad de la normativa del país, para la

valoración de los establecimientos de alojamiento turístico en esta parroquia rural del cantón Ibarra.

Otro aspecto que se requirió fue la revisión in situ de las condiciones actuales de las hosterías de la parroquia de Ambuquí, verificando si se cumple o no la normativa turística, mediante la utilización de una ficha de observación, lo que permitió el desarrollo de la investigación.

La determinación de los niveles de satisfacción percibida por los consumidores de estos establecimientos de alojamiento turístico es otro factor requerido para la presente investigación, por lo que fue indispensable medir los niveles de calidad en los servicios de las hosterías de esta parroquia rural, para lo cual se aplicó encuestas a los clientes. A través de este instrumento se verificó la conformidad del cliente que tiene al hacer uso de los servicios de estos establecimientos, de esta manera se logra encontrar falencias y factores críticos en el incumplimiento de estándares de calidad en estos establecimientos.

Una vez desarrollada la investigación y el análisis de los resultados se proponen sugerencias para la mejora continua en el cumplimiento de estándares de calidad para la oferta de servicios en las hosterías de la parroquia Ambuquí.

### **3.1 Procedimiento de recopilación de datos.**

El proceso de recolección de datos para esta investigación se la obtuvo a través de la técnica de investigación de campo que cumple con los requisitos técnicos que se pudo aplicarlo en la investigación.

Para esta investigación se vio necesaria la recopilación de datos documentales y de campo, pues con bases en las referencias bibliográficas, de reglamentos y normativa que regula

la actividad turística, mediante la cual se pudo evaluar a los establecimientos de alojamiento turístico de la parroquia rural Ambuquí del cantón Ibarra, si se cumple o no con la normativa turística referente a la calidad en el servicio en estos establecimientos, y la conformidad que el cliente tiene al adquirirlos.

### **3.2 Tipos de investigación.**

El desarrollo de la investigación se fundamentó en diferentes tipos de investigación, pues fue de prioridad el trabajo de campo, así como también la utilización de fuentes bibliográficas, ya que para esta investigación se requirió analizar diversos datos in situ lo que permitió la evaluación de la realidad del objeto de estudio.

De acuerdo con su finalidad, se direccionó a la investigación básica, la cual busca el conocimiento por medio de la recolección de datos, los que profundizaron cada vez la investigación y el conocimiento existente, mediante la cual para esta investigación hubo una aclaración de la información conceptual del objeto de estudio de esta investigación, lo que conllevó por investigación la gestión de calidad en las hosterías de la parroquia Ambuquí.

Por las fuentes de investigación se consideró la investigación bibliográfica o documental, y de campo. La investigación documental se refiere a la indagación en todo tipo de documentos a criterio de Bastar (2012) **“que contenga información fidedigna; sin ninguna alteración o distorsionada para algunos fines específicos”**.

La investigación documental se llevó a cabo mediante la indagación en la constitución, reglamentos, leyes, textos, artículos científicos, trabajos doctorales, entre otros, referentes al tema de estudio, lo que ayudaría a clarificar la situación actual del objeto a estudiar. Toda la referencia bibliográfica de esta investigación estuvo relacionada con la gestión de calidad en

el servicio de alojamiento, con lo cual se pudo construir definiciones y dar un posicionamiento personal del marco teórico con más fundamentos.

Así también, por medio de la investigación de campo que es: **“la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos del objeto de estudio”**, según Grajales (2008a). Este tipo de investigación se lleva a cabo en el lugar de los hechos, el lugar en donde se generó el objeto de estudio, ya que por medio de esta investigación se realiza observación directa.

En esta investigación se realizó un análisis sobre la situación actual en la que se encuentra el servicio de alojamiento turístico en las hosterías de la parroquia Ambuquí, acudiendo a dichos establecimientos, así como también al ente regulador de la actividad turística, MINTUR, además se realizó una investigación de los consumidores del servicio de alojamiento en estos establecimientos, para evidenciar el grado de satisfacción y conformidad con la calidad en estos servicios adquiridos.

Tomando en cuenta el control de las variables, la presente investigación se tornó en una investigación experimental, la cual según Grajales (2008b) es aquella en: **“la que no solo se identifica las características que se estudian sino que las controla, las altera o manipula con el fin de observar los resultados al tiempo que procura evitar que otros factores intervengan en la observación”**.

Se vio necesario recurrir a este tipo de investigación ya que una vez analizado los datos y demás documentos bibliográficos, fue preciso acudir a los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento para verificar si en ellos se cumple o no con los parámetros de calidad establecidos en las diferentes referencias bibliográficas que se obtuvieron como base de

investigación, por lo cual se verificaron los puntos críticos y a su vez se observó si se opta por una mejora continua en estos establecimientos.

Se consideró, además, el alcance que tuvo esta investigación con lo cual se procedió a realizar una investigación descriptiva, que refiere las características y cualidades del objeto a estudiar, y en la que se destacan las características o rasgos de la situación del objeto de estudio.

En la investigación fue necesaria la descripción del grado de satisfacción y conformidad que tiene el cliente de estos establecimientos turísticos y además se detallan qué variables y parámetros de calidad se cumplen en cada una las hosterías de la parroquia Ambuquí.

### **3.3 Métodos de investigación.**

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesario recurrir a diferentes métodos los que ayudan a conseguir los resultados anhelados, o en este caso alcanzar los objetivos anteriormente planteados para este trabajo investigativo. Por ello se ha hecho uso de los métodos teóricos: analítico-sintético, inductivo- deductivo.

#### **3.3.1 Método analítico-sintético.**

El análisis **“consiste en dividir un todo abstracto o concreto en sus elementos integrantes, para investigar su naturaleza y efectos. El análisis implica resolver, pues el todo actual en las diferentes partes que lo integran”** (Fernández, 2005).

Por otro lado, el mismo autor menciona que: **“la síntesis va de lo simple a lo compuesto o de lo conocido a lo desconocido, o poco conocido, lo que implica la reunión de diversos elementos en un todo actual”**, consistiendo en ordenar los pensamientos, primero tomando en cuenta los elementos más sencillos de conocer y progresivamente llegar a los temas más complejos.

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo, este método facilitó primeramente el análisis de los elementos que un establecimiento de alojamiento turístico debe cumplir, en este caso las características y parámetros que deben presentar las hosterías turísticas. Así como también se sintetiza los diversos contenidos e información obtenida en las conclusiones y recomendaciones, creando de esta manera ideas generalizadas y sugerencias para una buena gestión de calidad para las hosterías de la parroquia Ambuquí, con la finalidad de mejorar en cierto grado los servicios que brindan estos establecimientos.

### ***3.3.2 Método inductivo- deductivo.***

Según Rivero (2008), el método inductivo: **“crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado, es un razonamiento que analiza una porción de un todo; parte de lo particular a lo general”**.

Mientras que Gómez (2012), indica que la deducción: **“es el razonamiento que parte de un marco general de referencia hacia algo en particular. Este método se utiliza para inferir de lo general a lo específico, de lo universal a lo individual”**.

Este método es usado para generar posibles soluciones a la problemática existente en los establecimientos establecidos como objeto de estudio, en primera instancia tomando como indicio su realidad, así también los incumplimientos de calidad en los servicios ofertados y como lo perciben los consumidores.

### **3.4 Técnicas de recolección de datos.**

Para esta investigación se incurrió en la técnica más práctica y directa, la observación, la cual constituyó una herramienta primordial debido a que realizó un diagnóstico y descripción de la calidad en estos establecimientos de alojamiento turístico en la parroquia rural de

Ambuquí, para conocer cuáles son las características de este servicio y si cumplen o no con estándares de calidad estipulada en la normativa del sector turístico.

Así también se aplicó encuestas para recopilar información de interés para esta investigación, fue necesario recurrir a esta técnica, la cual estuvo dirigida al eje primordial de estos establecimientos, los turistas, y quienes según su percepción califican los parámetros de calidad necesarios o aspirados en un establecimiento de alojamiento turístico, como son las hosterías en la parroquia Ambuquí, por medio de la cual se obtuvo información relevante que ayudó a diagnosticar la situación actual y la conformidad de calidad que tienen los clientes en estas empresas.

Para la presente investigación se recurrió a la aplicación de entrevistas previamente realizando una serie de preguntas (guía de entrevista) con la finalidad de obtener información directa, confiable por parte de propietarios de estos establecimientos de alojamiento, así como también de autoridades relacionadas con el sector turístico los que regulan dicha actividad.

### **3.5 Instrumentos de investigación.**

Para la aplicación de técnicas de investigación para este estudio fue necesaria la realización de instrumentos de investigación mediante los cuales se pudo recopilar la información deseada del objeto de estudio relacionada con la problemática encontrada.

Por ello se vio necesario una guía de entrevista, que no es más que un protocolo de preguntas previamente establecidas que se realizará como entrevistadora hacia el entrevistado, mediante este instrumento se recopilará información fidedigna para la investigación deseada.

Además, se hizo uso de un cuestionario de encuesta el cual hace referencia al instrumento que se realiza de forma escrita, en el que se plasmó una serie de preguntas, o ítems,

siendo auto administrado, debido a que debe de ser llenado por el encuestado sin intervención de la encuestadora, para esta investigación se vio necesaria la aplicación del cuestionario de encuesta comprendida de preguntas cerradas y abiertas para captar más información por parte de los encuestados.

Y por último fue de importancia también fichas de observación, las cuales a criterio de Becerra (2012), es el instrumento que: **“consiste en enlistar una serie de procesos, hechos o situaciones a ser observados, su ocurrencia y características, se asocia con al interrogantes del objeto de estudio”**.

Este proceso de aplicación de la técnica de observación es factible con base al ejercicio de la visión con miras a establecer los aspectos a observar referente a la calidad las hosterías de la parroquia rural de Ambuquí.

Todos y cada uno de los instrumentos de investigación realizados fueron de ayuda para el desarrollo de la presente investigación.

### **3.6 Población y Muestra.**

La población y muestra se ha identificado con el fin de cumplir los objetivos anteriormente planteados, mediante la aplicación de entrevistas y encuestas a los propietarios de las hosterías de la parroquia Ambuquí, a los clientes de éstas, así como también a autoridades del sector público pertinentes.

Al comprender las hosterías de la parroquia Ambuquí como unidad de estudio, se determinó según el catastro manejado por el Ministerio de Turismo a siete establecimientos categorizados como tal. Se toma a los siete establecimientos para aplicar los instrumentos de recolección de información necesarios, pues su número es menor a cien.

En tanto la muestra de los turistas que usan el servicio de alojamiento de estas hosterías mensualmente, se obtiene aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * d^2 * z^2}{(N - 1) E^2 + d^2 (Z^2)}$$

En donde:

n= Tamaño de la muestra

d<sup>2</sup>= Variabilidad de la población, valor constante= 0,25

N= Población/ Universo; en este caso de estudio son en promedio de 409 visitantes que hacen uso del servicio de alojamiento en esta parroquia mensualmente, cabe recalcar que gran parte de la información no está registrada oficialmente en las cifras del MINTUR, y el número mensual de turistas que usan los servicios de las hosterías de esta parroquia puede ser mucho mayor o menor).

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

E= Margen de error aceptable: 0,05 = 5%

Z= Nivel de confianza; 1,88= 94%

Aplicación de la fórmula para calcular el número de la muestra a encuestar en los turistas que visitan Ambuquí.

$$n = \frac{409 * 0,25 * 3,5344}{(409 - 1) 0,0025 + 0,25 (3,5344)}$$

$$n = 198$$

## Capítulo IV

### 4. Análisis de resultados

En el presente capítulo se da a conocer el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron después de realizar el proceso de investigación. Se muestran los principales aspectos de evaluación de la calidad para los establecimientos de alojamiento dentro de la categoría de hosterías en la parroquia rural de Ambuquí, basados en lo que respecta a la normativa vigente que lo regula.

En primera instancia se mencionan los establecimientos de alojamiento turístico denominado como hosterías, conociendo de esta manera la realidad de la investigación desarrollada.

Según el catastro de establecimientos turísticos del MINTUR, en la parroquia Ambuquí existen ciertos tipos de alojamiento entre ellos se encuentra: hosterías, hostel y pensión, los

cuales han adquirido su certificación dentro de estas denominaciones para el desarrollo de sus actividades turísticas.

Se señala a continuación un listado de los establecimientos turísticos que califican como hosterías según el catastro turístico:

**Tabla 7.**  
*Establecimientos de alojamiento turístico: Hosterías parroquia Ambuquí*

Nº	Establecimiento	Tipo	Categoría
01	Oasis Hostería	Hostería	Segunda
02	Aruba	Hostería	Segunda
03	La Palmira	Hostería	Tercera
04	El Kibutz	Hostería	Segunda
05	El Fogón Del Paisa	Hostería	Tercera
06	Fabrici'os	Hostería	Tercera
07	Arco Iris	Hostería	Segunda

Fuente: Catastro turístico Imbabura, 2016.  
Elaborado por: Tutillo M, 2017

En este tipo de alojamiento se encuentran más elementos y servicios de recreación a ofertar al consumidor. Estos establecimientos están inmersos dentro de la segunda y tercera categoría, a pesar de la inexistencia de hosterías dentro de la primera categoría, no implica que estas entidades existentes en la parroquia no oferten necesariamente buenos servicios.

Para la presente investigación se obtuvo la colaboración de las primeras cinco hosterías de las antes mencionadas, las cuales mostraron su predisposición y apoyo para el involucramiento de la academia dentro de sus labores turísticas.

Posteriormente se mostrarán los aspectos de calidad identificados en el reglamento que valora a estos establecimientos turísticos dentro de la denominación existente en el Ecuador, así como también el análisis de las entrevistas realizadas a los representantes de los organismos públicos que regulan esta actividad turística dentro del cantón Ibarra.

A continuación, se indican las condiciones actuales de cumplimiento de la normativa vigente referente a la certificación de las hosterías en la parroquia de Ambuquí, relacionando el grado de cumplimiento con la calificación obtenida del análisis de la ficha de observación aplicada a cada uno de los establecimientos, así también el análisis de las entrevistas realizadas a los propietarios de las hosterías turísticas del sector, con lo que se determinarán los factores críticos de la gestión de calidad.

Finalmente, se indica el análisis de la satisfacción percibida por parte de los clientes y/o consumidores del servicio de alojamiento turístico en las hosterías de la parroquia Ambuquí, a partir de las encuestas aplicadas.

#### **4.1 Determinación de los principales aspectos de calidad referente a la evaluación de establecimientos de alojamiento.**

En la reglamentación vigente que regula esta actividad turística, se encuentran parámetros generales que pueden ser comparados con estándares de calidad internacionales, pueden ser tomados como indicadores de calidad, pues son elementos y facilidades que el establecimiento debe aplicar para ofertar a los consumidores.

Se presentan los aspectos de calidad que se han tomado en cuenta para el desarrollo de la investigación:

El Reglamento General de Alojamiento Turístico, Ecuador (2016) toma en cuenta una alta variedad de aspectos que se deben cumplir para obtener y verificar su categorización. En estos aspectos se cuenta con cualidades tangibles e intangibles con la finalidad de satisfacer al cliente, siendo el principal motor de la actividad turística y del cumplimiento de la calidad.

##### ***4.1.1 Análisis de la entrevista realizada a la Ing. Gabriela Castillo- Analista de Control Zonal. MINTUR Zona 1.***

Según la Ing. Castillo, el MINTUR se rige en la Ley de Turismo, Reglamentos de las Actividades Turísticas, y respecto al tema de estudio al Reglamento de Alojamiento Turístico, así también se apoyan en el Sistema Siete en el cual los usuarios se registran y el ministerio verifica y controla, por lo cual considera que en la actualidad hay más control con esta normativa vigente. Se realizan dos operativos mensuales a los establecimientos turísticos entre ellos los de alojamiento, verifican que se estén cumpliendo los procesos, con apoyo de un check

**Tabla 8**  
*Aspectos de calidad*

N°	Aspecto	Indicadores
01	Infraestructura	Estado y mantenimiento
02	Mobiliario	Estado y mantenimiento
03	Insumos	Calidad y cantidades
04	Limpieza e higiene	Rigurosidad y control
05	Señalización	Visibilidad y practicidad
06	Sistema de emergencias	Existencia y visibilidad
07	Información brindada al cliente	Veracidad y funcionalidad
08	Atención al cliente	Empatía y eficiencia
09	Facilidades para personas con discapacidad	Existencia y estado
10	Planificación de desechos	Existencia y periodicidad
11	Personal	Presentación, interacción con el cliente
12	Manipulación de alimentos	Higiene y control de calidad
13	Bodegas o áreas de almacenamiento	Disposición del área e higiene
14	Medidas de seguimiento/ verificación satisfacción al cliente	Periodicidad y claridad
15	Espacios de tránsito del establecimiento	Facilidad y seguridad

Fuente: Reglamento de alojamiento turístico, 2016.

Elaborado por: Tutillo M, 2017

list en el que se consideran los diferentes parámetros de evaluación, estos controles no se realizan al mismo establecimiento para evitar molestias.

A pesar de ello se encuentran algunas falencias debido a las necesidades que tiene cada territorio, por lo que hay algunas evasiones legales, evidenciándose más aún en los establecimientos de alojamiento familiar con respecto al espacio en las habitaciones. (Véase anexo 7).

#### ***4.1.2 Análisis de la entrevista realizada a la Msc. María Augusta Salazar, Supervisora de Turismo, del Municipio de Ibarra.***

Como lo menciona la Msc. Salazar, en cuanto a la descentralización de competencias, el Municipio de Ibarra en el año 2002 firmó el convenio de transferencia de competencias desde el Ministerio de Turismo hacia el territorio del cantón Ibarra, por lo cual la municipalidad se atiene a esta división. En el año 2016 el Consejo Nacional de Competencias emitió una nueva resolución para todos los gobiernos descentralizados en la cual marca sus responsabilidades más directas. En cambio, el MINTUR aún se encuentran en debate por saber específicamente cuáles serían sus obligaciones, ya que el municipio se encarga de la planificación local, regulación y control y el apoyo en infraestructuras como señalizaciones y miradores.

Por parte de la municipalidad se brinda apoyo a los establecimientos de alojamiento mediante el control y supervisión con la utilización de fichas técnicas adaptadas a la normativa y se realiza esta inspección cada tres meses, así también en el año 2012 se estableció una ordenanza de incentivo turístico para mejorar la calidad, la cual consiste en la exoneración de tributos en patentes municipales, tazas de turismo, y en el tema de predios, con lo que se benefician las personas que crean los establecimientos de primera y de segunda en determinadas áreas del cantón Ibarra. Al igual que se han realizado programas de capacitación de seguridad y manipulación de alimentos. (Véase anexo 8).

#### 4.2 Condiciones actuales de cumplimiento de la normativa.

Para determinar las condiciones actuales de cumplimiento de la normativa vigente de los parámetros de calidad para la certificación de hosterías en la parroquia Ambuquí, se aplicó una ficha de observación a cada uno de estos establecimientos, en la que se otorgó una calificación cuantitativa acerca de las facilidades que presentan cada una de las áreas de las hosterías de dicho sector. La calificación que se ha otorgado es resultante de la sumatoria de aspectos generales (sobre 105 puntos) más la evaluación por área o departamento de la empresa (sobre 405 puntos), dando un total de 510 puntos.

Partiendo de esta calificación cuantitativa se estableció una clasificación para intercalar los resultados y que de esta manera se torne una calificación cualitativa: así se consigue que entre 510 (calificación máxima) y 410 puntos la calidad del establecimiento sería excelente, desde 409 hasta 310 la calidad equivaldría a muy buena, siendo el caso que se encuentre entre 309 y 210 la calidad sería buena, en un rango de 209 y 100 la calidad estaría en condición regular, y finalmente si el establecimiento alcanzaría un puntaje entre 99 y 0 obtendría la denominación de malo.

**Tabla 9**  
*Rangos de calificación*

<b>Calificación cuantitativa</b>	<b>Calificación cualitativa</b>
De 510 a 410 puntos	Excelente
De 409 a 310 puntos	Muy buena
De 309 a 210 puntos	Buena
De 209 a 100 puntos	Regular

De 99 a 00 puntos

Malo

Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017  
 Elaborado por: Tutillo M, 2017

Una vez mencionado esto, se muestran las calificaciones obtenidas para cada uno de los establecimientos de alojamiento turístico como objeto de estudio:

**Tabla 10**

*Calificación de las condiciones actuales de calidad en las hosterías de Ambuquí*

N.º	Establecimiento	Calificación cuantitativa	Calificación cualitativa
01	Oasis Hostería	365	Muy buena (MB)
02	Aruba	271	Buena (B)
03	El Fogón del Paisa	247	Buena (B)
04	La Palmira	208	Regular (R)
05	El Kibutz	352	Muy buena (MB)

Fuente: Catastro turístico Imbabura y fichas de observación aplicadas, 2017  
 Elaborado por: Tutillo M, 2017

Con lo expuesto anteriormente, se evidencia la calificación obtenida de cada hostería de la parroquia Ambuquí en base a los siguientes indicadores: información del establecimiento (herramientas tecnológicas), instalaciones -mobiliario e insumos, limpieza, facilidades de infraestructura e información (para personas con discapacidad), gestión de desechos, servicio al cliente, personal, además se consideró diferentes parámetros aplicados a cada una de las áreas de estos establecimientos. (Véase anexo 9).

De los 5 establecimientos evaluados durante el desarrollo de la investigación se evidencia que 2 de ellos, es decir el 40% alcanza calificaciones de muy bueno, con lo cual se

evidencia que poseen características y facilidades adecuadas para brindar sus servicios, pero aún existen aspectos que estas hosterías deberían corregir y fortalecer hasta alcanzar resultados de excelentes.

El 60% obtiene una calificación entre bueno y regular, lo que evidencia que en algunos aspectos no llegan a cumplir a cabalidad con lo necesario para la prestación de sus servicios, quedando así en condiciones intermedias dentro de sus actividades. Cabe mencionar que sería meritorio un análisis más profundo sobre los resultados que se obtuvieron a través del instrumento aplicado a los establecimientos de estudio.

Los indicadores y aspectos inmersos en la evaluación por medio de la ficha de observación aplicada fueron tomados del Reglamento de Alojamiento Turístico, entendiendo así que las calificaciones arrojadas y mencionadas con anterioridad hayan sido en gran medida gratificantes, ya que los organismos públicos que intervienen en el desempeño de la actividad turística se encuentran realizando constantes evaluaciones que garantizan el cumplimiento de las normativas vigentes.

#### ***4.2.1 Aspectos generales de evaluación.***

- Información del establecimiento (herramientas tecnológicas): la información que brinda el establecimiento por diferentes medios tecnológicos (páginas web, blogs, redes sociales, trípticos, volantes, entre otros) debe ser comprensible (5 puntos), clara (5 puntos), y veraz (5 puntos), dando como máxima calificación 15 puntos en el mencionado indicador.

A continuación, se muestra la calificación que obtuvieron las hosterías de la parroquia Ambuquí en relación con el indicador de información que brinda el establecimiento.

**Tabla 11**  
*Información del establecimiento (herramientas tecnológicas)*

<b>N.º</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Calificación cuantitativa</b>	<b>Calificación cualitativa</b>
01	Oasis Hostería	9/15	B
02	Aruba	9/15	B
03	El Fogón del Paisa	4/15	R
04	La Palmira	5/15	R
05	El Kibutz	9/15	B

Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017  
 Elaborado por: Tutillo M, 2017

Se evidencia que, con respecto a este indicador evaluado en la ficha de observación, han dado como resultado que un 60% de los establecimientos investigados, es decir 3 de las 5 hosterías evaluadas, muestran una calificación equivalente a bueno, obteniendo un puntaje de 9.

No obstante, cabe resaltar que en el 40% de las hosterías restantes se evidenció que la información que se brinda en blogs y páginas web del establecimiento, la información es incompleta y no se encuentra acorde a la realidad que presentan estos establecimientos respecto a sus servicios, por ello la baja calificación situándose en un rango de entre 6 a 0 puntos. Lo que indica la falta de profesionalismo de estos establecimientos debido al engaño que podría generar esta información desactualizada en el cliente.

- Instalaciones, mobiliario e insumos: este indicador hace mención a las facilidades perceptibles o tangibles del establecimiento turístico, como aspectos a calificar se tomó en cuenta; las condiciones (5 puntos), mantenimiento (5 puntos) y el aspecto físico (5 puntos), sumando los mismos dan como máxima puntuación 15.

**Tabla 12**

*Instalaciones, mobiliario e insumos*

<b>N.º</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Calificación cuantitativa</b>	<b>Calificación cualitativa</b>
01	Oasis Hostería	11/15	MB
02	Aruba	8/15	B
03	El Fogón del Paisa	6/15	R
04	La Palmira	5/15	R
05	El Kibutz	12/15	MB

Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017

Elaborado por: Tutillo M, 2017

De los 5 establecimientos evaluados el 40% muestra una calificación promedio de entre 11 y 12 puntos, evidenciando así la equivalencia en este indicador es de muy bueno. La infraestructura con la que cuentan las hosterías analizadas es un importante factor ya que llama la atención de los clientes, y así mismo para calificar al establecimiento.

A pesar de ello, es preocupante que en un 60%, es decir 3 de 5 establecimientos de estudio, no muestren excelentes condiciones en este indicador, obteniendo así calificaciones entre 8 y 5 puntos equivalentes a condiciones regulares lo que lleva a la conclusión de que la infraestructura con la que cuentan estas empresas se podría encontrar en deterioro, así como también los muebles e insumos pueden haber expirado o culminado su vida útil, por lo que se debería actuar en este ámbito, realizando una inversión para la renovación de los mismos.

Es de importancia que se cumpla con la calidad en este parámetro para asegurar el buen servicio a los clientes y/o consumidores y así evitar algún riesgo en los turistas, en la empresa y el personal de servicio de estos establecimientos turísticos.

- Limpieza: en cuanto a este indicador, se puede decir que es uno de los más perceptibles directamente por el cliente, es por lo que los establecimientos pueden tener mayor énfasis en su cumplimiento. En los aspectos a evaluar se encuentran: ciclo (5 puntos), severidad (5 puntos) y seguimiento y control (5 puntos).

**Tabla 13**  
*Limpieza*

<b>N.º</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Calificación cuantitativa</b>	<b>Calificación cualitativa</b>
01	Oasis Hostería	11/15	MB

02	Aruba	9/15	B
03	El Fogón del Paisa	6/15	R
04	La Palmira	6/15	R
05	El Kibutz	12/15	MB

---

**Fuente:** Fichas de observación aplicadas, 2017  
**Elaborado por:** Tutillo M, 2017

Por consiguiente, se evidencia que el 40% de los establecimientos en este indicador muestran buena calificación, manteniendo un promedio de entre 11 y 12 puntos, así pues, el 60% de las hosterías evaluadas logran un puntaje no tan satisfactorio establecido entre un rango de 9 y 6 puntos. Dado que en ambos casos estos establecimientos no alcanzan un puntaje máximo que garantice la excelencia en el indicador de limpieza que se evalúa, se podría deber a que no cuentan con un sistema documentado de seguimiento y control de la limpieza, lo que sería una razón por la cual la mayoría de estas empresas obtienen una baja calificación así también no logren alcanzar la calificación excelente.

En los aspectos de ciclo y severidad no presentan mayor problema debido a que en la totalidad de estas hosterías la limpieza la realizan diariamente. Se analiza que contar con un sistema de seguimiento y control de este indicador resultaría de mayor facilidad para el manejo de datos dentro del establecimiento, así como también evaluar el desempeño del personal encargado del cumplimiento de esta actividad.

- Facilidades de infraestructura e información para personas con discapacidad: con la visita a las instalaciones de los establecimientos turísticos denominados hosterías se puede observar la existencia o ausencia de este indicador, el cual está evaluado bajo los aspectos de: presencia (5 puntos), estado (5 puntos), mantenimiento (5 puntos).

A continuación, se indica las calificaciones que alcanzaron las hosterías de la parroquia Ambuquí en cuanto éste indicador:

**Tabla 14**

*Facilidades de infraestructura e información para personas con discapacidad*

<b>N.º</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Calificación cuantitativa</b>	<b>Calificación cualitativa</b>
01	Oasis Hostería	6/15	B
02	Aruba	7/15	R
03	El Fogón del Paisa	5/15	R
04	La Palmira	4/15	R
05	El Kibutz	9/15	B

Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017

Elaborado por: Tutillo M, 2017

En cuanto a estas valoraciones arrojadas se puede analizar en lo que se refiere a la inclusión social ejercida por los establecimientos de estudio, que no cuentan con las facilidades de acceso, y tránsito para personas con discapacidad, consecuencia de ello resultan las bajas calificaciones llegando a ocupar un 40% la equivalencia a bueno, y el 60% obteniendo calificación regular, lo que indica que en su mayoría no logran cumplir con estos parámetros.

La mayoría de las instalaciones no han sido adecuadas para que las personas con discapacidad puedan ingresar a estas empresas, pues muchas de las veces no se encuentran rampas de acceso, el personal capacitado para brindar apoyo a las personas con discapacidad. Si se hace referencia a personas con discapacidad física las cuales requieran de la utilización de sillas de ruedas o bastones; las puertas de las habitaciones son muy angostas, así como también las habitaciones se encuentran localizadas por bloques de 2 o 3 pisos lo que quiere decir que para acceder al siguiente piso se debería hacerlo a través de escalones o gradas, que dificultarían el acceso para estas personas.

A pesar de que en los últimos años se ha venido trabajando en el tema de inclusión social, además de la creación de políticas públicas que buscan promover la incorporación de este grupo social dentro de la sociedad con total normalidad, y poniendo cada vez más interés hacia este grupo humano, aún se evidencia que las infraestructuras y facilidades todavía son insuficientes para atender a las necesidades de este grupo de interés.

Uno de los mayores problemas en este tema radica en que muchas de las veces se hace mención únicamente a personas con discapacidad física, sin tomar en cuenta los demás tipos de discapacidad que se puedan presentar. Sin embargo, con el apoyo de las autoridades correspondientes y el involucramiento de los propietarios de las empresas turísticas se puede progresar respecto a ello, pues se comprende que no se pueden realizar mejoras de inmediato y que se necesite un plazo de tiempo prudente para cumplir con la finalidad de la accesibilidad para este grupo de interés.

- Gestión de desechos: este indicador ha sido calificado en base a: planificación (5 puntos), organización (5 puntos) y control (5 puntos).

---

**Tabla 15**

*Gestión de desechos*

<b>N.º</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Calificación cuantitativa</b>	<b>Calificación cualitativa</b>
01	Oasis Hostería	6/15	R
02	Aruba	6/15	R
03	El Fogón del Paisa	5/15	R
04	La Palmira	3/15	R
05	El Kibutz	12/15	MB

**Fuente:** Fichas de observación aplicadas, 2017

**Elaborado por:** Tutillo M, 2017

En la tabla expuesta se observa que tan solo el 20%, es decir 1 de las 5 hosterías evaluadas en la parroquia Ambuquí, alcanza una calificación de muy buena, con un puntaje de 12, ya que en este establecimiento se han implementado medidas como: tachos para la recolección diferenciada de desechos orgánicos e inorgánicos, además involucra a sus clientes en la reutilización de desechos orgánicos como abono empleado en algunas de sus plantaciones de su huerto, promoviendo así el reciclaje y con ello el cuidado ambiental.

Pero en su gran mayoría, el 80% de estos establecimientos turísticos no manejan un sistema de planificación de desechos, evidenciando así las deficiencias en este indicador, pues no disponen de diferenciación de desechos en la mayoría de estos establecimientos.

A pesar de que hoy en día el tema de protección medioambiental es un indicador del desarrollo turístico sostenible, así también la preferencia de los clientes por acceder a establecimientos con programas medioambientales, no se ha logrado implementar en su totalidad, es por ello que radica la necesidad de que las empresas turísticas promuevan prácticas y tomen medidas amigables con el ambiente en todos sus procesos.

- Servicio al cliente: para la calificación de este indicador se han tomado en cuenta los siguientes aspectos: agilidad (5 puntos), atención oportuna (5 puntos), capacidad de respuesta (5 puntos). Arrojando resultados los siguientes:

**Tabla 16**  
*Servicio al cliente*

N.º	Establecimiento	Calificación cuantitativa	Calificación cualitativa
01	Oasis Hostería	11/15	MB
02	Aruba	9/15	B
03	El Fogón del Paisa	9/15	B
04	La Palmira	10/15	MB
05	El Kibutz	12/15	MB

Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017  
Elaborado por: Tutillo M, 2017

En base a la tabla de calificaciones en cuanto a este indicador cabe resaltar que, en la mayoría de los establecimientos inmersos en la presente investigación, el 60% de ellos, obtuvieron una calificación valorada en muy bueno, con un puntaje de entre 10 y 12, y un 40%

es decir 2 de las 5 hosterías evaluadas obtuvieron la calificación de 9 puntos equivalente a bueno, a pesar de que no alcanzan un puntaje de excelencia, es un indicador que da como resultado la empatía del personal con los clientes.

El poder proyectar un servicio de excelencia es un indicador de calidad, siendo un aspecto clave para la lograr la fidelización de los turistas, pues con ello se demuestra que el personal se pone en los zapatos del cliente, convirtiéndose este aspecto en el valor agregado que brindan los establecimientos turísticos a sus consumidores, logrando de esta manera la total satisfacción del cliente. La calidad percibida del servicio es el resultado de la comparación de percepciones de la prestación del servicio recibido con lo que se esperaba del mismo, superando así sus expectativas del servicio, siendo este un indicador subjetivo y puede variar según el tipo de cliente que se presente.

El buen trato y atención que brinda los empleados del establecimiento refleja además la motivación que reciben estos por parte de la gerencia o administración de las empresas, logrando así un trabajo en equipo persiguiendo un fin común en beneficio de todos.

- Personal: siendo la fuerza de trabajo la carta de presentación en todo establecimiento turístico y más aún en los de alojamiento, también se los evaluó tomando en consideración los aspectos de personal suficiente (5 puntos), capacitado (5 puntos), buena presencia (5 puntos), dando un total de 15 puntos para este indicador de calidad.

A continuación, se presentan las calificaciones que las hosterías de la parroquia Ambuquí obtuvieron con respecto al indicador del personal:

**Tabla 17**  
*Personal*

---

<b>N.º</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Calificación cuantitativa</b>	<b>Calificación cualitativa</b>
01	Oasis Hostería	12/15	MB
02	Aruba	12/15	MB
03	El Fogón del Paisa	3/15	M
04	La Palmira	6/15	R
05	El Kibutz	5/15	R

**Fuente:** Fichas de observación aplicadas, 2017

**Elaborado por:** Tutillo M, 2017

Se evidencia que el 40%, es decir 2 de los 5 establecimientos evaluados alcanzan una puntuación de 12 equivalente a muy bueno, en cambio el 60% restante, 3 de las 5 hosterías analizadas cuentan con un puntaje bajo de entre 3 a 6 puntos, con lo que cabe mencionar que se encuentran en la denominación de regular y malo. Siendo este indicador uno de los primordiales dentro del cumplimiento de parámetros de calidad de las empresas turísticas no se cumple en su totalidad.

Con respecto a las hosterías de la parroquia Ambuquí este indicador obtiene puntajes bajos debido a la problemática que pasa el sector. La puntuación más baja corresponde al aspecto de personal suficiente, debido a que en la mayoría de estos establecimientos la demanda ha disminuido notablemente hasta en un 50% y es por ello que no pueden seguir cubriendo el pago del salario de los empleados, como es el caso de la Hostería Kibutz, que por evitar entrar en gastos por la remuneración a su personal, despidió a muchos de sus trabajadores, contando en la actualidad con tal solo 4 empleados, que se encargan simultáneamente de todas las áreas de la empresa, pues ha llegado a obtener tan solo 5 clientes por mes en el último año.

El talento humano de una empresa marcará las pautas del éxito del establecimiento, un personal capacitado y con buena presencia garantiza seguridad en el cliente al adquirir y hacer

uso del servicio que se oferte, siendo esta fuerza de trabajo la esencia de la personalidad del establecimiento, el buen desempeño de estos dependerá de la motivación que se les brinde así como también el involucramiento, empoderamiento y el compromiso con la misión y visión de la empresa además de las constantes capacitaciones en las que se encuentren estos dará como resultado la unión de fuerzas para cumplir con los objetivos propuestos como empresa. Cabe resaltar que sin talento humano ninguna organización se mantendría a flote.

#### ***4.2.2 Evaluación por área.***

La evaluación por área se realizó a partir de las principales instalaciones o departamentos que tienen en común las hosterías de la parroquia Ambuquí, entre las cuales se mencionan: recepción, camarería, restaurante- comedor, habitaciones, cocina, áreas verdes y recreación. Dentro de todas estas áreas se evaluaron como ejes principales: la limpieza, personal encargado del área, servicio al cliente, información brindada, condiciones de los insumos, tiempo de servicio, entre otros aspectos de gran importancia que influyen en el cumplimiento los estándares mínimos de calidad en los establecimientos de alojamiento turístico con la denominación de hosterías presentes en la parroquia Ambuquí.

A continuación, se presenta el porcentaje y los aspectos específicos que se han cumplido según la evaluación por área de las hosterías de la parroquia Ambuquí, que se realizó como segunda parte de las fichas de observación:

**Tabla 18***Cumplimiento de aspectos de calidad- evaluación por área*

<b>N.º</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Categoría</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	<b>Aspectos que se cumplen</b>
01	Oasis Hostería	Segunda	72%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal suficiente</li> <li>- Cordialidad y cortesía</li> <li>- Equipos e insumos</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Información brindada</li> <li>- Tamaño/ Capacidad</li> <li>- Mobiliario suficiente</li> <li>- Limpieza</li> </ul>
02	Aruba	Segunda	53%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones e insumos</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Información brindada</li> <li>- Insumos y equipos</li> <li>- Rapidez en el servicio</li> </ul>
03	La Palmira	Tercera	41%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cordialidad y cortesía</li> <li>- Mantenimiento</li> <li>- Equipos e insumos</li> <li>- Información brindada</li> </ul>
04	El Kibutz	Segunda	69%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos e insumos</li> <li>- Estética y decoración</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Información brindada</li> <li>- Tamaño- Capacidad</li> <li>- Mobiliario suficiente</li> <li>- Señalética y equipos de emergencia</li> </ul>

05	El Fogón del Paisa	Tercera	48%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cordialidad</li> <li>- Tamaño/ Capacidad</li> <li>- Insumos y equipos</li> <li>- Información Brindada</li> </ul>
----	--------------------	---------	-----	---

---

Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017

Elaborado por: Tutillo M, 2017

En dicha tabla se describe como primera parte el nombre del establecimiento y su respectiva categoría, seguido del porcentaje de cumplimiento en relación con el puntaje obtenido en las fichas de observación aplicadas (Véase tabla 11), así también los aspectos específicos que cumplen según la evaluación por área de cada una de estas entidades, como segunda parte de la ficha de observación aplicadas. (Véase anexo 9).

Dicho esto, se evidencia que en 3 de las 5 hosterías evaluadas cumplen con los parámetros de calidad en más del 50% según los aspectos calificados, a pesar de ello, en dichas entidades no se ha logrado alcanzar un porcentaje máximo de cumplimiento lo que se analiza que en muchas de las áreas se debe seguir trabajando por mejorar la calidad en cada una de ellas. Así también en 2 de estos 5 establecimientos no logran cumplir con los aspectos mínimos de calidad, obteniendo una calificación de cumplimiento por debajo del 50%, lo que podría llegar a ser preocupante, siendo indispensable que las autoridades correspondientes y propietarios de estas hosterías establezcan medidas de control y mejoras con la finalidad de conseguir la satisfacción total del cliente.

### 4.2.3 *Análisis de las entrevistas realizadas a los propietarios de las hosterías de la parroquia Ambuquí.*

En este sentido es meritorio indicar que se entrevistó a los propietarios de las hosterías.

A continuación, se detalla datos personales de cada uno de ellos:

**Tabla 19**  
*Propietarios de las hosterías de Ambuquí*

<b>N.º</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Nombre del entrevistado</b>	<b>Cargo del entrevistado</b>	<b>Fecha de la entrevista</b>
01	Oasis Hostería	Ing. Doris Benalcázar	Administradora	05/07/2017
02	Aruba	Ing. Gustavo Terán	Administrador	16/09/2017
03	El Fogón del Paisa	Sr. Vinicio Meneses	Propietario	07/ 09/2017
04	La Palmira	Sr. Mauricio Sandoval	Gerente	05/09/2017
05	El Kibutz	Sra. Nora Núñez	Propietaria	11/09/2017

Fuente: Visita a los establecimientos. entrevistas realizadas, 2017  
Elaborado por: Tutillo M, 2017

Ellos mencionaron que en ciertos casos se ha optado por incorporar medidas de calidad en cada uno de sus establecimientos como: atención al cliente, brindar un buen servicio, mantenimiento del establecimiento, seguimiento de limpieza. También se ha puesto interés en

el cumplimiento de los estándares que exigen las autoridades, aunque hay aspectos que no están en la capacidad de adquirirlos o ejecutarlos. En el caso de la hostería el Kibutz se realizan encuestas de satisfacción al cliente como medida para la mejora continua del establecimiento.

Con respecto a la normativa vigente que regula este sector turístico, indican que no está acorde a la realidad que se vive en este territorio, para ellos esta reglamentación se encuentra un tanto generalizada y en algunos casos no están de acuerdo en que se tomen los mismos parámetros con aquellos lugares que sí se encuentran más desarrollados turísticamente. Según los propietarios de estas hosterías esta normativa debería estar zonificada pues no se apega a la situación de cada establecimiento ya que coinciden en que más que una ayuda, lo que consiguen con esta formalidad es el costo elevado en el cobro de impuestos, y la tramitología para permisos. En ciertos aspectos sí ha ayudado con el acceso al Sistema Siete del MINTUR, al que constantemente se regulan, pero solo en términos generales.

En cuanto al apoyo que reciben por parte de las autoridades correspondientes pronuncian que no hay un total soporte de estos, pues solo se limitan a controlar los requerimientos para el funcionamiento del establecimiento, y no evidencian que se dé seguimiento a dichas inspecciones, no se han impartido charlas ni capacitaciones, coinciden en que el sector se encuentra olvidado por parte de las autoridades sectoriales. En ellos se evidencia un interés por ser partícipes de programas o proyectos que tengan como finalidad el mejorar la calidad en dicha actividad turística y garantizar la satisfacción del cliente, así como también se evidencia la participación en programas de calidad, como es el caso de la hostería el Kibutz que cuenta con la certificación Q. (Véase anexo 10).

### **4.3 Factores críticos en la gestión de calidad de las hosterías de Ambuquí.**

En base a los resultados que se dieron debido a la aplicación de los instrumentos en la presente investigación que fueron expuestos con anterioridad, se puede analizar cuáles son los factores críticos o aspectos de calidad que las hosterías de la parroquia Ambuquí no cumplen en su totalidad y en las cuales se debe poner mayor atención para establecer medidas de corrección y mejoramiento para beneficio del establecimiento de alojamiento turístico.

En la siguiente tabla, se presentan los principales aspectos de calidad que no logran cumplir las hosterías de Ambuquí y por ende las bajas calificaciones que obtuvieron en la ficha de observación aplicada:

Se evidencia la baja calificación en los mencionados aspectos generales obteniendo la equivalencia de regular y malo, por lo que llegaría a ser preocupante pues en el estado que se encuentran estos establecimientos se sigue brindando los servicios que cada una oferta, por lo cual debería ser indispensable establecer estrategias de mejora para así lograr la satisfacción total en el cliente.

Así también, se muestran a continuación los factores críticos que dieron como resultado en la evaluación por área del establecimiento:

**Tabla 20***Aspectos generales de calidad que no se cumplen*

N.º	Establecimiento	Categoría	Aspectos incumplidos	Calificaciones cuantitativas	Equivalencias
01	Oasis Hostería	Segunda	- Gestión de desechos	6/15	R
			- Facilidades de infraestructura e información para personas con discapacidad	7/15	R
02	Aruba	Segunda	- Gestión de desechos	6/15	R
			- Información del establecimiento (herramientas tecnológicas)	5/15	R
			- Personal	6/15	R
			- Instalaciones, mobiliario e insumos	5/15	R
03	La Palmira	Tercera	- Limpieza	6/15	R
			- Facilidades de infraestructura e información para personas con discapacidad	4/15	R
			- Gestión de desechos	3/15	M
04	El Kibutz	Segunda	- Personal	5/15	R
			- Información del establecimiento (herramientas tecnológicas)	4/15	R
			- Instalaciones, mobiliario e insumos	6/15	R
			- Limpieza	6/15	R
05	El Fogón del Paisa	Tercera	- Facilidades de infraestructura e información para personas con discapacidad	5/15	R
			- Gestión de desechos	5/15	R
			- Personal		

**Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017****Elaborado por: Tutillo M, 2017**

En estas hosterías son muchos los aspectos de calidad que se encuentran en condiciones críticas para la prestación de servicios turísticos. Es importante tener presente que para brindar un buen servicio y por ende obtener remuneraciones económicas la empresa turística debe contar con los elementos materiales suficientes para que la estadía del huésped sea placentera, ya que los turistas cada vez son más exigentes a la hora de elegir un establecimiento turístico en el cual invertir tiempo y dinero, siendo el aspecto físico del establecimiento la carta de presentación de la misma ya que influye directamente en la percepción del servicio, asociando de esta manera en primera instancia la buena imagen del establecimiento con la calidad en sus servicios.

Así también mientras se va desarrollando el servicio, el cliente aprecia los aspectos intangibles que básicamente se refieren a las relaciones humanas que se den entre el personal y el cliente, que mucha de las veces marca el valor agregado que lo diferencia de su competencia directa.

**Tabla 21**  
*Aspectos de calidad incumplidos- evaluación por área*

N.º	Establecimiento	Categoría	Aspectos que no se cumplen
01	Oasis Hostería	Segunda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tamaño suficiente en habitaciones</li> <li>- Facilidades para personas con discapacidad</li> <li>- Salidas de emergencia habitaciones</li> </ul>
02	Aruba	Segunda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salidas de emergencia</li> <li>- Presentación del personal</li> <li>- Mantenimiento áreas verdes</li> <li>- Facilidades para personas con discapacidad</li> </ul>
03	La Palmira	Tercera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de personal</li> <li>- Insumos y equipos de camarería</li> <li>- Tamaño/ capacidad de comedor</li> <li>- Limpieza/ asepsia de cocina</li> <li>- Facilidades para personas con discapacidad</li> <li>- Equipos insuficientes en cocina (frigorífico y mesones de aluminio)</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Mantenimiento de equipos de cocina</li> <li>- Insumos de habitaciones en mal estado (tomacorrientes, basurero sin tapa, espejo)</li> <li>- Insuficiente personal</li> </ul>
04	El Kibutz	Segunda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidades para personas con discapacidad</li> <li>- Personal suficiente para las diferentes áreas</li> </ul>
05	El Fogón del Paisa	Tercera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de la recepción</li> <li>- Presentación del personal</li> <li>- Estética y decoración</li> <li>- Tiempo de demora limpieza de cada habitación</li> <li>- Rapidez en el servicio</li> <li>- Salidas de emergencia</li> <li>- Equipamientos habitaciones (closet)</li> <li>- Facilidades para personas con discapacidad</li> <li>- Suficiente personal</li> </ul>

**Fuente:** Fichas de observación aplicadas, 2017

**Elaborado por:** Tuttillo M, 2017

Aquí radica la importancia de que se establezcan medidas de mejora en los establecimientos de alojamiento turísticos analizados dentro de esta investigación, pues se requiere más involucramiento de las autoridades que rigen el sector, la predisposición e interés por mejorar por parte de los propietarios y demás personal, con la finalidad de brindar un excelente servicio, que por ende traería beneficios tanto económicos como sociales para la parroquia de Ambuquí debido al efecto multiplicador que la industria turística produce.

#### 4.4 Niveles de satisfacción percibida por los consumidores del servicio de Tabla 22

*Frecuencia de uso de los consumidores del servicio de alojamiento*

<b>Frecuencia</b>	<b>Número de visitantes</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Cada mes	6	3%
Cada 3 meses	19	10%
Cada 6 meses	43	22%
Cada año	129	65%

Fuente: Encuestas aplicadas, 2017

Elaborado por: Tutillo M, 2017

#### **alojamiento en las hosterías de la parroquia Ambuquí.**

Para determinar el nivel de satisfacción percibida por parte de los consumidores del servicio de alojamiento se aplicó encuestas a 198 visitantes del sector, se analizan y comparan varios datos recopilados con los que se interpreta toda la información recabada en la investigación desarrollada. Con ello se conoce la percepción que tienen de la calidad en el servicio de alojamiento de esta parroquia rural del cantón Ibarra.

A continuación, se presenta una tabla representando la frecuencia que hacen uso de los servicios de alojamiento en la parroquia de Ambuquí:

De acuerdo con la información detallada se concluye que el 65% de los encuestados cada año hacen uso del servicio de alojamiento en las hosterías de la parroquia Ambuquí, por lo cual se confirma la estacionalidad del sector turístico en la parroquia, pues los visitantes acuden al lugar ya sea en días festivos o vacaciones, siendo no concurrida su visita al lugar. Son muy pocos los casos que el uso del servicio de alojamiento en esta parroquia es constante

pues tan solo el 3% de los encuestados hace uso de este servicio cada mes, en este aspecto se puede mencionar que lo realiza por cuestiones de trabajo más que por ocio y recreación.

El intervalo de edad de los turistas que visitan la parroquia de Ambuquí se encuentra entre 26 - 35 años que representa el 30% de los encuestados, cercano a este porcentaje se menciona la visita de personas de entre 18 - 25 y 36- 45 años, equivalente al 26% y 24% respectivamente.

Así también a partir de los datos obtenidos se analiza la percepción de la calidad en las hosterías de esta parroquia arrojando como resultado que el 82% de los encuestados menciona que el servicio de alojamiento en este sector sí es de calidad y por ende satisface sus necesidades y expectativas, y de ellos el 18% menciona que no cree que este servicio cumpla con este aspecto. Cabe mencionar que a pesar de que este último sea un porcentaje menor se debe tomar en cuenta que dichos consumidores insatisfechos pueden llegar a comentar su descontento a una media de 10 personas por cada una, pues muchos de los usuarios se guían por recomendaciones, lo que no sería favorable para los establecimientos. Conjuntamente a estos datos se menciona que el 54% de los encuestados se enteró de la existencia de estos establecimientos a través de recomendaciones de familiares y amigos, seguido por un porcentaje de 20% y 15% que se enteró por internet y radio respectivamente.

Por consiguiente, la investigación señala que el 55% de los encuestados califica las instalaciones que ha hecho uso como bueno, continuando con un porcentaje del 30% como muy bueno, seguido del 9% que lo catalogan como regular, evidenciando de esta manera que se necesita tomar medidas de mejoramiento en dichos establecimientos puesto que tan solo el 1% logra calificarlos como excelente, lo que evidencia ciertas falencias en estas empresas turísticas. En cuanto a las condiciones de limpieza el 58% lo evalúa como bueno, seguido de

un 29% que lo describe como muy bueno, así como también lo un 9% y 4% lo aprecian como regular y malo respectivamente, lo que representaría problemas y que se tomen en cuenta para la gestión de estos establecimientos.

Con respecto a las herramientas tecnológicas como blogs, redes sociales, páginas web, entre otros, que presentan estas hosterías se indica que el 55% de los encuestados menciona que es poca la información obtenida, y el 29% indica que no se encuentra ninguna información en dichas herramientas, se concluye que en su mayoría se encuentra desactualizada e incompleta pues no se evidencia la realidad de los servicios que ofertan en estos establecimientos.

Con relación a la señalización del acceso a los establecimientos dan como resultado que el 53% menciona que se encuentra señalizado, seguido del 48% que considera que no se evidencia señalización, pues se debe a que no está visible durante el trayecto, lo que impide su apreciación. Junto con estas derivaciones además se menciona que el 75% de los encuestados menciona que los establecimientos sí cuentan con señalización en caso de emergencia, así como también el 53% de la muestra menciona que, sí cuenta con facilidades para las personas con discapacidad seguido de un 47% que no considera este aspecto, evitando que este sector practique un turismo inclusivo, pues no toma en cuenta las necesidades que este segmento requiere.

En cuanto a la percepción del trato percibido por el personal el 64% de los encuestados menciona que es bueno, así también mencionan en un 19% que es muy bueno y el 11% que es regular, se indica además los datos acerca de la capacidad de respuesta del personal pues el 61% lo cataloga como bueno, y en un 21% y 14% como muy bueno y regular respectivamente, lo que se debería poner énfasis en la preparación del personal en cuanto a la atención del cliente,

pues no se logra obtener una calificación de excelente, lo que toda organización esperaría lograr para satisfacción del consumidor.

Se menciona a continuación el grado de conformidad de los encuestados con el cumplimiento de las expectativas en estas organizaciones:

**Tabla 23**

*Grado de conformidad de los clientes con el cumplimiento de las expectativas*

<b>Grado de conformidad</b>	<b>Número de visitantes</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
0	4	2%
25	14	7%
50	88	44%
75	89	45%
100	4	2%

**Fuente:** Encuestas aplicadas, 2017

**Elaborado por:** Tutillo M, 2017

Concluyendo de esta manera que 89 de los encuestados cree que la hostería de elección ha cumplido con el 75% de sus expectativas, 88 consumidores de este servicio de alojamiento en estos establecimientos turísticos consideran que se logró cumplir con el 50% de sus expectativas, lo que se analiza que se encuentran problemas dentro de estas organizaciones las cuales no permiten que el cliente logre salir completamente satisfecho de estos establecimientos.

Por consiguiente, la investigación señala que en un 57% de los turistas cree que la calidad del servicio que brindan estas empresas estuvo acorde con el precio cancelado por dicho servicio, mientras que en un 43% cree que el precio pagado no estuvo en concordancia con el servicio recibido, por lo que se concluye la insatisfacción parcial del cliente.

Una vez que se ha concluido con la investigación de campo se logra evidenciar que los clientes que hacen uso del servicio de alojamiento en las hosterías de esta parroquia rural no

logran obtener una satisfacción completa pues se distingue ciertos problemas en la gestión de los establecimientos, pues no logran cumplir con la totalidad de las expectativas de los visitantes, a pesar de que en ciertos aspectos sí se logran destacar, cabe destacar que estos establecimientos deben poner énfasis en la mejora continua para enmendar los errores. Como dato adjunto concuerdan en su mayoría, que las autoridades deberían incorporar programas de seguimiento de la calidad de las hosterías de esta parroquia como lo evidenciamos en la siguiente tabla:

**Tabla 24**

*Consideración de los consumidores sobre incorporación de programas de calidad*

<b>Consideración</b>	<b>Número de visitantes</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
SI	186	94%
NO	12	6%

Fuente: Encuestas aplicadas, 2017

Elaborado por: Tutillo M, 2018

A pesar de que es de conocimiento que el aspecto de calidad es subjetivo y depende de la percepción de cada individuo se puede concluir que en base a la información recopilada existen ciertas falencias en el cumplimiento de determinados parámetros de calidad, dando como resultado una ineficiente gestión en estos establecimientos.

#### **4.5 Sugerencias de mejora de calidad en el servicio de alojamiento.**

A partir de la información recopilada a través de la aplicación de los instrumentos de investigación, así también la visita al lugar de estudio permitiendo conocer su realidad, se

presentan a continuación sugerencias a cada aspecto de calidad tomados en cuenta en la evaluación realizada (Véase tabla 8), para la mejora de la gestión de calidad en el servicio de alojamiento en las hosterías de la parroquia Ambuquí:

- La mayoría de estos establecimientos deberían mejorar el estado de su infraestructura, realizando cada cierto tiempo mantenimiento a la misma, puesto que de esta manera la imagen de la hostería sea de total agrado para el cliente, en cuanto a su fachada, y demás instalaciones.
- Se debería verificar el estado en el que se encuentre el mobiliario, darle el adecuado mantenimiento o a su vez en lo posible adquirir nuevos enseres para el uso del consumidor: tener en cuenta el buen estado y correcto mantenimiento del mobiliario de la recepción ya que es la primera instalación que el cliente observa, así también, el mobiliario de las habitaciones que hará uso el huésped en las habitaciones y en las diferentes áreas del establecimiento.
- En cuanto al abastecimiento de los insumos en cada hostería se debería mantener la manera en la cual lo realizan, ya que cada una lo ejecuta de acuerdo a la afluencia de turistas que tienen, para así evitar el alza de costes para el establecimiento. Verificar la calidad de estos, más aún en el área de cocina comprobando la frescura de los alimentos.
- Las hosterías deberían realizar un estricto control de limpieza e higiene de todas las instalaciones e insumos, así como también del personal, puesto que este indicador es realmente importante, por tal motivo las tareas de limpieza se deberían realizar en el momento en el que cause menores molestias a los clientes. Por el sector en donde se encuentran estos establecimientos es preferible que la limpieza de las instalaciones en lo posible se lo realice dos veces al día, en la mañana y en la tarde para evitar molestias por las partículas de polvo que se llegasen a encontrar, cambiar la ropa de cama con más

frecuencia y no solamente cuando se haya hecho uso de esta, así también el aseo a los baños. En cuanto al personal proveer de uniformes ya que en la mayoría de las hosterías no hacen uso de este, y verificar su limpieza al iniciar la jornada de trabajo

- Proveer de señalización en cada una de las instalaciones, colocar en un lugar visible al alcance de todos los clientes, que sea legible y práctico para un mejor entendimiento de esta. Así también dotarse de sistemas de emergencia: como extintores portátiles, los mismos que deberían encontrarse en un lugar visible y en lo posible en cada una de las áreas del establecimiento o a su vez en el área donde sea más probable que ocurra el incendio, teniendo en cuenta además las condiciones de temperatura de ambiente, según lo establecido en los requisitos generales de la Norma INEN 802:2015. Otros sistemas de emergencia a los que se puede recurrir serían también alarmas, botones de pánico, cámaras de seguridad, para proteger la integridad física del cliente.
- En cuanto a la información brindada al consumidor, esta debe ser clara, entendible, actualizada y veraz para que no exista confusión o malos entendidos entre personal y clientes. Además de la interacción entre el personal y cliente es importante la presencia digital del establecimiento, lo que se sugiere que estas hosterías hagan uso de la tecnología (las TIC's) como herramienta para mejorar su rendimiento, así también como estrategia de publicidad en mucho de los casos podría resultar gratuita. Las webs más ágiles y cuidadas en el aspecto visual captan la atención del cliente, por ello radica la importancia de su uso y constante actualización relacionada con la realidad que vive cada establecimiento.
- Siendo esta una de las principales situaciones que se debería mejorar en estos establecimientos de alojamiento turístico es el capacitar al personal en conceptos básicos de atención al cliente incentivando la confianza en sí mismos y su autoestima, reconociendo

sus logros, lo que motivará positivamente al personal conllevando al empoderamiento de la empresa por parte del personal.

- De acuerdo con la Norma INEN 2239:14 en cuanto a facilidades para personas con discapacidad dispone para el diseño de las señales y su ubicación en los edificios, se debería considerar: la constitución de una cadena de señalización para que el usuario pueda ser guiado en todo el entorno, la sistematización de la disposición de las señales para favorecer los procesos de orientación y desplazamiento, las señales visuales deben estar claramente definidas en su forma, color y grafismo, deben estar bien iluminadas, o ser luminosas, deben destacarse por contraste. En cuanto a la edificación según la Norma INEN 42:2009 en los espacios de tránsito debería tener como ancho mínimo 1,20 metros, las rampas realizadas con material antideslizante y pasamanos con una altura máxima de 1 metro, para los baños; el ancho de la puerta mínimo 80 cms, acceso lateral al inodoro mínimo 70 cms, barras abatibles altura máxima 75 cms, entre otros.
- Para la planificación de desechos, las hosterías deberían disponer de basureros para seleccionar los desechos, contar con un programa de residuos dentro de estas empresas, estableciendo acciones adecuadas con sus responsables y supervisar dichas actividades: como por ejemplo reciclar, realizar composteras en las hosterías, los desechos orgánicos usarlos como abono de plantas, etc.
- Con respecto a la manipulación de los alimentos es necesario la capacitación constante al personal encargado de la cocina, y certificar las mismas, así también deberían estar obligados a cumplir los requisitos de formación y de control de buenas prácticas exigidas por cada uno de los establecimientos, así como lo estipula la norma INEN 2442:2015.

- Para las bodegas o áreas de almacenamiento es preferible que se encuentren fuera de la cocina, en un ambiente fresco, para evitar malos olores y que los productos se dañen o contaminen entre sí, también llevar un listado de los productos que se encuentran en la bodega y su fecha de caducidad, al igual que la limpieza e higiene del área sea constante.
- Crear un sistema de resolución de problemas, a través del cual el cliente pueda expresar su experiencia y así atender rápidamente sus quejas y reclamos y mejorar lo antes posible aquellas falencias. Además, establecer procesos que permitan medir la satisfacción del cliente de forma que garantice su realización de forma sistemática, eficaz y eficiente.

## **Capítulo V**

### **5. Conclusiones y recomendaciones**

#### **5.1 Conclusiones.**

- La normativa que rige a los establecimientos de alojamiento turístico, es una reglamentación que regula diferentes aspectos concernientes a la clasificación, categorización, los procesos de registro y certificación de estas empresas, estableciendo así aspectos generales relacionados a la calidad y a su vez cada uno de los mismos contienen especificaciones más relevantes los cuales puntualizan el tipo de servicio, lo que conlleva a la diferenciación de la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico en el Ecuador.
- Los principales aspectos generales de calidad que se determinó de esta normativa son: Infraestructura, mobiliario, insumos, limpieza e higiene, señalización, sistema de

emergencias, información brindada al cliente, atención al cliente, facilidades para personas con discapacidad, planificación de desechos, personal, espacios de tránsito, entre otros.

- Se evaluó las condiciones actuales de las parroquias de Ambuquí, derivando en un incumplimiento de los aspectos principales de calidad establecidos en la normativa, ya que dio como resultado que solo el 40% de estas entidades obtuvieron una equivalencia de muy bueno, y el 60% entre bueno y regular, lo que demostró la deficiencia en la gestión de calidad de estos establecimientos, pues debido a las falencias que se encontró no se registró calificaciones equivalentes a excelente, lo que significaría que estos establecimientos no cumplen en totalidad con la normativa.
- A partir de la evaluación realizada se determinaron factores críticos en la gestión de calidad, los cuales son: Facilidades de infraestructura e información para personas con discapacidad, Gestión de desechos, Personal, Mantenimiento, Información del establecimiento (herramientas tecnológicas), los mismos que obtuvieron equivalencias de regular, existiendo de esta manera varias falencias para la prestación del servicio turístico en estos establecimientos.
- Se determinó los niveles de satisfacción percibida por los consumidores del servicio de alojamiento en las hosterías de Ambuquí, dando como resultado que el 89% si se encuentra conforme en cuanto al cumplimiento de sus expectativas debido a la rapidez del servicio y predisposición a la resolución de problemas; mientras que el 11% no se encuentra satisfecho, pues manifestaron su inconformidad en cuanto a la calidad apreciando que no estuvo acorde con el precio cancelado por dicho servicio.

## 5.2 Recomendaciones.

- Establecer leyes, normativas y reformas acordes a la realidad que vive el país en todos sus sectores, a través de la participación de distintos representantes u organismos, los cuales aportarían con sus diferentes puntos de vista y propuestas participativas, mediante ello se podría llegar a un consenso entre las partes al establecer estas reglamentaciones.
- Realizar instrumentos de control más elaborados, por parte del MINTUR para lograr el mejoramiento de la calidad en los establecimientos turísticos, por ejemplo: manuales de calidad, SGC, entre otros. Siendo la calidad un tema que debería abordarse más detalladamente.
- Determinar las competencias específicas que correspondería a los cada uno de los organismos públicos; MINTUR y Municipio de Ibarra. Para evitar confusiones y se pueda concretar programas y proyectos que se han estancado por esta descoordinación existente entre estas entidades públicas.
- Realizar un constante y permanente control a los establecimientos turísticos, lo que permitirá verificar si se cumple realmente con el aspecto de calidad en todos sus procesos, poniendo énfasis en los establecimientos cuya deficiencia de calidad es más notable.
- Formar un gremio local con los representantes de estos establecimientos turísticos en la parroquia Ambuquí, para que por medio del cual se pueda dar propuestas con la finalidad de promover el turismo en la zona, y así responderían a sus intereses.
- Aplicar estrategias para la mejora continua como aspecto fundamental de la gestión de calidad en estos establecimientos, lo que permitiría optimizar sus procesos y poder brindar

un excelente servicio. Estrategias como la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, manual de calidad, instrumentos de medición de satisfacción, entre otros.

- Fomentar el fortalecimiento de uno de los principales aspectos que dentro de esta investigación dio como resultado una notable deficiencia como lo son las facilidades para las personas con discapacidad, tanto en infraestructura como en los servicios; mediante capacitaciones al personal, programas realizados por el MINTUR, apertura a préstamos para los propietarios de estos establecimientos, entre otros.
- Determinar una correcta metodología para el análisis de satisfacción del cliente según los intereses de la empresa y las características de los consumidores, como: escuchar al cliente sus necesidades y deseos, crear un sistema de solución de problemas, buzón de quejas y sugerencias, seguimiento a los clientes, entre otros.
- Hacer uso de las TIC's como herramientas de apoyo como publicidad y marketing, manteniendo activas y actualizadas las redes sociales, para que los clientes tengan más información y referencias acerca de los servicios que oferten.

### **Bibliografía**

- Balcera, J. (2015). *Observatorio el Rincón del Turista*. Recuperado de <http://observatorioelrincondelturista.blogspot.com/2015/06/el-producto-turistico-concepto-y.html>
- Becerra, O. E. (2012). *Elaboración de Instrumentos de Investigación*. Departamento de Investigación del CUAM Caracas, Venezuela.
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*.

Castellucci, D. (2009). *La Calidad y Los Servicios en Destinos Turísticos Maduros*.  
Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina.

Chahin, T. (2012). *Mejora Continua y Calidad Total Visión Vertical*.

Coello, A. A. (2012). *La gestión de la calidad: Conceptos Básicos*. (p. 2–47).

Colina, J. M. (2013). *El Concepto del Producto Turístico*, 3.

Congreso Nacional. (2010). *Reglamento general a la Ley del sistema ecuatoriano de la calidad*.

Echeverría, R. (2011). *Tipos de alojamiento*.

Fernández, J. (2005). *Capítulo I: Metodología*. In *Métodos de Investigación* (p. 10).

Recuperado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1027/4.pdf>

GAD Ambuquí. (2014). *Actualización plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la parroquia*.

GAD Ibarra. (2012). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Ibarra*.

Recuperado de:

[http://app.sni.gob.ec/snmlink/sni/pdot/zona1/nivel\\_del\\_pdot\\_cantonal/imbabura/ibarra/informacion\\_gad/01\\_canton\\_ibarra\\_pdoT/1\\_Plan\\_de\\_Desarrollo\\_y\\_Ordenamiento\\_Territorial\\_del\\_Cantón\\_Ibarra/PARTE\\_1\\_-\\_PLAN\\_IBARRA\\_2031.pdf](http://app.sni.gob.ec/snmlink/sni/pdot/zona1/nivel_del_pdot_cantonal/imbabura/ibarra/informacion_gad/01_canton_ibarra_pdoT/1_Plan_de_Desarrollo_y_Ordenamiento_Territorial_del_Cantón_Ibarra/PARTE_1_-_PLAN_IBARRA_2031.pdf)

Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Red Tercer Milenio S.C.

Recuperado de <https://doi.org/>- ISBN 978-92-75-32913-9

González, T. (2001). *Tema 3 Gestión de la calidad : concepto y aportaciones clásicas* (pp. 1–

12).

Grajale G, T. (2008a). *Tipos de Investigacion*. IUPuebla, México. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.1590/S0124-00642009000200014>

Grajale G, T. (2008b). *Tipos de Investigacion*. IUPuebla, México. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.1590/S0124-00642009000200014>

Guerrero, P., y Ramos, J. (2014). *Introducción al turismo*.

Hernández, L. (2015). *Sistema De Gestión De La Calidad*, 1–11.

Herrera, J. N. (2011). *Introducción a la calidad Capítulo 1*. Curso Decalidad Por Internet, 1,  
 32. Reuperado de: <http://junior.us.es/jnebrera/index.html>

Instituto de Marketing del Uruguay - IMUR. (2012). *Marketing de servicios: las características de los servicios y su influencia*.

ISO 9000. (2005). *Sistema de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario*. Normativa ISO, 2005, 42. Recuperado de:

[https://doi.org/http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO\\_9000\\_2005.pdf](https://doi.org/http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf)

ISO 9000. *Las Normas ISO 9000 (2009)*.

Recuperado de:

[http://www.agroindustria.gob.ar/site/institucional/rrhh/01=concursos/03normativa/\\_normas/000007\\_Otras normativas especificas/000000\\_sistema de gestión de la calidad iso 9000.pdf](http://www.agroindustria.gob.ar/site/institucional/rrhh/01=concursos/03normativa/_normas/000007_Otras%20normativas%20especificas/000000_sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20iso%209000.pdf)

López, W. (2010). *Definición y Características de los Servicios*. American Marketing

Association, 1–4.

Recuperado de:

<http://mercadeodeservicios.wikispaces.com/file/view/Definicion+y+caracteristicas+de+servicios++Doc1.pdf>

Maldonado, G. (2014a, 2014b). *Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa en la Parroquia Ambuquí, provincia de Imbabura*. Universidad Técnica del Norte. Ibarra.

Martínez, O. (2012). *Evaluación de la Calidad del Servicio Turístico en las Empresas de Alojamiento del Balneario las Peñitas*. Poneloya, León- Nicaragua.

Ministerio de Turismo. (2015). *Turismo en Cifras, el nuevo servicio del Mintur*.

Ministerio de Turismo. (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*.

Montoya, L. (2013). *Producto turístico como una actividad verdaderamente rentable*. Universidad de Antioquia, 5.

Recuperado de:

<https://es.scribd.com/document/97880946/Articulo-Cientifico-Producto-Turistico#>

Nicolau, J. L. (2011). *El producto turístico*. Marketing Turístico. Recuperado de: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/16114>

Organización Mundial del Turismo. (1998). *Introducción al Turismo*, 394. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2013.07.001>

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Panorama OMT del turismo internacional*.

Annual Report, 12. Recuperado de: <https://doi.org/10.18111/9789284416875>

Rivas García, J. (2004). *Estructura y economía del mercado turístico*.

Rivero, D. (2008). *Metodología de Investigación*. In A. Rubeira (Ed.), *Metodología de Investigación* (pp. 1–94). Recuperado de:

[http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro investigación este.pdf](http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro_investigación_este.pdf) metodología

Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos- SENA. (2013). *Clasificación de alojamientos*, pp. 1–15.

Recuperado de:

[https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/swf/aa1\\_oa2/oa.pdf](https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/swf/aa1_oa2/oa.pdf)

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional Buen Vivir 2013-2017*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Solano, G., y Aceves, J. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas*. *Revista El Buzón de Pacioli*, 1(82), 4–13.

Recuperado de:

<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones de la Universidad de Alicante. Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

Tovar, J. R. I., Talón, P., García y Viana, R. (2007). *Comercialización de productos y servicios turísticos*, 245.

Yáñez, C. (2008). *Sistema de Gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001*. Internacional Eventos, 9. Recuperado de:

<https://doi.org/http://internacionaleventos.com/articulos/articuloiso.pdf>

Zeithmal, V. A. y M. J. B. (2004). *Servicio y Calidad, concepto*, 41–50. Recuperado de:

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/macm/mateos\\_z\\_mm/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf)

# ANEXOS

## Anexos

### Anexo 1. Glosario de términos

- 1. Residencia:** hace mención a la acción y efecto de residir, Puede tratarse del lugar o domicilio en el que se reside. (Cornejo,2010).
- 2. Fenómeno social:** suceso que resulta de una sociedad desordenada y que tiene como consecuencia el desequilibrio de esta. (Conalep, 2010).
- 3. Satisfacción del cliente:** percepciones del cliente de que un proveedor ha alcanzado o superado sus expectativas. (Hill, 2006).
- 4. Industria turística:** Tejido empresarial integrado por aquellas industrias cuya actividad principal se destina a la demanda turística. (Eustat, 2015).
- 5. Efecto multiplicador:** término económico que se aplica cuando los cambios de la oferta de dinero se amplifican como consecuencia de su repercusión en la actividad económica. (Kluwer, 2011).
- 6. Producto turístico:** un complejo de atributos tangibles o intangibles, siendo un servicio específico, organizado en torno a las necesidades de los consumidores. Una serie de productos individuales, sobre los cuales los agentes del sector y los propios clientes operan para crear un producto turístico, ensamblándolos. Nicolau (2011).
- 7. Facilidades turísticas:** aquellas que complementan los atractivos, pues permiten la permanencia y el disfrute de una estancia agradable. Son todas aquellas instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento y la alimentación igual que las distracciones, amenidades y servicios complementarios para el turista. (Maldonado, 2011).

- 8. Servicio turístico:** como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades. (López ,2010).
- 9. Expectativa:** es algo que una persona considera que puede ocurrir, es una suposición que está enfocada en el futuro, que puede ser acertada o no. Psicológicamente este sentimiento suele estar vinculado con una probabilidad lógica de que algo suceda. (Enríquez. 2016).
- 10. Servicio de 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. (Ministerio de Turismo, 2015).
- 11. Establecimientos de alojamiento:** Son aquellos establecimientos o instituciones cuya actividad principal es ofrecer alojamiento a las personas mediante el pago de un precio fijado, de manera habitual y profesional, con o sin otros servicios complementarios. (Benavides Chicón, 2012).
- 12. Alojamiento turístico:** es una estructura turística que tiene la finalidad de alojar a turistas tanto nacionales como extranjeros durante sus visitas a los destinos turísticos. Es indispensable para formar el producto turístico. (Ascanio, 2012).
- 13. Calidad:** Es un conjunto de características y propiedades inherentes a productos o servicios relacionados a distintas etapas de producción de estos, los cuales permiten satisfacer necesidades, expectativas y deseos de las personas quienes los compran. (Civera, 2008).
- 14. Necesidades:** es un componente básico del ser humano que afecta su comportamiento, porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor. (Thompson, 2017).

**15. Carácter subjetivo:** propio del modo de sentir o de pensar del sujeto y no del objeto en sí.

El individuo subjetivo considera al objeto (lo externo) sólo a través de su conciencia. (Kelsen, 2000).

**16. Gestión de calidad:** es el modo en que la dirección planifica, implanta programas y sistemas, y controla los resultados con el objetivo de conseguir calidad. (González, 2001).

**17. Sistemas de calidad:** es un esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos. (Hernández, 2015).

**18. Mejora continua:** es una metodología para lograr mejoras en los procesos, alcanzando cada vez más patrones más elevados. (Chahin, 2012).

**19. Proceso:** son todos aquellos procedimientos y actividades que se realizan de forma sincronizada para poder producir o crear un bien o servicio y que como fin último se plantea ofertarlo en el mercado con el fin de obtener beneficio económico. (Cenobio, Jaramillo y Serrano, 2009).

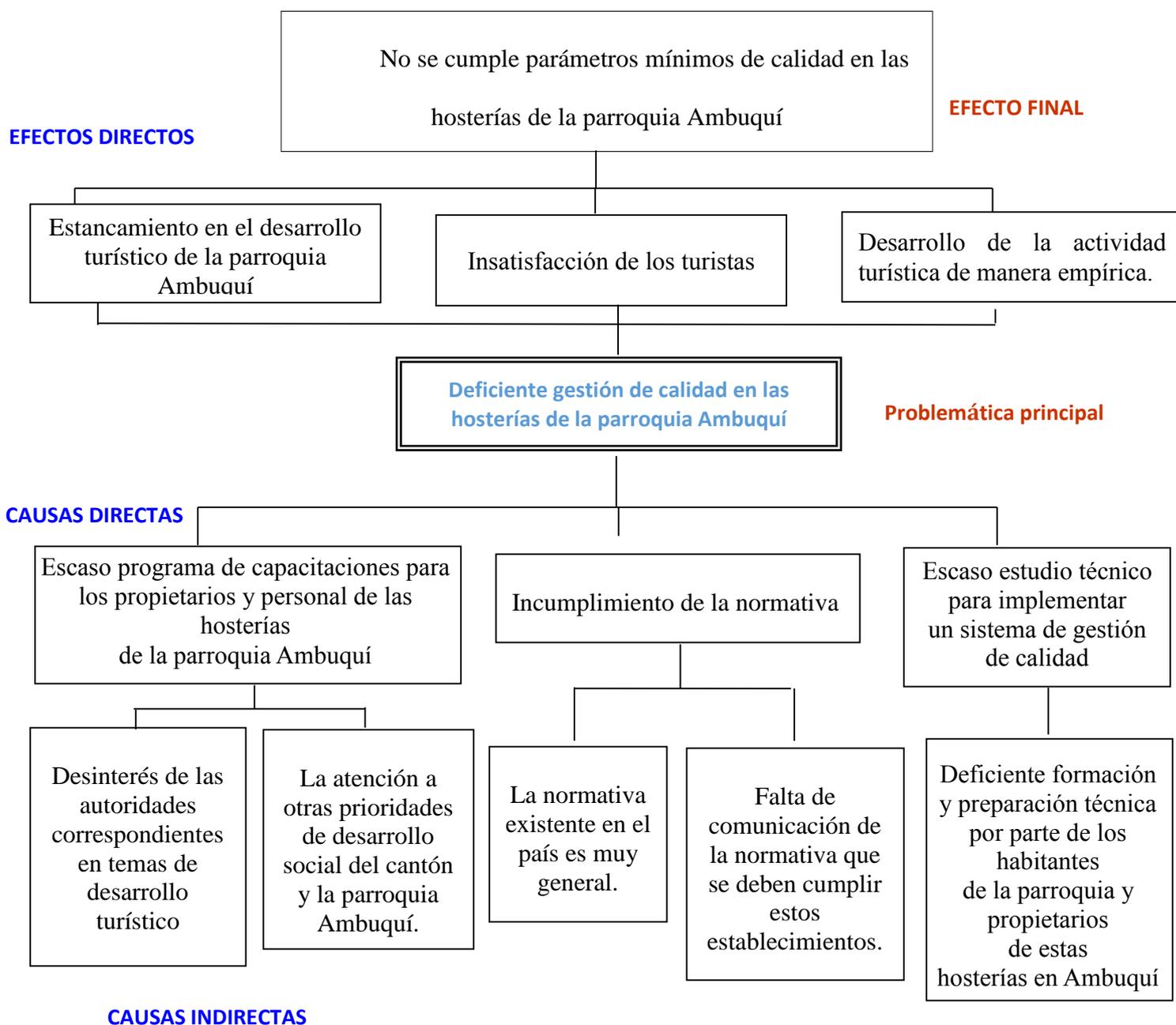
**20. Competitividad:** es la capacidad que posee una empresa, organización, bien o servicio de mantenerse vigente en el mercado y de poder captar una cuota de mercado a pesar de la competencia existente. (Fernández, Álvarez, y Vega, 2013).

**21. Modelos de Calidad:** Un modelo es una descripción simplificada de una realidad que se trata de comprender, analizar y, en su caso, modificar. (López, 2010).

- 22. Enfoque al cliente:** es una gran cualidad que comienza por un análisis profundo y permanente de sus preferencias y necesidades, requiere del abasto suficiente y oportuno de los mejores productos, de un centro de atención amable y ordenado y de la generación de opciones de pago accesibles. (Salinas, 2014).
- 23. Toma de decisiones:** la toma de decisiones es fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas. (Kast, 1999).
- 24. 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 et al., 2015).

## Anexo 2. Árbol de problemas

### ÁRBOL DE PROBLEMAS



### Anexo 3. Matriz de coherencia

<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> Deficiente gestión de calidad en las hosterías de la parroquia Ambuquí	
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>  ¿Cómo se realiza la gestión de calidad en las hosterías de la Parroquia Ambuquí?	<b>OBJETIVO GENERAL DE INVESTIGACIÓN</b>  Analizar la gestión de calidad de las Hosterías de la Parroquia Ambuquí, para evaluar el cumplimiento de estándares que permitan y promuevan la mejora continua de los servicios.
<b>INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN</b>  1. ¿Cuáles son los principales aspectos de calidad presentes en el Ecuador, que regulariza las hosterías en las parroquias rurales?  2. ¿Cuáles son las condiciones actuales de cumplimiento para la certificación de hosterías en la parroquia Ambuquí?  3. ¿Cuáles son los factores críticos en la gestión de calidad de las hosterías de la parroquia Ambuquí?  4. ¿Cuáles son los niveles de satisfacción percibida por los consumidores de las hosterías de la parroquia Ambuquí?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  1. Determinar los principales aspectos de la calidad presente en la normativa existente en el Ecuador, que regulariza las hosterías en las parroquias rurales  2. Evaluar las condiciones actuales de cumplimiento de la normativa para la certificación de hosterías en la parroquia Ambuquí.  3. Determinar factores críticos en la gestión de calidad de estos establecimientos turísticos de la parroquia Ambuquí.  4. Determinar los niveles de satisfacción percibida por los consumidores de las hosterías de la parroquia rural Ambuquí.

## Anexo 4. Matriz categorial

<b>CATEGORÍA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>TURISMO</b>	Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual, por un periodo menor a un año, por fines de ocio, negocio, estudio, entre otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Producto turístico</b></li> <li>• <b>Servicio turístico</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elementos tangibles e intangibles</b></li> <li>• <b>Características y diferencias</b></li> <li>• <b>Servicio de alojamiento</b></li> <li>• <b>Categorización</b></li> </ul>
<b>LA CALIDAD</b>	Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos	<b>Calidad en los servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componentes de la calidad</b></li> <li>• <b>Indicadores de calidad</b></li> </ul>
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Es el modo en que la dirección planifica, implanta programas y sistemas, y controla los resultados con el objetivo de conseguir calidad	<b>Sistemas de gestión de calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Factores</b></li> <li>• <b>Enfoques</b></li> </ul>
<b>MEJORA CONTINUA</b>	Es una metodología para lograr mejoras en los procesos, alcanzando cada vez más patrones más elevados	<b>Modelos de calidad ISO 9000</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Factores</b></li> <li>• <b>Modelos</b></li> <li>• <b>Enfoques</b></li> </ul>



## Anexo 5. Validación de Instrumentos

Matriz general de validación de instrumentos de recopilación de información

Fecha:

Nombre del/la autor/a: TUTILLO ALCOECER MARGARITA

Nombre del docente revisor: MSc Yvonne Jasso J.

Objetivo General: Analizar la gestión de calidad de las Hosterías de la Parroquia Ambuquí, para evaluar el cumplimiento de estándares que permitan y promuevan la mejora continua de los servicios.						
Objetivos Específicos	Tipo de instrumento	Pertinencia con los objetivos		Redacción de los ítems		Observaciones
		Pertinente	No pertinente	Adecuado	Debe mejorar	
1. Determinar los principales aspectos de la calidad presente en la normativa existente en el Ecuador, que regulariza las hosterías en las parroquias rurales.	i. Ficha bibliográfica para la recolección de aspectos importantes sobre calidad, establecidas, en la normativa vigente. F1	✓		✓		
	ii. Guía de entrevista dirigida hacia los funcionarios del Ministerio de Turismo. F2	✓		✓		
	iii. Guía de entrevista dirigida hacia los funcionarios del Departamento de Turismo del Municipio de Ibarra. F3	✓		✓		
2. Evaluar las condiciones actuales de cumplimiento de la normativa para la certificación de hosterías en la parroquia Ambuquí.	i. Ficha de observación para verificar las condiciones actuales de las hosterías a estudiar. F4	✓		✓		
	ii. Guía de entrevista, dirigida hacia los propietarios o personal administrativo de las hosterías a estudiar. F5	✓		✓		
3. Determinar factores críticos en la gestión de calidad de estos establecimientos turísticos de la parroquia Ambuquí	i. Ficha de observación para verificar las condiciones actuales de las hosterías a estudiar. F4	✓		✓		
4. Determinar los niveles de satisfacción percibida por los consumidores de las hosterías de la Parroquia Rural Ambuquí.	i. Cuestionario de encuesta dirigida a turistas que hacen uso de los servicios que ofertan las hosterías a estudiar. F6	✓		✓		

Firma del Docente

C.C. 175421158-7


**Matriz general de validación de instrumentos de recopilación de información**
**Fecha:**
**Nombre del/la autor/a:** TUTILLO ALCOECER MARGARITA

**Nombre del docente revisor:** Tatiana Grijelva Msc.

<b>Objetivo General:</b> Analizar la gestión de calidad de las Hosterías de la Parroquia Ambuquí, para evaluar el cumplimiento de estándares que permitan y promuevan la mejora continua de los servicios.						
Objetivos Específicos	Tipo de instrumento	Pertinencia con los objetivos		Redacción de los ítems		Observaciones
		Pertinente	No pertinente	Adecuado	Debe mejorar	
1. Determinar los principales aspectos de la calidad presente en la normativa existente en el Ecuador, que regulariza las hosterías en las parroquias rurales.	i. Ficha bibliográfica para la recolección de aspectos importantes sobre calidad, establecidas, en la normativa vigente. F1	X		X		
	ii. Guía de entrevista dirigida hacia los funcionarios del Ministerio de Turismo. F2	X		X		
	iii. Guía de entrevista dirigida hacia los funcionarios del Departamento de Turismo del Municipio de Ibarra. F3	X		X		
2. Evaluar las condiciones actuales de cumplimiento de la normativa para la certificación de hosterías en la parroquia Ambuquí.	i. Ficha de observación para verificar las condiciones actuales de las hosterías a estudiar. F4	X		X		
	ii. Guía de entrevista, dirigida hacia los propietarios o personal administrativo de las hosterías a estudiar. F5	X		X		
3. Determinar factores críticos en la gestión de calidad de estos establecimientos turísticos de la parroquia Ambuquí	i. Ficha de observación para verificar las condiciones actuales de las hosterías a estudiar. F4	X		X		
4. Determinar los niveles de satisfacción percibida por los consumidores de las hosterías de la Parroquia Rural Ambuquí.	i. Cuestionario de encuesta dirigida a turistas que hacen uso de los servicios que ofertan las hosterías a estudiar. F6	X		X		

Firma del Docente

 C.C. 100333653-2



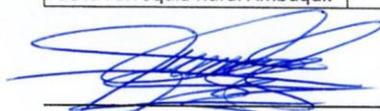
**Matriz general de validación de instrumentos de recopilación de información**

Fecha:

Nombre del/la autor/a: TUTILLO ALCOECER MARGARITA

Nombre del docente revisor: *MSc. FABIO CROZ*

Objetivo General: Analizar la gestión de calidad de las Hosterías de la Parroquia Ambuquí, para evaluar el cumplimiento de estándares que permitan y promuevan la mejora continua de los servicios.						
Objetivos Específicos	Tipo de instrumento	Pertinencia con los objetivos		Redacción de los ítems		Observaciones
		Pertinente	No pertinente	Adecuado	Debe mejorar	
1. Determinar los principales aspectos de la calidad presente en la normativa existente en el Ecuador, que regulariza las hosterías en las parroquias rurales.	i. Ficha bibliográfica para la recolección de aspectos importantes sobre calidad, establecidas, en la normativa vigente. <b>F1</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	ii. Guía de entrevista dirigida hacia los funcionarios del Ministerio de Turismo. <b>F2</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	iii. Guía de entrevista dirigida hacia los funcionarios del Departamento de Turismo del Municipio de Ibarra. <b>F3</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Evaluar las condiciones actuales de cumplimiento de la normativa para la certificación de hosterías en la parroquia Ambuquí.	i. Ficha de observación para verificar las condiciones actuales de las hosterías a estudiar. <b>F4</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	ii. Guía de entrevista, dirigida hacia los propietarios o personal administrativo de las hosterías a estudiar. <b>F5</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Determinar factores críticos en la gestión de calidad de estos establecimientos turísticos de la parroquia Ambuquí	i. Ficha de observación para verificar las condiciones actuales de las hosterías a estudiar. <b>F4</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Determinar los niveles de satisfacción percibida por los consumidores de las hosterías de la Parroquia Rural Ambuquí.	i. Cuestionario de encuesta dirigida a turistas que hacen uso de los servicios que ofertan las hosterías a estudiar. <b>F6</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

  
Firma del Docente

C.C. 100273758-1

**Anexo 6. Certificado Urkund**

De: [report@analysis.orkund.com](mailto:report@analysis.orkund.com) <[report@analysis.orkund.com](mailto:report@analysis.orkund.com)>

Enviado: jueves, 01 de marzo de 2018 12:34

Para: Yoarnelys Vasallo Villalonga

*MSc. Yoarnelys Vasallo U. Nely 07 Marzo 2018*

Asunto: [Urkund] 5% de similitud - [magiietuty@gmail.com](mailto:magiietuty@gmail.com)

Documento(s) entregado(s) por: [magiietuty@gmail.com](mailto:magiietuty@gmail.com)

Documento(s) recibido(s) el: 01/03/2018 13:33:00

Informe generado el 01/03/2018 13:34:54 por el servicio de análisis documental de Urkund.

Mensaje del depositante:

-----  
Documento : Tutllo\_M.pdf [D36028829]

Alrededor de 5% de este documento se compone de texto más o menos similar al contenido de 129 fuente(s) considerada(s) como la(s) más pertinente(s).

La más larga sección comportando similitudes, contiene 172 palabras y tiene un índice de similitud de 97% con su principal fuente.

TENER EN CUENTA que el índice de similitud presentado arriba, no indica en ningún momento la presencia demostrada de plagio o de falta de rigor en el documento.

Puede haber buenas y legítimas razones para que partes del documento analizado se encuentren en las fuentes identificadas.

Es al corrector mismo de determinar la presencia cierta de plagio o falta de rigor averiguando e interpretando el análisis, las fuentes y el documento original.

Haga clic para acceder al análisis:

<https://secure.orkund.com/view/35427228-547351-324724>

**Anexo 7. Entrevista #1****ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DEL MINTUR****ING. GABRIELA CASTILLO- ANALISTA DE CONTROL ZONAL****1. Siendo la entidad rectora de la actividad turística ¿con qué documentos o reglamentos cuentan para calificación y control de la calidad para las hosterías?**

Bueno nosotros como ministerio de turismo evidentemente tenemos lo que son la normativa dentro de ellas están la ley de turismo, el reglamento de actividades turísticas, pero específicamente para el tema de hosterías estamos hablando de alojamiento, entonces nosotros tenemos una normativa de alojamiento vigente, entonces en base a esta normativa nosotros, evaluamos y controlamos este tipo de actividades, no únicamente de hosterías sino también según la categoría que se le asigna, en este caso son de las hostales, hoteles, hosterías, lodges, refugios, casa de huéspedes, dentro de esta normativa nosotros tenemos los parámetros para calificarles como tal, y también estamos trabajando con la herramienta del Sistema Siete donde el usuario hace la solicitud de registro y nosotros como ministerio de turismo nosotros vamos , controlamos y verificamos que puedan cumplir que pueda categorizarse en la actividad y categoría que solicita.

**2. ¿Cuáles son los procedimientos seguir para la calificación y control de la calidad en los establecimientos de alojamiento?**

Bueno, sí hablaríamos de un establecimiento nuevo, el primer paso a seguir es el registro en el sistema Siete, entonces evidentemente lo que nosotros le sugerimos al usuario es revisar y nosotros también aquí como ministerio de turismo le brindamos una asesoría técnica, para indicarles como el establecimiento pueda calificar, a través de los servicios que cada uno de ellos prestan, entonces a través de cada servicio que ellos ofertan vamos viendo si va subiendo de categoría, en este sentido por ejemplo si vamos a tomar una categoría muy básica

de una estrella, evidentemente vamos a brindar el servicio de alojamiento y obviamente con plus, puede ser alojamiento con prestación de servicios de alimentación, con servicio de parqueadero, con servicios de internet, obviamente deben tener áreas de huéspedes, deben cumplir con algunos parámetros, nosotros estamos trabajando también con el tema de sensibilización para las personas con discapacidad, entonces todos esos tipos de servicios las personas deben otorgar para que su categoría evidentemente siga subiendo.

**3. Luego de acreditada una hostería, ¿Con qué frecuencia evalúan los servicios de alojamiento?**

Como el momento de registro, el técnico va y verifica que el establecimiento este cumpliendo con todo el proceso, evidentemente nosotros tenemos al menos dos operativos por mes, entonces en los operativos vamos y les verificamos a los establecimientos para que cumplan cada uno de estas normativas, no lo hacemos al mismo establecimiento una vez por mes, porque obviamente no queremos ocasionarles inconvenientes, y sabemos que el control debe ser paulatino, para saber si cumple o no cumple, si le hace falta un requisito o no cumplió con uno u otro procedimiento, entonces en ese sentido nosotros en los operativos de control y armamos hojas de ruta, y vamos verificando quienes hemos controlado quienes no hemos controlado y así sucesivamente, para poder regularizar y ver los niveles de control.

**4. ¿Cuáles son los instrumentos que como ministerio disponen para el seguimiento y control de los parámetros de calidad en las hosterías?**

Nosotros manejamos los check list, en base a un check list nosotros tenemos los diferentes parámetros para considerar un establecimiento, entonces en un check list que es lo que nosotros verificamos, por ejemplo, cuando vamos hacer operativo de control de baños en un establecimiento turísticos, verificamos que tenga todos los insumos como son dispensador de papel higiénico, gel antiséptico, de jabón anti bacterial, dispensador de toallas desechables, o a su vez el secador de manos automáticos, que toda la infraestructura se encuentren en buenas

condiciones entonces nosotros manejamos este check list para verificar cada uno de estos controles.

**5. ¿Cree usted que la normativa vigente para los establecimientos de alojamiento turístico es suficiente para ayudar a que se oferten servicios de calidad para satisfacción del cliente?**

Bueno con la normativa actual que ahora contamos realmente si tenemos un poco más de control para poder exigir de cierta manera a los prestadores de servicio que presten un servicio de calidad, claro que en toda normativa siempre hay una falencia por el mismo hecho de que todos tienen diferentes necesidades en cada territorio entonces de cierta manera siempre hay algún vacío legal que no permite a o b situación pero evidentemente eso no aplica para todos entonces la normativa es bien clara, el reglamento está bien estipulado entonces por ello nosotros hacemos cumplir lo que está escrito al prestador de los servicios turísticos.

**6. ¿Cuáles cree usted que son las principales falencias que tiene la normativa con respecto al cumplimiento de la calidad?**

Bueno en este caso por ejemplo hay algunos temas de que hay establecimientos que pueden brindar un alojamiento familiar, una prestación de servicio familiar, entonces en los establecimientos por ejemplo estaban acostumbrados a utilizar lo que son las literas pero evidentemente dentro de la normativa no consta el uso de literas obviamente estamos hablando del espacio de una habitación entonces eso sería como que uno de los vacíos legales que estamos tratando de vincularlo para que en ciertos sectores se pueda utilizar como no simplemente decirles a los usuarios que como en la normativa no se lo estipula, no pueden utilizar literas evidentemente tienen que utilizar solamente camas.

**Anexo 8. Entrevista #2****ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE  
TURISMO DEL MUNICIPIO DE IBARRA****MSC. MARIA AGUSTA SALAZAR- SUPERVISORA DE TURISMO****1. ¿Cómo se maneja el tema de la descentralización de competencias en el ámbito turístico?**

Bueno desde el año 2002 el municipio de Ibarra, fue uno de los primeros municipios que firmó el convenio de transferencia de competencias desde el Ministerio de Turismo hacia el territorio del cantón Ibarra, entonces a raíz de eso la municipalidad ejecuto algunas ordenanzas, algunas obviamente para aterrizaje de las competencias en el territorio con la transferencia de competencias y obviamente eso también derivó a la emisión de licencias de funcionamiento turístico entre otras , sin embargo el tema de competencias es bastante amplio la ejecución y de hecho se requiere dar el impulso que debe tener cada territorio en este tema, al inicio no tenía conocimiento, yo no fui parte de ese proceso, porque apenas llevo 5 años en la municipalidad, pero se había dado un siguiente por parte del ministerio a los municipios descentralizados que implico también el tema de equipamiento, capacitación, sin embargo desconozco porque no se dio ese seguimiento, si es que se continua ese seguimiento pero en la actualidad ya los municipios obviamente que se atienen a la división de competencias entonces obviamente se manejan en base a eso , tomando en cuenta también que en el año 2016 el consejo nacional de competencias emitió una nueva resolución para todos los gobiernos descentralizados tanto municipales, como provinciales y parroquiales en el ámbito de competencias de turismo entonces hay más competencias que ahora asumen los territorios transferidos desde el ministerio de turismo.

**2. ¿De qué funciones se encarga el Ministerio de Turismo y cuales el Departamento de Turismo? ¿Como ejerce el municipio la descentralización de la función de control a los establecimientos de alojamiento turístico?**

Yo te puedo hablar de la municipalidad, del ministerio se encuentran todavía en este debate de saber específicamente conque se queda, pero a nivel de municipio está la planificación local, el tema de regulación y control, está el tema de apoyo en infraestructuras

como señalización, miradores y cosas por el estilo, el tema de promoción también está centralizado. Ya esta resolución marca estas competencias es mucho más directas a los gobiernos descentralizados.

**3. El municipio ¿cómo ejerce el cumplimiento de la normativa vigente que regula los establecimientos de alojamiento turístico?**

De hecho, en el tema por ejemplo de alojamiento que es una de las nuevas modalidades que salieron actuales nosotros ya manejamos nuestras fichas técnicas adaptadas a la normativa entonces anteriormente no se contaba ni con fichas de inspección y las hemos adaptado a la normativa y de esa manera cuando se ejerce la inspección se maneja con los nuevos parámetros.

Mi pregunta: ¿cada que tiempo realizan la inspección?

Respuesta de Msc María Augusta; cada tres meses

**4. La municipalidad ¿Cada que tiempo realiza el control en los establecimientos de alojamiento?**

Específicamente hay ordenanzas que determinan el control y la regulación que determina una de las competencias entonces el control y regulación se enmarca en el tema de seguimiento de control de calidad en establecimientos manejamos fichas notificaciones, inspecciones permanentes, operativos de control de calidad, operativos interinstitucionales entonces de esa manera se hace el seguimiento respectivo normalmente a los establecimientos turísticos que es importante determinar porque un territorio puede tener tres mil establecimientos pero de los cuales quizá el diez por ciento son turísticos y el resto no lo son, que significa que la competencia o el control no lo ejerce el municipio descentralizado o el ministerio de turismo sino otras instancias.

**5. Por parte de este departamento municipal, ¿se ha creado o desarrollado algún tipo de instrumento para apoyar a los establecimientos de alojamiento y que ayude a la mejora continua del aspecto de calidad en los mismos?**

Aparte de las fichas técnicas, efectivamente hay una ordenanza de incentivo turístico que fue creado en el año 2012 justamente para mejorar la calidad es una ordenanza

en la que permite a las personas que crean los establecimientos de primera y de segunda en determinadas áreas del cantón Ibarra, para exonerar tributos en temas de patentes municipales, en temas de tasa de turismo, y en el tema de predio, entonces hay zonificación que determina la ordenanza para este tema de incentivos. E incluso a los establecimientos que quizá se encuentra en tercera y mejoraron y se recategorizaron a segunda también.

También se ha realizado programas de capacitación de seguridad y manipulación de alimentos.

**6. Acerca del plan piloto que desarrollo la municipalidad, ¿Por qué no se ha realizado un seguimiento de este en la actualidad?**

Siempre se tiende a confundir, pero este plan piloto lo realizo el Misterio de Turismo.

De hecho, ellos tenían las fichas para evaluar a los establecimientos.

## Anexo 9. Ficha de observación

**FICHA DE OBSERVACION PARA HOSTERIAS DE LA PARROQUIA AMBUQUI**

<b>1. DATOS DE LOCALIZACION</b>			
<b>CATEGORIA</b>	<b>TIPO</b>	<b>SUBTIPO</b>	<b>JERARQUIA</b>
<b>Fotografía</b>			
<b>UBICACIÓN</b>		<b>INFORMACIÓN</b>	
Provincia: .....		RAZON SOCIAL: .....	
Parroquia: .....		PROPIETARIO: .....	
Localidad: .....		ADMINISTRADOR: .....	
		PERONAL: Total ( ) Mujeres ( ) Hombres ( )	
<b>TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO</b>		<b>ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO</b>	<b># DE HABITACIONES</b>
<b>SERVICIOS E INSTALACIONES</b>			

<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>TELÉFONO/ E-MAIL</b>	<b>REALIZADO POR:</b>

<b>2. ASPECTOS GENERALES</b>						
<b>INDICADORES</b>	<b>ASPECTOS</b>	<b>CRITERIOS</b>				
		<b>EXELENTE (5)</b>	<b>MUY BUENO (4)</b>	<b>BUENO (3)</b>	<b>REGULAR (2)</b>	<b>MALO (1)</b>
<b>Información del establecimiento (herramientas tecnológicas)</b>	Comprensible					
	Clara					
	Veraz					
<b>Instalaciones, mobiliario, insumos</b>	Condiciones					
	Mantenimiento					
	Aspecto					
<b>Limpieza</b>	Ciclo					
	Severidad					
	Seguimiento y Control					
<b>Facilidades infraestructura e información</b>	Presencia					
	Estado					
	Mantenimiento					
<b>Gestión de desechos</b>	Planificación					
	Organización					
	Control					
<b>Servicio al cliente</b>	Ágil					
	Oportuna					
	Capacidad de respuesta					
<b>Personal</b>	Suficiente					
	Capacitado					
	Buena presencia					
<b>CALIFICACIÓN SOBRE 105 puntos</b>						

3. EVALUACION POR ÁREA/ DEPARTAMENTO							
ÁREA	INDICADOR		CRITERIOS				
			EXELENTE (5)	MUY BUENO (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	MALO (1)
RECEPCION	EQUIPOS	Teléfono ( )					
		Fax ( )					
		Computador ( )					
		Calculadora ( )					
	Rapidez en el servicio						
	Presentación del personal						
	Estética						
Limpieza							
Cordialidad- cortesía							
Condiciones de los insumos							
	Información brindada	Acerca de; Instalaciones ( ) De los servicios ( ) De las ofertas y facilidades()					
CAMARERÍA	Limpieza						
	Suficiente personal						
	Presentación del Personal						
	Insumos/ equipos	Equipos de:					
		Planchado					
		Lavado					
	Aseo						
Tiempo de demora en limpieza de cada habitación.							
RESTAURANTE / COMEDOR	Tamaño/ Capacidad						
	Limpieza/ Estado						
	Rapidez en el servicio						
	Mobiliario suficiente						
	Estética/ decoración						
	Salida en caso de emergencia						
COCINA	Limpieza/ Asepsia						
	Presentación del personal						
	Mantenimiento de equipos						
	Manipulación de alimentos						
	Estado/ frescura de alimentos						
	Equipos suficientes	Frigorífico					
		Cocinas industriales					
		Kitchen					
		Mesones de aluminio					
Utensilios de cocina							
Equipos de emergencia	Extintor						
	Salida de emergencia						

<b>HABITACIONES</b>	<b>Infraestructura</b>						
	<b>Equipamientos</b>	Velador					
		Camas					
		Basurero					
		Colchón					
		Edredón					
		Closet					
		Cortinas					
	<b>Insumos</b>	<b>BAÑO:</b>					
		Inodoro; asiento, tapa					
		Lavamanos					
		Espejo					
		Tomacorriente					
		Basurero; tapa					
		Jabón					
		Papel Higiénico					
		Ducha; caliente, fría					
Toallas							
<b>Limpieza</b>							
<b>Estética/ Decoración</b>							
<b>Comodidad/ confort</b>							
<b>Tamaño/ Espacio suficiente</b>							
<b>Facilidades para personas con discapacidad</b>							
<b>ÁREAS VERDES Y RECREATIVAS</b>	<b>Mantenimiento</b>						
	<b>Estética/ decoración</b>						
	<b>Tamaño/ Espacio</b>						
	<b>Personal asignado</b>						
	<b>Limpieza</b>						
	<b>Spa</b>	Presencia del personal					
		Personal Capacitado y suficiente					
		Equipamientos e insumos: camilla, colchón, estantería de esencias, otros.					
		Limpieza					
	<b>Piscina</b>	Mantenimiento					
		Limpieza					
		Personal encarado					
		Espacio					
		Decoración					
Seguridad							
<b>Canchas deportivas; Futbol, básquet, tenis, otros.</b>							
CALIFICACION SOBRE: 405 puntos							
<b>CALIFICACION FINAL (ASPECTOS GENERALES + ASPECTOS POR AREA) sobre 510</b>							
<b>Criterio Personal</b>							
<b>Conclusiones</b>							
<b>Recomendaciones</b>							

### Anexo 10. Entrevistas #3

#### ENTREVISTAS DIRIGIDAS A PROPIETARIOS DE LAS HOSTERIAS DE LA PARROQUIA AMBUQUÍ

**1. Como propietario del establecimiento ¿Qué medidas o alternativas toman para incorporar el aspecto de calidad en cada uno de los servicios que brindan en la hostería?**

**Hostería Fogón del paisa:** Nosotros las primeras alternativas que hemos tomado han sido; primero la atención al cliente, el buen servicio, y lo demás viene por añadidura. La publicidad la hacen nuestros propios clientes, la mejor publicidad, trabajar en precios accesibles, y cómodos. dando buenos servicios, buena calidad en comida, instalaciones limpias, en todos los servicios a lo menos en turismo.

**Hostería Palmira:** Bueno, Yo primeramente estoy recién desde enero estoy a cargo de la hostería, esto estaba un poquito decayendo entonces con los mismos recursos que se genera aquí he sobresalido, he hecho el mantenimiento en lo que se ha podido, de ahí pues la gente ha estado capacitada, el personal está muy bien capacitado para brindar un buen servicio. No he dado capacitaciones, pero el personal con la experiencia que tiene en esto ha servido mucho para ellos. La hostería pertenece a un club del ejército, es sin fines de lucro, por ende, los socios ellos hacen más uso de las instalaciones, entonces para implementar la calidad yo he mejorado la infraestructura, con el parte de los socios se realiza los beneficios.

**Hostería Oasis:** Hasta la fecha se ha puesto interés en el cumplimiento de los estándares que nos exigen las autoridades, en su mayoría ya que hay aspectos que nosotros como empresa no estamos en la capacidad de adquirirlos, como por ejemplo un personal encargado para la planificación de desechos, entonces no podemos cubrir con ese requisito. También fuimos partícipes del plan piloto Sello Q que la municipalidad impartió hace unos años, pero lamentablemente se quedó estático ese plan y ya no hay un seguimiento del mismo, como empresa hemos aplicado mucho, pero en si queda solo en papeles, prácticamente necesitamos a una persona que este dedicada a esto, para que esté haciendo todas estas actualizaciones, todo el tiempo. Eso conlleva más presupuesto y no estamos en condiciones ya que el año pasado fue terrible.

**Hostería Aruba.** - Son algunas, pero empezamos con el personal, el personal es la base de todo, es el que comienza con el recepcionista porque él es la persona que recibe y despide, entonces eso se queda grabado en la retina del ojo, el personal es muy bueno, tiene experiencia, conocen todas las áreas, se ha hecho capacitar a la gente recepcionista, camareras, cocina, todo eso, se les ha dado capacitación y la experiencia permanente. Y cumplir con las exigencias ejemplo los bomberos que nos ayudan a manejar los extintores todo eso, cumpliendo con todas las exigencias que nos pide el municipio y hasta a veces más de lo que nos pide nosotros implementamos aquí en la hostería

**Hostería El Kibutz:** Se realiza encuestas de satisfacción al cliente, en la cual el cliente nos deja algunas recomendaciones y sus datos como números de teléfono, e-mails, y nos deja haciendo sus calificaciones como MB, B, R o M, las verdades no nos han calificado como malos, tampoco como excelentes, las verdades nos han mantenido como Muy bueno, de ahí nos dejan sus criterios o sugerencias. Además de ello hacemos un seguimiento semanal tanto en limpieza, y mantenimiento. La verdad desde que se hizo la capacitación del CGI, y certificación Q, les da un certificado en lo cual ellos están apto s ‘ara toda esta clase de medidas. Nos mantenemos siempre actualizados.

## 2. ¿Cuál es su opinión, o postura ante la normativa y reglamentos vigentes para los establecimientos de alojamiento turístico – hosterías?

**Hostería Fogón Del Paisa:** Bueno, primero nosotros en el sector, o a manera personal, en cuestión de permisos de todos esos asuntos, yo pienso que son costos muy elevados, para el lugar en donde nosotros nos desenvolvemos, los costos, la tramitología para sacar un permiso. Muchos trámites para acceder a un permiso. La normativa puede estar bien detallada pero lamentablemente no se toman un tipo de medidas para diferentes tipos de hoteles, entonces no es el mismo turismo como existe en Guayaquil, Salinas en Manta, aquí en los sectores de la Costa o en Quito que son lugares que son turísticas por excelencia, nosotros trabajamos contra el viento podríamos decir, sinceramente es otro tipo de clientela que llega a estos sectores y no son los mismos ingresos que tenemos en nuestro sector como en otros sectores que son más turísticos, lamentablemente ningún tipo de gobierno ha tomado eso en cuenta.

**Hostería Palmira:** Yo como dueño tengo un punto de vista, le veo muy estricto, demasiados impuestos, en esas normas deberían bajar costos, en el País para ponerse un negocio hay que pagar bastantísimo y eso no es rentable

**Hostería oasis:** Pues la normativa para mi parecer es muy general y más se basa en los grandes hoteles, no se apega a la realidad de cada establecimiento. Nosotros como empresa nos vamos adaptando nos vamos metiendo dentro de, para ver los ítems que debemos aplicar nosotros.

**Hostería Aruba:** Es muy buena, porque nos exigen y el cliente queda satisfecho, las exigencias que nos pedían, casi las hemos cumplido todas, por supuesto que está bien, incluso dentro de una normativa que está pendiente el personal debe hablar otro idioma en este caso el inglés, y en eso estamos un poquito pendientes, la normativa esta excelente, está mucho mejor

**Hostería El Kibutz:** La normativa no está acorde, la verdad no es unánime, para nada. Todo las sugerencias y estándares se hicieron, que debemos de tener espacios cerrados se hizo, ahora pasamos a una cruda realidad, nosotros estamos en una tarifa entre 17,60 o 36,60, es lo que nosotros nos mantenemos, pero nosotros no somos competencia con los vecinos, los otros establecimientos no cumplen con el reglamento, cumpliendo el reglamento a quien nos atacan con los impuestos, a nosotros, pero si me parece bastante exigente, pero no exigen a todos

### 3. ¿Cree usted que la normativa y reglamento vigente ayuda a mejorar la calidad en el servicio?

**Hostería fogón del paisa:** Las normativas siempre van a influir en la calidad en el servicio, pero no estoy tan de acuerdo que se tomen los mismos parámetros como si fueran ciudades, como si fueran sectores grandes, no es lo mismo hablar del Valle del Chota a hablar de Salinas de Guayaquil, nosotros nos sentimos que estamos compitiendo en desventaja.

Mi respuesta; ¿usted cree entonces que la normativa está muy generalizada para todo el país?

Si en este caso estaríamos hablando de que se debería zonificar, se debe hacer un estudio de factibilidad, hacer un estudio de mercado que tipo de turistas es lo que tiene cada sector, por ejemplo, aquí no hablamos de turismo, aquí en este sector no tenemos turismo. No es lo mismo

trabajar aquí, que trabajar en Otavalo. Otavalo tiene difusión turística a nivel Nacional por lo menos, nosotros en cambio ni en el mapa no nos toman en cuenta, ni siquiera promover una fiesta, a nuestro sector no se le toma en cuenta ni en ni guna Fiesta, salvo una hostería de aquí, de ahí lo demás somos un complemento de todo el sector nada más.

**Hostería Palmira** En parte sí creo, pero en partes no porque, por ejemplo, las actividades que regulan la calidad mucho presionan y por ende algunas hosterías del sector han quebrado. El aspecto de calidad debe ser buena para poder seguir teniendo clientes pero que nos dejen trabajar libremente.

Mi respuesta: ¿a qué se refiere con trabajar libremente?

Sr Sandoval: Bajar los costos de los impuestos.

**Hostería Oasis:** Si ha ayudado en parte, pero no completamente como debería, por ejemplo, si nos ha ayudado cuando tenemos acceso al sistema siete del Mintur, al que constantemente nos están regulando. En si esta normativa no está especifico a cada categoría no es una cosa dedicada netamente a nosotros, pero por lo menos nos regulan eso sí, no estamos abandonados ni hacemos lo que nos da la gana tampoco, pero eso en términos generales

**Hostería Aruba:** Por supuesto, lo que hemos implementado acatando la normativa, si ayuda a mejorar todo el establecimiento, por ejemplo, a la entrada hay un computador que el cliente lo puede utilizar, cámaras de vigilancia para seguridad del cliente y nosotros, todo lo necesario para el cliente nosotros hemos implementado. Por eso mismo viene el cliente, esta normativa se ve reflejado en el establecimiento.

**Hostería el kibutz:** Vamos al aspecto en el cual, ayuda, no nos ha brindado más que el cobro de impuestos y no la ayuda que necesitamos, yo no he visto publicidad

#### **4. Como propietario del lugar ¿ha habido algún interés por incurrir en algún programa el cual garantice la calidad del establecimiento?**

**Hostería Fogón Del Paisa:** Lamentablemente todas las cosas deben ser reciprocas, nosotros somos un sector único en el país que hemos sido abandonos por las acciones gubernamentales, no hemos tenido nunca apoyo del Ministerio de Turismo, cámara de turismo, del municipio, de la gobernación, no hemos recibido apoyo de nada. Deberíamos sentarnos con

las autoridades y hacerles conocer que siendo este sector de Ambuquí la carta de presentación en el norte del país, lamentablemente somos olvidados. Nosotros hace poco tiempo nosotros no teníamos ni siquiera agua potable, teníamos los teléfonos análogos, hace unos 3 o 4 años recién logramos adquirir el alcantarillado. Entonces somos olvidados al aporte a la ayuda de los gobiernos seccionales y peor los nacionales. Entonces nosotros estaríamos de acuerdo de que se haga estos programas que garanticen la calidad que a la final esto nos haría engrandecer como empresa, pero ahí va de la mano alguna institución pública ir juntos colaborando en algún tipo de obra de aquí del sector para desarrollar y crecer el turismo

**Hostería Palmira:** Claro, me gustaría participar en algún programa. Para mí sería para crecer personal y laboralmente dejar un precedente aquí, que se ha realizado y ganar una estrella por decir, sería bueno eso, estaría dispuesto a participar de algo así.

**Hostería Oasis:** Si como empresa siempre ha habido el interés de seguir mejorando y de ejemplo esta la intervención que tuvimos en el plan piloto Q, para mejoría de nuestro establecimiento y satisfacción del cliente.

**Hostería Aruba:** Ósea siempre hay el interés, siempre nos están mandado comunicados del consejo provincial, del municipio, y en muchas he asistido, cuestión medioambiental están poniendo más énfasis porque eso es nuevo. Aunque a las reuniones que he asistido son muy repetitivas

**Hostería el kibutz:** Si, nosotros tenemos la certificación Q. Desde hace algunos años ya se lleva con esa certificación, que nos piden que renueven los papeles del CGI y todo. Nos beneficia, salimos delante de alguna manera, tenemos convenios, agarrándonos de donde más podemos.

**5. ¿Cree usted que el apoyo de las autoridades correspondientes es suficiente en relación con el mejoramiento de la calidad en los establecimientos de alojamiento?**

**Hostería fogón del paisa:** No hay el total apoyo de las autoridades correspondientes. Pero en cuestión de controle, las autoridades eso si realizan, señalética, cuestión de bomberos, ministerio de salud, a ver cómo están las instalaciones para funcionar. Lamentablemente lo que le digo que el gobierno seccional no ha puesto nada de ayuda en nuestro sector. Somos el sector más olvidado.

El ministerio de turismo también realiza controles, pero como le digo en otro apoyo nosotros hemos sido olvidados. Controles existen solo para lo que les interesa cobrar, pero como ayuda a sector no la hay. Por ejemplo, nosotros cuando vemos publicidad de la prefectura, o alguna cosa, están todos los sectores involucrados de toda la provincia, pero usted nunca ha visto una publicidad para nuestro sector, porque será, lamentablemente hay un problema aquí, un problema político.

**Hostería Palmira:** Si, si hay suficiente apoyo. El municipio si controla y regulariza los permisos, está encargado de todas esas gestiones, claro que el apoyo debería ser más unificado, ellos vienen inspeccionan y se retiran, deberían ellos implementar más charlas, basadas en experiencias que se tiene para poder nosotros implementar hacer más cosas y para que la gente vuelva a su establecimiento preferido.

Por parte del MINTUR, no se ha recibido apoyo, claro que si vienen envían los inspectores, nos dicen que hay que mejorar nos dan unas generalidades y requisitos que toca cumplir, pero, de capacitaciones no, pero si sería bueno que se implementara eso. Ósea si hay apoyo, pero debería haber más y no abandonar al sector.

**Hostería Oasis:** El plan piloto de pronto nos ha ayudado, esto debió costarles mucho pero es una cosa que se queda ahí no hay seguimiento, para nosotros mejor por una parte porque no nos atormentan con esto porque esto había que estar cada mes actualizando información, cambiando esto y aquello, que ya venían ellos acá al establecimiento a verificar los cambios, entonces esto es medio tedioso porque ya no les vemos, pero por otra parte ya se pierde de las cosas que hay que cumplir, pero dejan empezando y ahí dejan. Inclusive nos dieron la placa que la tenemos a vista del cliente antes de, nosotros cumplimos, pero por aspiración nuestra para mejorar.

**Hostería Aruba:** La autoridad es por un rato, les coge la locura un momento y luego se olvidan, por ejemplo, en lo practico no han terminado la panamericana, que ahorita recién le están queriendo terminar, y poner rótulos algo hacen, publicidad ahí tengo bastante del municipio del gobierno provincial, pero saben ser como una especie de luces, un rato y se olvidan, algo tratan de hacer las autoridades, pero por ejemplo cada alcalde viene con su política. Por parte del MINTUR quizás ellos hagan propaganda, publicidad un poquito hagan, pero lo más que hacen es cobrar el 1% por mil, impuestos que nos cobran, que se ha visto

reflejado muy poco en la actividad turística mismo, en las ferias que realizan deberían llevar trípticos de los lugares, de las hosterías, para ayudarnos. Pero más lo que estén dentro de sus posibilidades entiendo, más lo que hacen la cobranza de impuestos.

**Hostería el kibutz:** No he visto ningún seguimiento por parte de estas entidades, no he visto ninguna, nosotros manejamos las redes sociales, con lo que más podemos, pero por parte del gobierno no hemos recibido gran ayuda. Solo nos sacan impuestos.

## Anexo 11. Cuestionario de encuesta



### ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS QUE HACEN USO DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN LAS HOSTERIAS DE LA PARROQUIA AMBUQUÍ

#### Objetivo:

Esta encuesta tiene como objetivo recopilar información para realizar la presente investigación sobre la gestión de calidad en las hosterías de la parroquia Ambuquí, del Cantón Ibarra.

**Establecimiento:** .....

#### Edad:

- 18 a 25 años ( )
- 26 a 35 años ( )
- 36 a 45 años ( )
- 46 a 55 años ( )
- Más de 55 años ( )

#### 1. ¿Con qué frecuencia hace uso de los servicios de alojamiento en la parroquia Ambuquí?

Cada mes ( )    Cada 3 meses ( )    Cada 6 meses ( )    Cada año ( )

#### 2. ¿Cree usted que los servicios de alojamiento que se ofertan en la Parroquia de Ambuquí son de calidad, y satisface las necesidades y expectativas del cliente?

Si ( )                      No ( )

¿Porqué?

.....

#### 3. ¿La calidad de información que brinda el establecimiento de alojamiento elegido acerca de sus servicios es clara?

SI ( )                      NO ( )

¿Porqué?

.....

#### 4. ¿Cómo calificaría usted el estado de las instalaciones del establecimiento de alojamiento que ha hecho uso?

Excelente ( )      Muy bueno ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

5. **¿Cómo calificaría las condiciones de limpieza en el servicio de alojamiento que ha usado?**

Excelente ( )      Muy bueno ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

6. **¿A través de que medio se enteró de la existencia del establecimiento de alojamiento elegido?**

- Televisión ( )
- Radio ( )
- Revistas ( )
- Internet ( )
- Familia- amigos ( )
- Otros ( )

7. **Al elegir dicho establecimiento ¿Cuánta información obtuvo del lugar a través de las herramientas tecnológicas como blogs, redes sociales, páginas web?**

Mucha ( )      Poca ( )      Ninguna ( )

8. **¿Considera usted que el acceso al establecimiento elegido está señalizado?**

Si ( )      No ( )

¿Porqué?

.....

9. **¿Las instalaciones del establecimiento cuentan con la debida señalización en caso de emergencias?**

Si ( )      No ( )

Si su respuesta fue afirmativa, ¿cómo calificaría el estado de la señalización?

Excelente ( )      Muy bueno ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

10. **¿El establecimiento de alojamiento elegido cuenta con facilidades para las personas con discapacidad?**

Si ( )      No ( )

De ser afirmativa su respuesta ¿cómo consideraría el estado de las mismas?

Excelente ( )      Muy bueno ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

11. **¿Cuál es su percepción del trato recibido por parte del personal de servicio del establecimiento?**



**Anexo 12. Fotografías**

**FACHADA DE LA HOSTERÍA OASIS**



**SR. BENALCÁZAR PROPIETARIO DE LA  
HOSTERÍA OASIS AUTORIZANDO LA  
ENTRADA A LAS INSTALACIONES**



**FACHADA DE LAS HABITACIONES DE LA  
HOSTERÍA OASIS**

**INSTALACIONES DE LA HOSTERÍA OASIS**

HABITACIONES



Habitaciones dobles



Cabañas



Suites



COCINA



ÁREA DE RECREACIÓN

**CAMARERÍA**



**REALIZANDO LAS  
ENCUESTAS DIRIGIDAS  
A TURISTAS**



**FACHADA DE LA HOSTERÍA ARUBA**



**INSTALACIONES DE LA HOSTERÍA ARUBA**

### HABITACIONES



Cuarto de Baño

### RECEPCIÓN Y COMEDOR



### COCINA



CAMARERÍA



ÁREAS VERDES



ÁREA DE RECREACIÓN

Piscina



PARQUEADERO



FACHADA DE LA HOSTERÍA LA PALMIRA



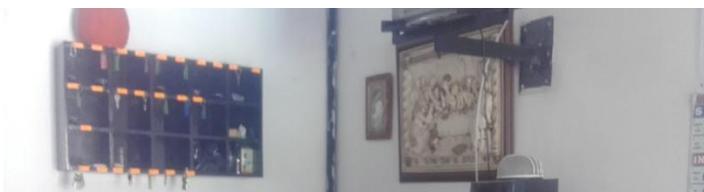


**JUNTO AL SR. MAURICIO SANDOVAL PROPIETARIO DE LA HOSTERÍA LA PALMIRA**



**INSTALACIONES DE LA HOSTERÍA LA PALMIRA**

**RECEPCIÓN**



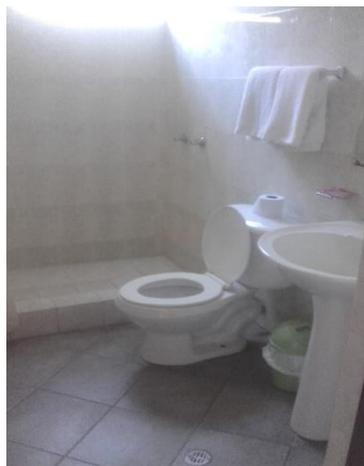
**COCINA**



## HABITACIONES



Habitaciones dobles



Cuarto de baño



Cabañas

## CAMARERÍA



## ÁREA DE RECREACIÓN



ÁREAS VERDES



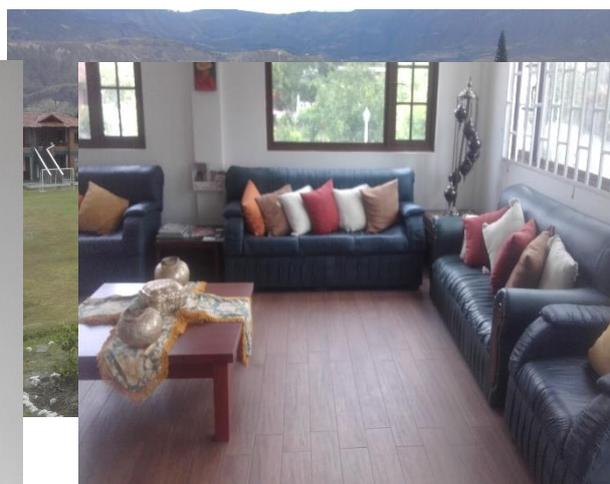
**TURISTAS DE LA HOSTERÍA LA PALMIRA LLENANDO ENCUESTAS**

**FACHADA E INTERIORES DE LA HOSTERÍA EL KIBUTZ**



## INSTALACIONES DE LA HOSTERÍA EL KIBUTZ

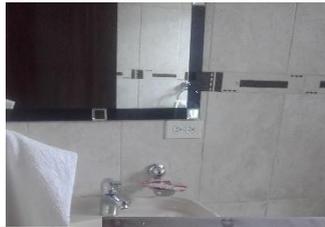
### RECEPCIÓN



### HABITACIONES



Cuarto de baño



COMEDOR



COCINA



SALÓN DE EVENTOS



CAMARERÍA



Cuarto de lavado



Cuarto de Planchado

## ÁREAS DE RECREACIÓN



Bar- karaoke



Sauna



Piscinas

## ÁREAS VERDES



Huerto



## FACHADA DE LA HOSTERÍA EL FOGÓN DEL PAISA



SR. VINICIO MENECS PROPIETARIO DE LA  
HOSTERÍA EL FOGÓN DEL PAISA

## INSTALACIONES DE LA HOSTERÍA EL FOGÓN DEL PAISA

RECEPCIÓN



COMEDOR



HABITACIONES



Cuarto de baño



CAMARERÍA



ÁREAS DE RECREACIÓN



Turco



Juegos infantiles



Canchas deportivas

### ÁREAS VERDES



### PARQUEADERO



