



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**INSTITUTO DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ECOTURISMO EN ÁREAS PROTEGIDAS**

**MODELO DE GESTIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA RUTA DE LOS BORDADOS (CARANQUI, LA ESPERANZA, ANGOCHAGUA).**

**Trabajo de investigación previo a la obtención al Grado de Magíster en Ecoturismo en Áreas Protegidas**

**Autor: María Gabriela Hadathy Bucheli**

**Tutor: Ing. Walter Jácome**

**Ibarra- Ecuador**

**Agosto 2015**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Trabajo de Grado, presentado por la señorita Licenciada María Gabriela Hadathy Bucheli, para optar por el Grado de Magíster en Ecoturismo en Áreas Protegidas, doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación (pública o privada), y evaluación por parte del Jurado Examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 31 días del mes de Agosto de 2015.



Ing. Walter Jacome

C. I. 1000022275

## APROBACIÓN DEL JURADO

MODELO DE GESTIÓN PARA APLICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN  
LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA RUTA DE LOS BORDADOS  
(CARANQUI, LA ESPERANZA, ANGOCHAGUA).

Por: Lcda. María Gabriela Hadathy Bucheli

Trabajo de Grado de Maestría aprobado en nombre de la Universidad Técnica del Norte,  
por el siguiente Jurado, a los 31 días del mes de Agosto del 2015.



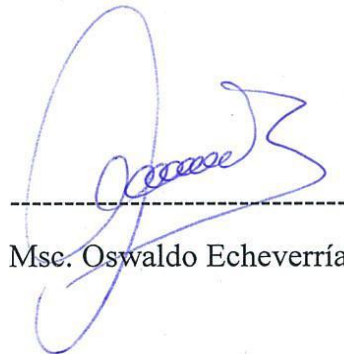
---

Msc. Nhora Benítez



---

Msc. Yoarnelys Vasallo



---

Msc. Oswaldo Echeverría

## **DEDICATORIA**

Los resultados de esta investigación, están dedicados principalmente a los actores turísticos de la “Ruta de los Bordados” los cuales forman parte del desarrollo turístico de la provincia y nos brindaron información relevante para el diseño del presente documento, a las entidades públicas: Ministerio de Turismo Coordinación Zonal 1, Prefectura de Imbabura y Municipio de Ibarra, instituciones que proporcionaron información base para la construcción del documento final. A Dios que ha demostrado una y mil veces que está conmigo, mis padres Francisco y Sara que siempre me han apoyado mis sueños, mi hermano Juan Francisco, mis segundas madres Abuela Rosa, Martita, Lulú y Carlotita , mis sweet loves David y Alice y Jalila Chatt amiga querida.

María Gabriela

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo reconocimiento a la Universidad Técnica del Norte, y al Instituto de Posgrado, por darme la oportunidad de sustentarme con nuevos conocimientos de ese selecto grupo de profesionales que han sido parte de este proceso de formación, ya que no solo han aportado a mi vida profesional, sino también a mi crecimiento como persona de manera integral.

Un agradecimiento especial al Ingeniero Walter Jácome, tutor de tesis por su dedicación, y aporte al trabajo de investigación, puesto que con su conocimiento ha sabido guiar la misma constantemente, y de manera muy profesional.



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, María Gabriela Hadathy Bucheli, con cédula de ciudadanía Nro. 100301460-0, 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 (es) del trabajo de grado denominado: “MODELO DE GESTIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA RUTA DE LOS BORDADOS “CARANQUI , LA ESPERANZA , ANGOCHAGUA”, que ha sido desarrollado para optar por el título de Magister en Ecoturismo en Áreas Protegidas 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 en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso, y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma): .....

Nombre: María Gabriela Hadathy Bucheli

Cédula: 100301460-0



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

INSTITUTO DE POSGRADO

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100301460-0		
APELLIDOS Y NOMBRES:	María Gabriela Hadathy Bucheli		
DIRECCIÓN:	Ejido de Ibarra: María Esther Castello y Manuelita Sáenz		
EMAIL:	<a href="mailto:amapolamaria04@hotmail.com">amapolamaria04@hotmail.com</a>		
TELÉFONO FIJO:	062952341	TELÉFONO MÓVIL:	0984117739

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MODELO DE GESTIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS DE



	LA RUTA DE LOS BORDADOS (CARANQUI, LA ESPERANZA, ANGOCHAGUA).
AUTORES:	Lcda. Gabriela Hadathy
FECHA: AAAAMMDD	2015/07/31
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> Pregrado <input checked="" type="checkbox"/> posgrado

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.

Yo, María Gabriela Hadathy Bucheli, con cédula de ciudadanía Nro. 100301460-0, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital, y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional, y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad 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 de autor de terceros, por lo tanto, la obra es inédita, y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma, y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 31 días del mes de agosto de 2015.

LA AUTORA:

(Firma).....  


Nombre: María Gabriela Hadathy Bucheli

C.C.: 100301460-0



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Aprobación del tutor.....	ii
Aprobación del jurado.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Reconocimiento.....	v
Cesión de derechos.....	vi
Autorización de uso y publicación.....	vii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.1 Contextualización.....	15
1.1.1 Antecedentes.....	15
1.1.2 Datos generales del cantón Ibarra.....	17
1.1.3 Datos Históricos.....	17
1.1.4 Ubicación Geográfica.....	18
1.1.5 Características Biofísicas.....	19
1.1.6 Clima del cantón Ibarra.....	20
1.2 Prospectiva.....	21
1.4 Prospectiva negativa.....	22
1.5 Prospectiva positiva.....	22
1.6 Identificación de elementos colaterales al objeto de investigación.....	22
1.7 Determinación de criterios de inclusión y exclusión.....	23
1.8 Ubicación disciplinar.....	23
1.9 Problema de investigación.....	23
1.10 Planteamiento del problema.....	24
1.11 Formulación del problema.....	24
1.12 Preguntas de investigación.....	24
1.13 Objetivos.....	25
1.13.1 Generales.....	25
1.13.2 Específicos.....	25
1.14 Justificación.....	26
1.15 Viabilidad.....	26
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>29</b>
2.1 Turismo.....	29
2.2 Ecoturismo.....	30

2.3 Turismo comunitario .....	31
2.5 Turismo de aventura .....	32
2.6 Turismo cultural.....	33
2.7 Turismo deportivo .....	33
2.8 Turismo de convenciones y eventos .....	34
2.9 Ruta turística .....	34
2.10 Mercado turístico .....	35
2.11 Producto turístico.....	35
2.12 Cadena de valor de turismo .....	36
2.13 Calidad .....	37
2.14 Calidad en el sector turístico .....	38
2.15 Sistemas de calidad .....	38
2.16 Sello de calidad .....	39
2.17 Promoción turística .....	40
2.18 Imbabura: Datos generales .....	41
2.19 Ruta de los paisajes bordados .....	44
2.19.1 Actividades .....	46
2.19.2 Pueblos y cultura.....	46
2.19.3 Atractivos.....	46
CAPÍTULO III METODOLOGÍA .....	49
3.1 Tipo de investigación.....	49
3.2 Diseño metodológico .....	50
3.3 Población y muestra.....	50
3.3.1 Cálculo de la muestra.....	51
3.3.2 Fórmula de cálculo .....	52
3.3 Métodos .....	53
3.4 Técnicas e instrumentos.....	53
3.5 Valor práctico .....	54
3.6 Descripción del proceso metodológico .....	55
Capítulo IV .....	
ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	59
4.1.2 Descripción emprendimientos turísticos y talleres artesanales .....	62
4.1.2.1 Hacienda Zuleta .....	62
4.1.2.2 Quinta San Clemente .....	63
4.1.2.3 Refugio Terra Esperanza .....	64
4.1.2.4 Hostal Casa Aída .....	64
4.1.2.5 Hacienda La Magdalena .....	65

4.1.2.6 Tradiciones San Clemente .....	65
4.1.2.7 Sarumaky .....	66
4.2 Evaluación de los niveles de calidad .....	68
4.2.1 Análisis descriptivo .....	69
4.2.2 Criterios de evaluación .....	76
4.2.3 Graficación niveles de calidad de los servicios y productos turísticos .....	83
4.3 Perfil del turista que visita la “Ruta de los Bordados” .....	90
4.3.1 Graficación del perfil del turista .....	93
4.4 Identificación de la percepción de calidad .....	110
4.4.1 Graficación percepción de calidad del turista .....	113
4.5 Construcción de la matriz aoor (Aliados, Oponentes, Oportunidades, Amenazas) .....	124
4.6 Cruces estratégicos .....	125
4.7 Identificación de la oportunidad diagnóstica causas efectos .....	126
4.8 Conclusiones .....	127
4.9 Recomendaciones .....	128
CAPÍTULO V: PROPUESTA .....	130
5.1 Antecedentes de la propuesta .....	130
5.2 Justificación de la propuesta .....	131
5.3 Objetivos de la propuesta .....	131
5.3.1 Generales .....	131
5.3.2 Específicos .....	132
5.4. Beneficiarios e impacto .....	132
5.5 Descripción de la propuesta .....	133
5.5.1 Flujograma del Modelo de Gestión, y aplicación de los estándares de calidad .....	134
5.5.2 Etapa inicial .....	135
5.5.2.1 Mapeo de actores .....	135
5.5.2.2 Matriz de actores .....	136
5.5.2.3 Análisis de mapeo de actores .....	141
5.6 Definición estándares de calidad .....	141
5.7 Principios .....	142
5.7.1 Calidad en los servicios .....	143
5.7.2 Responsabilidad ambiental .....	143
5.7.3 Responsabilidad social y valorización cultural .....	143
5.8 Acercamiento instituciones públicas academia .....	144
5.9 Etapa de aplicación en campo .....	145
5.9.1 Guía del evaluador .....	145
5.9.2 Perfil del evaluador .....	145

5.10 Etapa de evaluación y seguimiento .....	146
5.10.1 Plan de mejoras .....	146
5.10.2 Análisis de las áreas de mejora .....	147
5.11 Comité de Gestión de la Ruta de los Bordados .....	148
5.12 Presupuesto .....	149
5.13 Análisis Beneficio-Costo .....	151
5.14 Validación.....	151
Cuadro N°53: “Quinta San Clemente”, Identificación de las áreas de mejora .....	164
Cuadro N°54: Análisis de mejoras servicio de alimentación .....	164
Cuadro N°57: Acciones de mejora “Quinta San Clemente” .....	166
Cuadro N°58: Identificación de las áreas de mejora “Refugio Terra Esperanza” .....	166
Cuadro N°59: Análisis del área de alimentación “Refugio Terra Esperanza” .....	167
Cuadro N°62: Acciones de mejora “Refugio Terra Esperanza” .....	168
Cuadro N°66: Acciones de mejora Hostal “Casa Aida” .....	170
Cuadro N°67: Identificación de las áreas de mejora Hacienda “La Magdalena” .....	171
Cuadro N°69: Acciones de mejora Hacienda “La Magdalena” .....	173
Cuadro N°74: Acciones de mejora “Tradiciones San Clemente” .....	176
Cuadro N°75: Plan de mejoras Hostería “Quinta San Clemente” .....	177
Cuadro N°76: Plan de mejoras “Refugio Terra Esperanza” .....	179
Cuadro N°77: Plan de mejoras Hostal “Casa Aida” .....	180
Cuadro N°78: Plan de mejoras Hacienda “La Magdalena” .....	182
Cuadro N°79: Plan de mejoras “Tradiciones San Clemente” .....	184

# **MODELO DE GESTIÓN PARA APLICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA RUTA DE LOS BORDADOS (CARANQUI, LA ESPERANZA, ANGOCHAGUA)**

Autora: Lcda. María Gabriela Hadathy Bucheli

Tutor: Ing. Walter Jácome

Año: 2015

## **RESUMEN**

La Ruta de los Bordados como producto turístico actualmente presenta una limitada gestión de calidad en la oferta turística, esta falencia fue lo que motivó al desarrollo de la presente investigación, por lo que se planteó la ejecución de objetivos que sirvieron para desplegar una estrategia práctica que pueda aportar a un proceso de mejora continua. Con este antecedente se identificaron y se georeferenciaron los establecimientos turísticos y talleres artesanales que funcionan dentro del territorio de la ruta; posteriormente se procedió a la evaluación de los parámetros de calidad de los servicios ofertados a través de la aplicación de un check list, esto con relación al diagnóstico en la oferta. Con respecto a la calidad percibida por el consumidor, se aplicaron encuestas a los turistas que visitaron los establecimientos turísticos sujetos de estudio, para conocer la experiencia percibida a través de algunas variables relacionadas con el servicio y la calidad, además de identificar el segmento de mercado. Con estos insumos se diseñó un modelo de gestión para la aplicación de estándares mínimos de calidad, apegados a la realidad del territorio que ayude a garantizar que la Ruta de los Bordados a mediano y largo plazo se convierta en un destino turístico de calidad, dándole así un valor agregado a la cadena de turismo de la zona.

# **MANAGEMENT MODEL FOR IMPLEMENTATION OF QUALITY STANDARDS IN THE TOURIST ROUTE OF HATS VENTURES (Caranqui, La Esperanza, Angochagua)**

Author: Maria Gabriela Hadathy Bucheli

Tutor: Ing. Walter Jácome

Year: 2015

## **SUMMARY**

“Ruta de los Bordados” as a tourism product currently has limited quality management in tourism, this flaw was what motivated the development of this research, so that the implementation of objectives that were used to develop a practical strategy was suggested that you can contribute to a process of continuous improvement, with this background were identified and georeferenced tourist establishments and craft workshops operating within the territory of the route; then proceeded to the evaluation of the quality parameters of the services offered through the issue of a check list, this in relation to the diagnosis in the offer; with respect to the determination of the quality perceived by the consumer surveys they were applied to tourists who visited the facilities under consideration to meet the perceived experience through some variables related service and quality, in addition to identifying segment market. With these inputs a management model for the application of minimum quality standards attached to the reality of the country to help ensure that the route of the embroidery medium and long term to become a quality tourist destination designed giving thus and value added chain of tourism in the area.



## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Contextualización

##### 1.1.1 Antecedentes

Actualmente la provincia de Imbabura es considerada como un destino turístico nacional, debido a las particularidades que ofrece como territorio. Posee atractivos culturales relacionados con pueblos, nacionalidades y espacios naturales únicos, haciendo referencia a sus diferentes pisos climáticos que marcan la diferencia con otros destinos del país y del mundo. Adicional a este reconocimiento, existen atractivos turísticos que han logrado posicionarse internacionalmente por sus características propias, y la sinergia que tiene el aspecto cultural y natural, tales como: Otavalo, “El Tren de la Libertad”, y Reserva Natural Cotacachi Cayapas.

En el año 2005, el Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Ibarra, a través de la Dirección de Turismo diseñó el Plan Estratégico de Turismo del cantón. Dentro de las estrategias que se plantearon para el fortalecimiento turístico, se definió como proyecto de intervención al denominado “Dinamizadores–Emprendedores Turísticos del cantón San Miguel de Ibarra”.

Dicho proyecto nace con el objetivo de identificar los distintos emprendimientos en las parroquias de la zona rural y urbana del cantón Ibarra, además potencializar los diferentes atractivos naturales, culturales, así como el diseño de productos turísticos.

Para esto se realizó un estudio diagnóstico y levantamiento de información turística de cada parroquia. Con estos datos se procedió al diseño de nuevos productos turísticos para el cantón Ibarra, determinando como resultado final, tres rutas turísticas: El “Tren de la Libertad”, “La Ruta de los Bordados”, y “El Valle del Chota”. Las cuales responden a la necesidad de vincular a emprendedores turísticos a esta oferta.

“La Ruta de los Bordados”, tiene un alcance geográfico que comprende las parroquias de Caranqui, la Esperanza, y Angochagua. Esta micro región tiene un legado cultural histórico de los pueblos kichwa, Kayambi y Karanki, con sus manifestaciones culturales, tradicionales, costumbristas muy propias de esta zona; además buscando imprimir, y desarrollar su propia marca en sus artesanías de bordados a mano, talabartería, idiomas nativos, esa colorida vestimenta, y sus festividades que son originales y ancestrales; además de recursos naturales, paisajísticos muy importantes, como: como todo el entorno y las faldas del volcán Imbabura, el cerro y la laguna de Cubilche, la laguna del Cunro, así como espectaculares cascadas, y grandes extensiones de páramo andino.

Dentro de esta ruta, se encuentran varios emprendimientos turísticos que ofrecen los servicios de alimentación, alojamiento, y visitas a talleres artesanales. Sin embargo, al ser un producto turístico en etapa de consolidación, y al poseer una oferta tan variada, aún existe subjetividad con respecto a la percepción que el cliente tiene sobre la calidad en los servicios, y productos que adquiere.

Con este antecedente, la investigación busca estudiar las características actuales de la gestión de calidad que manejan los emprendimientos turísticos, y talleres artesanales de la ruta, para poder así diseñar una herramienta ligada al mejoramiento continuo de la calidad, aplicando sobre todo principios de sustentabilidad.

### **1.1.2 Datos generales del cantón Ibarra**

Ibarra “**Ciudad Blanca a la que siempre se vuelve**”, capital de la provincia de Imbabura, está ubicada a 115 km al noroeste de Quito, y a 125 km al sur de la ciudad de Tulcán. Con una altitud de 2.225 msnm, posee un clima seco templado, y muy agradable, y una temperatura promedio de 18°C.

Ibarra es una ciudad con más de cuatrocientos años de historia, también conocida como la “**capital de la provincia de los lagos**”, en la que cohabitan una variedad de culturas, como: la indígena, afro ecuatoriana o afro descendiente, mestiza, y un porcentaje muy reducido blanca, las mismas que enriquecen de una manera muy particular, y lo hacen único al cantón y la provincia de Imbabura.

Ibarra está conformada por cinco parroquias urbanas: San Francisco, El Sagrario, Caranqui, Guayaquil de Alpachaca y La Dolorosa del Priorato; y siete parroquias rurales, como son: San Antonio de Ibarra, La Esperanza, Angochagua, Ambuquí, Salinas, La Carolina, y Lita.

### **1.1.3 Datos Históricos**

El 28 de septiembre de 1606 el capitán de Cristóbal de Troya, Juez Poblador, funda la Villa de San Miguel de Ibarra, en el Valle de Carangue. Dicha urbe se instala en los terrenos de propiedad de Don Antonio Cordero, y Juana Atabalipa, viuda de Don Gabriel de Carvajal, además de otras propiedades de algunos grupos originarios moradores de Caranqui, la misma que contaba con una población de 158 habitantes, sin tomar en cuenta a las familias que estaban al servicio de los invasores.

El modelo administrativo de la Villa de San Miguel de Ibarra, fue copia casi exacta de las ciudades españolas, según lo confirman los antecedentes históricos de los municipios ecuatorianos. Además, se establece una especie de "Ordenanza Municipal" que determina el número de solares o caballerías, muchos de esos espacios que ya estaban habitados y organizadas en cuadradas, y a la vez, con sus respectivas calles, además con la demarcación precisa de los límites territoriales entre vecinos; quedando señalados otros solares para los vecinos que se vayan adhiriéndose a la naciente villa, sin olvidar otros espacios pendientes para otros menesteres. Dicha Ordenanza se extiende la normativa hasta el sector rural, en el cual se designa los espacios que quedaban reservados para pastizales que servirán para los diferentes sembríos, y alimentar al ganado, lo que les permitía cubrir las necesidades alimenticias de la pequeña población existente en aquellos inicios.

El 2 de octubre de 1606 el Juez Poblador, realiza varios nombramientos para la organización administrativa de la Villa: Alcaldes ordinarios: tales como: el Capitán Rodrigo de Miño y Juan de León Avedaño, así como el Alguacil para la Administración de la Justicia que recayó en Don Juan de Sarzosa. Regidores para la Administración Municipal, al Capitán Juan Martínez de Orbe, Vicente Insuásti, Antonio de Carvajal, Francisco Valencia, Juan Rodríguez Pacho, Mateo Moreno de Acosta, Pedro Gonzáles Vaca y Francisco de Valbuena; para Procurador del Cabildo se nombró a Don Antonio de la Canal. Todos ellos, hombres de gran prestancia, y llenos de anhelos de superación para la incipiente ciudad, y son estos personajes, los que deberíamos considerarlos como los primeros cimientos humanos de la compleja, pero a la vez, histórica de la edificación social de Ibarra.

#### **1.1.4 Ubicación Geográfica**

El Cantón Ibarra se encuentra ubicado en la provincia de Imbabura, situada en la sierra norte del Ecuador, entre las provincias de Pichincha, Carchi y Esmeraldas. Los límites territoriales, son al norte con la provincia del Carchi, al noroeste con la provincia de Esmeraldas, al oeste con los cantones de Urcuquí, Antonio Ante, y Otavalo, al este con el cantón Pimampiro, y al sur con la provincia de Pichincha. La localización geográfica del

Cantón Ibarra en UTM de 10'041.000 norte, 820.000 oeste tomando como punto de referencia del centro de la ciudad de Ibarra (Narváez, H. 2005).

A más de la principal vía, como es La Troncal de la Sierra, conocida como la E35. El Cantón Ibarra cuenta con otras vías secundarias empedradas que conecta entre Ibarra, Zuleta, Angochagua, esta vía actualmente está siendo remodelada y asfaltada, la carretera asfaltada que conecta Ibarra con el Puerto del “Pailón” de San Lorenzo, como también con el destino turístico de “Las Peñas”.

En relación con el acceso a las parroquias, las vías en su mayoría son secundarias, y su estado de conservación varía de acuerdo con la época del año, y su mantenimiento, siendo por lo regular aceptables en su totalidad.

### **1.1.5 Características Biofísicas**

La provincia de Imbabura se encuentra dentro de dos grandes cuencas que son las de los ríos Mira y Esmeraldas. En Ibarra se identifican dos subcuencas, la del río Chorlaví y la del río Tahuando, las microcuencas que corresponden al río Tahuando, y que son: La Rinconada, Cucho de Torres, Curiacu, Pungu Huayco, y algunos drenajes o afluentes menores. (IGM, 2004; Modificado Narváez, H. 2005).

Ibarra cubre una superficie de 12.329 Has. La topografía del suelo corresponde a pendientes que fluctúan entre el 5 y el 15 % en las estribaciones del cerro Imbabura. Existe una continuidad topográfica ascendente, y los elementos orográficos que se destacan son los cañones del río Ambi y Tahuando.

El área urbana de Ibarra se localiza en una llanura, sobre la cuesta 2204 msnm, con la mayoría de su superficie en una zona central que no supera el 5 % de declive. Sobre el costado occidental del río Tatuando, existe una explanada que se extiende hasta las laderas de los cerros que limitan con la laguna de Yahuarcocha (PET, 2001).

De acuerdo con el Mapa Ecológico del Ecuador (Cañadas, 1983) se identificaron en el Cantón Ibarra, 5 zonas de vida o formaciones vegetales:

1. Monte espinoso premontano
2. Bosque seco premontano
3. Bosque muy húmedo premontano
4. Bosque húmedo montano
5. Bosque muy húmedo sub alpino

#### **1.1.6 Clima del cantón Ibarra**

Una peculiaridad del Cantón Ibarra es la variedad de microclimas que van desde el frío andino en la zona de Angochagua, hasta el tropical seco del Valle del Chota, pasando por el cálido húmedo de la zona de Lita, y la Carolina.

Los anuarios meteorológicos históricos determinan una temperatura media de 15.90° C, con una variación mínima menor a 0.3°C. Los registros promedian una temperatura máxima media entre los 20 y 25° C y una mínima media entre los 7 y 11° C. Los vientos promedios aproximadamente de 7 m/s como máximo y de 3.5 m/s, como mínimos. El análisis hidrometeorológico determina que las precipitaciones están entre los 1000 mm y 1400 mm (PET, 2001).



Por la variación de la precipitación a diferentes alturas se presentan épocas de sequía entre los meses de junio y septiembre, con dos épocas de sequía adicionales en los meses de abril y noviembre.

## **1.2 Situación Actual**

“La Ruta de los Bordados” actualmente como producto turístico está en su etapa de consolidación, esta funciona a través de esfuerzos individuales de los actores involucrados en el desarrollo de la actividad turística de la zona. Los turistas que la visitan, lo hacen motivados por los atractivos naturales y culturales posicionados en el mercado, y por la oferta individual de los emprendimientos de la zona.

El producto no responde a una planificación articulada con las instituciones públicas ni ONG's que realizan intervenciones en “La Ruta de los Bordados”. Se encuentra dentro de la oferta turística del cantón a partir del año 2005 y fue diseñada con el concepto de un aprovechamiento positivo de la naturaleza, cultural, y artesanías, sin embargo, debido al cambio de administraciones locales, y a decisiones políticas, la ruta actualmente solo recibe el apoyo de promoción y difusión de dicho emprendimiento.

## **1.2 Prospectiva**

“La Ruta de los Bordados”, es un producto turístico que se puede trabajar ligado a un turismo sustentable a través del cumplimiento de políticas de calidad, y teniendo en cuenta el componente social, económico y cultural, ya que la micro región donde se ubica, tiene características naturales únicas, así como culturales identificadas dentro de sus particulares

históricas, que deben ser aprovechadas como ventajas competitivas dentro de la provincia y país.

#### **1.4 Prospectiva negativa**

No existe un desarrollo turístico ordenado, que responda a un manejo de operación turística en la que se apliquen estándares mínimos de calidad dentro de la “Ruta de los Bordados”, ni una sinergia entre los agentes de cambio del territorio, lo cual influye en que el producto turístico aún no se encuentre en un periodo de comercialización en su conjunto, sino más bien esta actividad se realiza de manera individual en los distintos, sitios, destinos, y atractivos de la ruta.

#### **1.5 Prospectiva positiva**

“La Ruta de los Bordados”, es un producto turístico que forma parte de la oferta de la provincia de Imbabura, el promover un modelo de gestión para la aplicación de estándares de calidad, así como el uso de herramientas que buscan garantizar la competitividad, y mantener un servicio con eficacia pasa a ser prioritario, ya que la industria del turismo en la actualidad se vuelve más exigente en este sentido. Es por este motivo que se debe incluir un factor diferenciador a la oferta actual.

#### **1.6 Identificación de elementos colaterales al objeto de investigación**

Los datos obtenidos en la presente investigación servirán de documentación base en la “Ruta de los Bordados”, información sobre todo referente a la identificación y georeferenciación de emprendimientos turísticos, talleres artesanales, perfil del turista,

percepción de calidad, evaluación de estándares de calidad en los establecimientos; todos estos, se convertirán en el medio técnico referencial que permita actualizar y manejar un proceso de sistematización, con el objetivo de medir y evaluar los avances que presentan estos servicios cada cierto tiempo.

### **1.7 Determinación de criterios de inclusión y exclusión**

El enfoque que tiene la investigación, es la recopilación de información con respecto a estándares de calidad en los establecimientos turísticos y talleres artesanales de la “Ruta de los Bordados”, como parte de un sistema de mejora continua en la oferta turística y posicionamiento del producto turístico.

### **1.8 Ubicación disciplinar**

La presente investigación se encuentra ubicada dentro de las Ciencias Factuales, y dentro de las Ciencias Culturales, debido a que se estudiará la psicología y el comportamiento de los emprendedores turísticos, y de cómo se lleva el proceso del manejo de la gestión del turismo enfocada en calidad en la “Ruta de los Bordados”.

### **1.9 Problema de investigación**

Limitada gestión de calidad en los establecimientos turísticos y emprendimientos artesanales de la “Ruta de los Bordados”.

## **1.10 Planteamiento del problema**

“La Ruta de los Bordados” actualmente mantiene una afluencia de turistas de manera estacional, este hecho repercute directamente en la dinámica propia de la actividad turística que corresponde al sector terciario correspondiente a servicios, el turismo en la provincia genera un impacto económico acelerado en comparación con otras ramas productivas, sin embargo, al no mantener una gestión de calidad apropiada en la oferta, afecta directamente la creación de encadenamientos productivos con valor agregado en el territorio.

En la actualidad la tendencia mundial apunta a la mejora continua de los servicios y productos turísticos que se ofrecen, con el objetivo de buscar la satisfacción del cliente y la fidelización del mismo. “La Ruta de los Bordados” actualmente no cuenta con ventajas competitivas en el tema de diseño y comercialización de su oferta, deteniendo así su desarrollo como destino para ser comercializado integralmente.

## **1.11 Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de gestión de calidad en los establecimientos turísticos y emprendimientos artesanales de la “Ruta de los Bordados”?

## **1.12 Preguntas de investigación**

¿Qué establecimientos turísticos y talleres artesanales se encuentran en la “Ruta de los Bordados”?

¿Qué niveles de calidad manejan los servicios y productos turísticos de la “Ruta de los Bordados”?

¿Cuál es el perfil de los turistas que visitan la “Ruta de los Bordados”?

¿Cuál es la percepción de calidad que tienen los turistas que visitan la “Ruta de los Bordados”?

¿Cómo fortalecer la gestión de calidad en la “Ruta de los Bordados”?

### **1.13 Objetivos**

#### **1.13.1 Generales**

Analizar el nivel de gestión de calidad en los establecimientos turísticos y emprendimientos artesanales de la “Ruta de los Bordados”, para diseñar un modelo de gestión que permita la aplicación de estándares mínimos.

#### **1.13.2 Específicos**

1. Identificar los establecimientos turísticos y talleres artesanales existentes a la “Ruta de los Bordados”.
2. Evaluar los niveles de calidad de los servicios y productos turísticos de la “Ruta de los Bordados”.
3. Identificar el perfil del turista que visita la “Ruta de los Bordados”.
4. Conocer la percepción de calidad que tienen los turistas que visitan la “Ruta de los Bordados” acerca de los servicios y productos ofertados.
5. Diseñar un modelo de gestión para aplicación de estándares de calidad en los emprendimientos turísticos y talleres artesanales de la “Ruta de los Bordados”.

## **1.14 Justificación**

La presente investigación es de interés provincial, ya que la “Ruta de los Bordados” como producto turístico de la provincia de Imbabura posee características únicas de naturaleza y cultura, que debidamente administradas podrían convertirse en fuente de ingresos económicos de las comunidades del territorio.

Como ruta turística se la comercializa a partir del año 2005, sin embargo su oferta no ha logrado consolidarse ni destacar en el mercado, por lo que amerita se realice un estudio para conocer el nivel de gestión de calidad en los establecimientos turísticos, y talleres artesanales de la “Ruta de los Bordados”, con la finalidad de poder diseñar una herramienta que permita construir un desarrollo turístico enmarcado en la sustentabilidad, y mejora continua, garantizando así un flujo de turistas permanentes, y no de manera estacional, lo que permitiría mejorar la calidad de vida sus habitantes dentro de este territorio.

La investigación propone el diseño de un modelo de gestión para la aplicación de estándares mínimos de calidad que genere un desarrollo regulado, enfocados en el manejo de procesos de mejora continua aplicado a los establecimientos turísticos, y talleres artesanales de la “Ruta de los Bordados”, generando un producto fuerte, que sea capaz de competir en el mercado local, nacional, e internacional.

## **1.15 Viabilidad**

La presente investigación está enfocada al análisis del nivel de la gestión de calidad en los establecimientos turísticos y talleres artesanales de la “Ruta de los Bordados”, para lo cual se necesita contar con una sinergia entre actores turísticos de la zona, los mismos que se ven directamente ligados a la operación turística, además de instituciones públicas, y privadas, las cuales invierten en el desarrollo turístico de la ruta.



Nacionalmente, el Ministerio de Turismo a través del “PLANDETUR 2020”, busca potenciar en los próximos trece años un desarrollo turístico sostenible e integral, con una amplia visión sectorial para que el desarrollo humano vaya de la mano con la armonía misma de la naturaleza, y con una base institucional bien sólida. Por lo que proponen en el año 2015, a través de la estrategia de “Calidad Turística”, incentivar a las distintas empresas, destinos y personas involucradas en la actividad turística, alcanzar la mejora en la prestación de los diferentes servicios, y por ende, una mejor calidad de vida.

La marca emblemática de este proyecto será, la “Marca Q”, que se otorgará a las empresas o establecimientos turísticos que participen en los procesos de gestión de la calidad; esta estrategia también busca reconocer además de las empresas e instituciones. De ahí, que el Ministerio de Turismo continuará, y seguirá potenciando su programa de certificaciones de competencias laborales. La meta es ofrecer 8.000 capacitaciones presenciales este 2015, en once competencias laborales, así como: administración de empresas, de alojamiento, restaurantes, gerencia de operaciones, hospitalidad, seguridad alimentaria, meseros, cocineros, camareros de piso, agentes de ventas, recepcionistas y conductores de transporte turístico terrestre.

La Prefectura de Imbabura dentro de su planificación 2014-2019, así como de sus programas y proyectos que se ha planteado para ir ejecutando la puesta en marcha de un proceso de calidad, y que tienen como finalidad otorgar un sello que garantice al cliente, que el servicio que está siendo adquirido es de calidad, además de varios proyectos de incentivos para el desarrollo del turismo, así como la motivación de aquellos empresarios, y emprendedores que se esfuerzan por lograr una mejora continua en su oferta.



## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo, “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”. (OMT, 1994).

Definición que encuentra muchas controversias y críticas por parte de investigadores, ya que el turismo solo debería centrarse en el viaje de placer fundamentalmente, y no simplemente en el desplazamiento de un lugar de origen a otro. Estas controversias hacen del turismo una actividad digna de estudio, y que sin embargo también hay discusiones, de que dicha ciencia es la que debe enfocar su estudio, o si esta debe ser realizada desde un enfoque multidisciplinario. Ante esto, (Muñoz, 2002) presentó los enfoques teóricos y metodológicos que podrían ser realmente útiles en el estudio del turismo.

El turismo tiene una definición amplia y flexible. A continuación se concretan sus características más importantes:

- Introducción de los posibles elementos motivadores del viaje “ocio, negocio, otros”
- Acotación temporal del periodo por un año que se máxime si se compara con el tiempo normal de prolongación de los visados de viaje para turismo por los gobiernos, es decir, (tres meses), o con la periodificación prevista por algunas legislaciones para la delimitación de lo que se considera residencia habitual—seis meses.
- Delimitación de la actividad desarrollada antes y durante el periodo de la estancia.

- Localización de la actividad turística como la actividad realizada fuera de su “entorno habitual” (Sancho, 2008).

La investigación realizada se enfoca en la actividad turística que se desarrolla en la “Ruta de los Bordados”, este producto posee características naturales y culturales que son sin duda una de sus mayores fortalezas. En la actualidad esta ópera con una oferta individual no conjunta; cada establecimiento turístico y taller artesanal maneja sus propias políticas de operación. La actividad turística se ha convertido en esta zona en una actividad productiva que genera desarrollo, ingresos económicos y mejora la calidad de vida.

## **2.2 Ecoturismo**

(Córdova, 2010). “El país receptor explota sus recursos naturales como fauna, flora, parques naturales. Se centra en el contacto con la naturaleza en su estado más íntimo, y persigue huir del estrés generado por la vida urbanista”.

El ecoturismo como modalidad de turismo en la provincia de Imbabura, constituye entre otras actividades la visita a las áreas protegidas como la Cayambe Coca y la Cotacachi-Cayapas). En la “Ruta de los Bordados” se realizan actividades vinculadas a esta modalidad en zonas de riqueza faunística y flora, sobre todo refiriéndonos a las parroquias de la Esperanza y Angochagua, que cuentan con ecosistemas importantes, tales como el páramo andino, y sitios puntuales de avistamiento de aves en procesos de recuperación de vida silvestre como el cóndor.

### 2.3 Turismo Comunitario

El turismo comunitario se convierte en un campo estratégico de desarrollo social, económico y cultural, que parece enfrentar con éxito varias de las acuciantes expectativas del mundo moderno. Por un lado, es una alternativa complementaria a los modelos clásicos de desarrollo hegemónico, por otro, cataliza la búsqueda de actividades económicas compatibles con la conservación ambiental, y aún supone una exploración más consistente de las condiciones adecuadas para un mejor entendimiento y encuentro cultural.

Sin embargo, el turismo comunitario no es una etiqueta que encierre un dominio conceptual claro, sobre todo a nivel analítico. El principal problema para clarificar esta forma de gestión turística, viene de la propia nomenclatura a utilizar, y del reconocimiento de esta, en la literatura especializada. No existe una referencia uniforme a este sector turístico, por el contrario, se encuentra un conjunto de términos asociados, como por ejemplo: ecoturismo, turismo étnico, turismo indígena, y otras más; los mismos que detrás de aquellos, se esconden discursos muy distintos. En este punto, conviene tener presente que el elemento definitorio del turismo comunitario, no es tanto su objeto como actividad turística, sino la forma de organizar esta actividad. Es presumible que venga de aquí, gran parte de la confusión terminológica, ya que están confundiendo productos. (Ballesteros, 2007)

La provincia de Imbabura es considerada como una de las zonas que más ha desarrollado la modalidad de turismo comunitario, su proceso es tomado como referencia en varias ciudades del país. “La Ruta de los Bordados” cuenta con varios emprendimientos comunitarios con una trayectoria reconocida nacionalmente, mismo que ofrece la experiencia vivencial del día a día de las comunidades, aspectos ligados a la cultura de los pueblos kwichuas karanquis y kayambis.

## **2.4 Turismo rural**

(Zamorano, 2008). “La opción nuevamente es el turismo alternativo, en esta ocasión la modalidad denominada turismo rural, que ofrece un amplio abanico de posibilidades para practicar estas nuevas formas de descanso, y de ponerse en contacto con la naturaleza; sobre todo hoy, cuando el turista busca especialmente la naturaleza intacta en algunos casos silvestre y virgen, y las tantas maneras diversas de la misma naturaleza que nos ofrece de manera espontánea y en estado natural”.

Dentro del área de intervención de la “Ruta de los Bordados” se encuentra las parroquias rurales de La Esperanza y Angochagua, estas cuentan con varios emprendimientos de turismo rural, los mismos que desarrollan sus actividades turísticas en casas familiares dentro de sus comunidades o también en haciendas patrimoniales; esta modalidad sin duda es parte importante de la oferta actual la cual es comercializada en el mercado.

## **2.5 Turismo de aventura**

Forma de turismo que utiliza el entorno rural o medio natural, como recurso para producir sensaciones de descubrimiento en sus practicantes, por lo que su objetivo básico es poder conseguir y transmitir estas sensaciones, necesitando en consecuencia espacios poco explotados turísticamente. (Crosby, 1996).

En la “Ruta de los Bordados” se puede desarrollar actividades afines con el turismo de aventura, gracias a los atractivos naturales que posee, convirtiéndose en el escenario perfecto para desarrollar varias actividades vinculadas con la generación de descubrimientos nuevos a través del desarrollo de acciones únicas, que son parte de la práctica que busca el turista por experimentar sensaciones diferentes alejadas del turismo tradicional.

## **2.6 Turismo cultural**

Actividad turística que se basa en la utilización de los recursos culturales de un territorio en el área rural, recursos artísticos, históricos, tradiciones, hábitos, ritos, costumbres, etc., orientándose hacia la preservación y fomento de los mismos (Crosby, 1996).

Los atractivos culturales que tienen la “Ruta de los Bordados”, se originan de dos pueblos y nacionalidades, como son los pueblos kichwas- Kayambi, y Karanki, los mismos que se mantienen en su mayoría intactos, ya sea por sus prácticas que las han ido preservando gracias al legado generacional, y sus prácticas autóctonas, las que les han convertido en atractivos reconocidos locales, nacionales e internacionales.

Los turistas buscan en la actualidad no solo una visita a un lugar nuevo, sino más bien llevarse en su experiencia, conocimientos de haber podido compartir y ser parte de estas costumbres ancestrales, diferentes y llenas de sabiduría.

## **2.7 Turismo deportivo**

Modalidad de turismo en que la práctica de cualquier actividad deportiva, constituye la esencia, el espectáculo o business show, la adrenalina, y las sensaciones de riesgo que en este caso son fundamentales como un atractivo diferente que brinda el turismo, incluyendo en diferentes ocasiones los deportes en instalaciones interiores. También como los anteriores, se ubica en espacios rurales o naturales (Crosby, 1996).

El escenario natural de la “Ruta de los Bordados”, se presta para el desarrollo de varios deportes que en la actualidad están en boga es decir que tienen alta popularidad y acogida, y que forman parte de la oferta turística, como son: caminatas, ciclo rutas, campamentos al

aire libre, entre otros. Actualmente las competencias deportivas extremas más importantes del país se desarrollan en lugares alejados de la parte urbana, los mismos que reúnen características importantes de riqueza cultural, y natural principalmente.

## **2.8 Turismo de convenciones y eventos**

Engloba un conjunto de actividades técnicas, sociales, y lúdicas, que surgen como consecuencia de la organización de encuentros de un destino a elegir, cuyos motivos giran en torno a temas profesionales, y en el que se incluyen viajes individuales a ferias, y exposiciones. Con el paso del tiempo el turismo de convenciones, y eventos empiezan a consolidarse para referirse a todas aquellas estrategias o iniciativas que buscan el desarrollo turístico de un destino a través de la organización, y promoción de eventos (Prats, 2013).

Varios establecimientos de la “Ruta de los Bordados” dentro de su oferta ofrecen el servicio de organización de eventos, los mismos que poseen una infraestructura adecuada, acorde a las necesidades del cliente, además la ubicación geográfica permite que el evento se desarrolle en una locación diferente en el cual se tenga contacto directo con la naturaleza, en un ambiente distinto al de la ciudad.

## **2.9 Ruta Turística**

Al diseñar una ruta turística debe basarse en la necesaria construcción de la misma, y posterior comercialización, aquello permite poner en relación de la oferta, y la demanda del producto turístico. Al crear una ruta turística debe definirse por tanto la filosofía, y esencia de la ruta, al ofertarse la ruta se debe señalar sus valores y características, así como sus posibles ampliaciones y modificaciones (Curiel, 2015).



Se la denomina “Ruta de los Bordados” por la habilidad de las mujeres del sector en elaborar productos bordados a mano técnica artesanal muy propia de la zona. Actualmente las artesanías se ha convertido en un referente nacional e internacional que identifican al sector.

La ruta posee servicios turísticos como el de alojamiento, alimentación y visita a talleres artesanales, además de atractivos turísticos naturales y artesanales que completan la oferta turística actual.

## **2.10 Mercado Turístico**

El mercado turístico engloba la demanda turística, es decir, todas aquellas personas que realizan viajes relacionados con el turismo, y la oferta turística productos y servicios turísticos, así como los competidores e intermediarios que orientan al consumidor a un determinado producto (Crosby, 1996).

El mercado turístico actual de la “Ruta de los Bordados” actualmente es el mercado interno de la provincia de Imbabura, además en las provincias vecinas de Pichincha, y el Carchi, que por su cercanía ven en la ruta una opción para visitarla.

También existe un mercado internacional europeo, en su mayoría que busca un turismo de convivencia relacionado con experiencias propias del entorno, vinculadas principalmente a la riqueza cultural del territorio.

## **2.11 Producto turístico**

El producto turístico se forma de una variedad de productos. En su mayoría se compone de otros productos que poco tienen que ver con el sector, pero necesarios para que todo funcione de la manera más adecuada.

Los recursos turísticos, las mismas infraestructuras e instalaciones básicas, y las empresas turísticas, constituyen tres elementos indispensables para el producto turístico, pero el factor clave reside en los recursos existentes en un determinado destino, ya que estos son la fuente de motivación que origina el desplazamiento. (Arjona, 2009).

Como producto turístico la “Ruta de los Bordados” aún no se consolida, no existe la sinergia entre los actores, y hay falencias sobre el manejo administrativo referente a estrategias de comercialización. Sin embargo, ha tenido un desarrollo importante, fruto del esfuerzo individual, de empresarios, emprendedores y empresas privadas que han logrado posicionar sus ofertas en el mercado.

## **2.12 Cadena de valor de turismo**

Desde la perspectiva del turista, es un modelo conceptual que recoge las relaciones entre conceptos de gran interés en la literatura de marketing: valor percibido, calidad, satisfacción, fidelización y rentabilidad.

El concepto clave de la cadena, es el valor entendido como la evaluación inicial que un turista realiza en su proceso de elección de destinos turísticos. El valor es un concepto que debe percibir el turista, y de ahí que sea más adecuado hablar del valor percibido.

En concreto, bajo las prestaciones tangibles, se integran el conjunto de recursos físicos, instalaciones de alojamiento, restauración, etc. Estas prestaciones resultan importantes, pero difícilmente pueden reflejar diferenciadoras entre sí. (Bigné, Font, Andreu, 2008).

La actividad turística dentro de la “Ruta de los Bordados” se viene desarrollando de una manera desordenada sin tener claro el concepto de la cadena de valor entre los eslabones que conforman la ruta, el hecho de contar con un valor agregado a los servicios y productos que ofrece, es sin duda una ventaja competitiva para su posterior comercialización y posicionamiento en el mercado. Dentro de la investigación en la propuesta de un modelo de gestión, se tomará este concepto para lograr diferenciar la oferta.

### **2.13 Calidad**

La calidad del destino turístico depende de factores endógenos y exógenos, pero el turista siempre la evalúa de manera global; por ello es necesario el conjunto de los elementos que componen el producto turístico global, sea de calidad. Así pues, en el ámbito de la competencia existe actualmente en el mercado turístico sobre todo la calidad, que debe ser considerada como un instrumento de permanencia en este mercado, y no sólo como un aspecto diferenciador frente a la competencia, dado que, cada vez más, la calidad de los destinos turísticos debe ser una regla básica para que estos permanezcan en el mercado. (AECID, 2018).

La investigación realizó un diagnóstico los niveles actuales de calidad que manejan los establecimientos y talleres artesanales de la “Ruta de los Bordados”, la oferta turística que se brinda es diversa y responde a varios procesos internos de organización que manejan los emprendedores turísticos.

## **2.14 Calidad en el sector turístico**

(Ramírez, 2008). “Para lograr la meta de satisfacer y exceder las expectativas del turista después de visitar el destino turístico y haber consumido los diversos servicios, es necesario que las empresas turísticas elaboren y ejecuten de manera sistemática programas de calidad, uno de los componentes productores y prestadores de servicios, así como de la totalidad del destino turístico”.

La “Ruta de los Bordados” maneja estándares de calidad que responden a los procesos y políticas propias de cada establecimiento, relacionados a la oferta de los servicios de alojamiento, alimentación y actividades artesanales. La presente investigación y propuesta busca mejorar la gestión de calidad para poder a mediano y largo plazo contar con una oferta turística diferenciada, capaz de competir con las demandas del mercado actual.

## **2.15 Sistemas de calidad**

Un sistema de calidad es el instrumento en el que se apoya el método o modelo de calidad, que la empresa elige para gestionar la eficacia en función de sus principios y objetivos.

Los aspectos de un sistema de calidad son:

- Definición de un trabajo (estándar)
- Establecimiento de un sistema documental
- Ejecución de un método de trabajo
- Cumplimiento de las especificaciones (Fernández, 2013).

Servicios turísticos de calidad, la prestación de una experiencia turística de calidad como un elemento de clara diferenciación estratégica para todos los que se relacionan con esta dinámica industria.

Hoy en día, el simple alojamiento es algo que los clientes dan por descontado, de tal forma que ya no se constituye en una garantía de éxito en el mercado. La clave reside ahora, entre otras cosas, en dispensar un trato cordial, amable y personalizado a los turistas, en disponer de buenos accesos al establecimiento, o en contar con una decoración acogedora, agradable, propia del entorno. En definitiva, hay que ofrecer un servicio excelente al consumidor y a la organización que está al frente del emprendimiento, en caso de lograrlo podrá reforzar la lealtad de los clientes actuales y aumentar las posibilidades de captación de otros nuevos (Peláez, Vega, 1996).

Como parte de los objetivos propuestos dentro de la investigación se encuentra el diseño de un modelo de gestión para la aplicación de estándares mínimos de calidad, mismo que se ajusta a la realidad del territorio y tiene como objetivo el garantizar una oferta competitiva en el mercado, logrando la satisfacción en el turista y por ende la fidelización del mismo.

## **2.16 Sello de calidad**

Un producto que ofrece una característica de calidad diferenciadora, no es necesariamente reconocido a simple vista por el consumidor. Por ese motivo y por estrategia para apoyar su comercialización, se han desarrollado los sistemas de certificación, y los sellos de calidad en los alimentos. Los sellos de calidad son útiles para destacar eficazmente en el envase, presentación, y publicidad del producto diferenciado, el mismo que es el atributo del valor que ofrece. En consecuencia, el sello de calidad representa una garantía de que el producto que ofrece de manera efectiva, o los atributos de valor diferenciado que ostenta. Para ello, el sistema de sello de calidad se sustenta en la participación de organismos

certificadores independientes, que cumplen la labor de verificar y controlar el cumplimiento de las características que ofrece el producto. (Macchiavello, 2002).

Como parte de la propuesta del mejoramiento de estándares de calidad de los servicios, y productos que ofrece la “Ruta de los Bordados”, se plantea sumarse a instituciones públicas o a organismos internacionales que otorgan reconocimientos, o en muchos casos sellos de calidad a los establecimientos que cumplan con normas básicas, con esto se logra el posicionamiento y competitividad de la oferta en el mercado actual.

### **2.17 Promoción turística**

Es un elemento de la mezcla promocional de gran eficacia para inducir y estimular al intermediario, y al vendedor para incrementar las ventas, y al consumidor final y actual para visitar por primera vez el destino, y estimular la recepción de compra.

Albert Frey la define como la creación, aplicación y dimensión de materiales y técnicas que complementan la publicidad y la venta personal, y hace uso del correo directo, catálogos, boletines internos, exhibiciones, y otros apoyos publicitarios, cuya finalidad es aumentar el deseo del vendedor, distribuidor o intermediario para vender más cierta marca, pues si bien la publicidad y la venta van en la misma dirección, la promoción de ventas ofrece un estímulo extra para lograrlo. (Cordero, 2008).

La promoción estrategia de posicionamiento de la “Ruta de los Bordados”, necesita consolidarse proponiendo un plan de marketing que tenga relación con lo propuesto por el Ministerio de Turismo con su campaña “All you need is Ecuador”, además de las acciones locales emprendidas a nivel provincial, cantonal y parroquial. La idea es optimizar recursos, y ser lo más eficiente al momento de transmitir el mensaje de la ruta al mercado.

## 2.18 Imbabura: Datos generales

Dentro del Plan de Desarrollo Turístico de la provincia de Imbabura GPI (2013), se realiza la siguiente descripción: La provincia de Imbabura se encuentra ubicada en la región septentrional andina ecuatoriana, entre las coordenadas 00° 07' y 00° 52' latitud norte; 77° 48' y 79° 12' longitud oeste con una extensión total de 4.353 km<sup>2</sup> que representa el 1,70 % del territorio nacional. Su territorio se encuentra dentro de un intervalo altitudinal que va desde los 320 msnm en la parroquia García Moreno, cantón Cotacachi, hasta los 4.939 msnm que corresponde a la cumbre del volcán Cotacachi. Gran parte del territorio imbabureño se encuentra localizado en la Hoya del Río Chota, y está rodeado por dos cordilleras: la cordillera Occidental que posee ramales, entre los que sobresalen (de norte a sur), las estribaciones de Chilluri, Lachas, Cayapas, Toisán, Intag, y las montañas de Quisaya que forman parte importante de uno de los hot spots más biodiversos del planeta, el Chocó; y la cordillera Oriental que constituye el inicio de las estribaciones de Pimampiro y Cofanes. Entre estas dos cordilleras se encuentran las estribaciones de Angochagua que conforman un ecosistema de extensos páramos.

**Cuadro N°1: Datos Generales de la Provincia de Imbabura**

Datos generales de la provincia de Imbabura	
Capital	Ibarra
No. de habitantes	398.244 (Censo 2010)
Superficie de la provincia	4.353 Km <sup>2</sup> (435.300 ha.)
Límites	Al norte la provincia del Carchi, al sur la provincia de Pichincha, al este la provincia de Sucumbíos y al oeste la provincia de Esmeraldas.
Cantones	Otavalo, Cotacachi, Antonio Ante, Ibarra, Urcuquí y Pimampiro.
Grupos étnicos	Indígenas Kichwa Otavalo, Natabuela, Kayampi y Karanki. También se encuentra el pueblo Awá y los Afro-descendientes.
Coordenadas	00° 07' y 00° 52' latitud norte; 77° 48' y 79° 12' longitud oeste.

Fuente: Plan de Turismo Gobierno Provincial de Imbabura.

Respecto a las elevaciones, en la provincia se destacan los volcanes, como el Cotacachi a 4.939 msnm, Imbabura a 4.560msnm, Yana Urku de Piñán a 4.535m, Mojanda a 4.080 msnm y Cusín 3.898 msnm. Esta particularidad geográfica ha permitido que Imbabura sea una provincia con varios tipos de ecosistemas que alberga una enorme diversidad biológica.

Según datos del INEC, Imbabura tiene una población de 398.244 personas distribuidas en seis cantones: Otavalo, Cotacachi, Antonio Ante, Ibarra, Urcuquí y Pimampiro. En la provincia se localizan varios pueblos originarios de la nacionalidad Kichwa Kayambi, Otavalo, Natabuela, Karanki y Awá; así como el pueblo afrodescendiente y mestizo, cada uno de ellos con antecedentes socio históricos muy particulares, que en conjunto han forjado una cultura e identidad única de la provincia, el país y el mundo.

Toda esta diversidad de ecosistemas y de pueblos es muy accesible, debido a que la provincia cuenta con una red vial en muy buen estado, en particular la carretera panamericana que atraviesa todo el territorio con una distancia aproximada de 86 km dentro de este tramo, sobresale la “Autovía de los Lagos” entre Otavalo, Antonio Ante e Ibarra, la cual cuenta con seis carriles, y tiene un aproximado de 20 km de longitud.

Los trabajos realizados respecto al mejoramiento vial han permitido que el acceso se facilite hacia una gran parte de la provincia, beneficiando a la economía local a través del impulso de la agricultura, artesanía, industria y el turismo. Así mismo, la Prefectura de Imbabura ha mejorado notablemente varias vías importantes, como la ruta Salinas-Chachimbiro-Urcuquí, Cotacachi-Cuicocha así como nuevas vías que están en proceso de construcción como la ruta Cotacachi-Imantag; Cuicocha-Apuela-Aguagrumb y la San Pablo del Lago-Ugsha-Zuleta.

En los últimos 10 años, todas las ciudades, y los cascos parroquiales de Imbabura han crecido en cuanto a su infraestructura, sin embargo, existen impactos negativos sobre la identidad arquitectónica local, por lo cual las casas tradicionales de estilo colonial están desapareciendo. Las grandes obras ejecutadas a través de los diferentes municipios de



manera directa y/o con el apoyo e intervención de la Prefectura de Imbabura/o Gobierno Nacional, así como los proyectos que se ejecutarán en el corto y mediano plazo, han posicionado a Imbabura entre las provincias con mayor potencial para el desarrollo de la industria del turismo en el Ecuador.

Los límites políticos-administrativos de Imbabura son: al norte la provincia de Carchi, al sur la provincia de Pichincha, al este la provincia de Sucumbíos y al oeste la provincia de Esmeraldas, situación que la ubica en una posición estratégica desde el punto de vista geográfico.

Su principal fortaleza para el desarrollo del turismo se sustenta en la diversidad de ecosistemas de montaña, y la belleza paisajística conformada por un conjunto de sistemas lacustres, montañas y volcanes. Muchos de estos recursos naturales son considerados sagrados por los pueblos indígenas quienes junto a los afro descendientes y mestizos han desarrollado un rico y variado conjunto de conocimientos y manifestaciones culturales en torno a ellos, creando y preservando además, únicos e impresionantes paisajes naturales. Esta es una ventaja comparativa que debe ser considerada como una importante oportunidad para desarrollar un nuevo modelo de gestión del turismo en la zona norte del Ecuador.

Sin embargo, la industria turística no ha logrado desarrollarse hasta el punto de constituir productos fortalecidos que permitan que Imbabura sea conocido como un destino turístico en lo nacional e internacional, debido particularmente a que nuestra provincia depende en gran medida del marketing turístico que hace Quito de sí mismo, en la cual parte de la provincia de Imbabura, sobre todo Otavalo aparece como uno de los alrededores casi contiguos de la ciudad capital. Incluso el único referente turístico muy bien posicionado a nivel provincial, es la tradicional Plaza de los Ponchos de Otavalo, lugar que ha caído en un proceso de deterioro en todos los aspectos durante los últimos veinte años. En lo relacionado al tema ambiental, aún el mismo eslogan “Imbabura, la provincia azul de los lagos”, no ha logrado motivar la consecución de políticas integrales que propendan a la protección y manejo sostenible de los recursos naturales, lo cual ha hecho que estos sistemas lacustres no pasen de ser, en el mejor de los casos, solamente recursos turísticos.

Consecuentemente, es necesaria una evaluación de la situación actual del sector turístico en la provincia, que permita identificar las oportunidades para su desarrollo.

Se estima que la actividad turística empezó en la provincia de Imbabura a inicios de la década de los años 50's, época en la cual la Feria Artesanal de Otavalo tomó alta notoriedad. La promoción y el incipiente marketing fueron realizados por estudiantes extranjeros que habían visitado la región para realizar sus investigaciones universitarias en distintas áreas donde se desarrollaba especialmente las ciencias sociales. Sus textos hablaban de la dinámica sociocultural de la región, de tal manera que captó la curiosidad de potenciales visitantes y turistas, quienes más tarde llegaron a la provincia mediante un viaje de ocho horas por tren desde Quito, o 6 horas por vehículo. Este hecho motivó a que la gente local emprendiera en la prestación de servicios de alojamiento para los visitantes que llegaban durante los fines de semana. Estos servicios incipientes se mantuvieron hasta que varios empresarios iniciaron la implementación de hoteles acordes a las necesidades y estándares del creciente mercado durante las décadas subsiguientes. No obstante, en la actualidad, la mayoría de los emprendimientos turísticos no han desarrollado sus bienes y servicios de acuerdo con la evolución del mercado. (Plan de Turismo de la provincia, 2013).

## **2.19 Ruta de los Bordados**

En el año 2005, la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Ibarra, a través de la planificación realizada dentro del plan estratégico de turismo diseñado para un periodo de ejecución de 8 años en ese entonces desde el año 2005 hasta el 2012, estableció dentro de las estrategias de fortalecimiento turístico, el diseño y ejecución del proyecto denominado "Dinamizadores- emprendedores turísticos del cantón San Miguel de Ibarra".

Para poder poner en marcha dicha iniciativa se trabajó en varios componentes que a continuación se detalla:

En un primer momento se realizó la identificación de emprendimientos turísticos en las parroquias rurales y urbanas del cantón. Este proceso se llevó a cabo a través de asambleas parroquiales que se desarrollaron gracias a alianzas estratégicas con los gobiernos autónomos parroquiales rurales. En estos eventos se efectuaron diagnósticos sobre la situación actual del turismo, además de las fortalezas de los diferentes sectores, además se realizó un mapeo de establecimientos turísticos y del talento humano involucrado en la actividad.

El segundo componente fue el encadenamiento productivo gracias a los procesos de asistencia técnica y coaching de la Dirección de Turismo del GAD – Ibarra, actividad que se realizó junto a los emprendedores turísticos, elaborando planes de negocios de sus establecimientos con el objetivo de dar sustentabilidad a la actividad.

Por último se realizó el diseño de tres rutas turísticas: “Tren de la libertad”, “Ruta de los Bordados”, “Valle del Chota”, con la finalidad de enlazar a los emprendimientos turísticos a estos productos. El producto turístico “Ruta de los Bordados” fue definido y priorizado por la potencialidad del territorio en cuanto a los recursos turísticos naturales y culturales existentes además de la urgencia de definir una oferta turística estructurada para el cantón, generando ingresos y dinamizando la economía local de estas parroquias rurales. La llamada ruta atraviesa caminos rurales por las parroquias de Caranqui, La Esperanza y Angochagua.

Sin embargo, por cambios en la administración municipal no se dio seguimiento a los productos definidos turísticos definidos en el Plan, actualmente se encuentra en proceso de elaboración un nuevo Plan de Turismo para el cantón, por lo que no podemos estar seguros de que papel asumirá la municipalidad acerca del desarrollo de esta ruta.

### **2.19.1 Actividades**

La ruta ofrece a los visitantes una variedad de actividades, pueden escoger entre deportes de aventura, cabalgatas, ciclismo de montaña, naturaleza y vida silvestre, montañismo, observación de aves, paseos y caminatas, pesca, talleres artesanales, turismo vivencial, y comida típica.

### **2.19.2 Pueblos y cultura**

Ahora zona arqueológica. Esta área fue territorio de los antiguos Caranquis, el pueblo indio que más resistió a la conquista Inca, y que históricamente es considerado como la cuna de “Atahualpa” –el último de sus emperadores–. Además, la diversidad y autenticidad de las numerosas comunidades indígenas, que conservan hasta nuestros días sus costumbres y tradiciones milenarias, tales como: el arte del bordado a mano, la talabartería o la fiesta del Inti Raymi, en honor al Dios Sol, hacen posible que las comunidades puedan gestionar y administrar su afluente y cautivo turismo, compartiendo con las familias indígenas en un típico ambiente de la serranía ecuatoriana.

### **2.19.3 Atractivos**

#### **2.19.3.1 Población de Caranqui**

Con su riqueza histórica y patrimonial, tierras donde se asentaron las culturas Caranqui e Inca, con presencia de numerosos vestigios arqueológicos como tolas; su Iglesia edificada en los mismos vestigios del último templo indígena, y que en estos días se levanta imponente el templo en honor al Señor del Amor. Su parque central con las tradicionales ventas de los helados de crema, y una variedad infinita del pan de leche.

### **2.19.3.2 Volcanes**

El volcán Imbabura tiene una altura de 4.610 m., está ubicado a 10 km de Ibarra, es un excelente mirador de los volcanes de la Sierra Norte; en realidad esta montaña junto con el Cubilche a 4.826 msnm, el Cunru a 4.290 msnm, y otros, es un complejo volcánico conocido con el genérico de Imbabura. En la tradición indígena el Imbabura es considerado un monte sagrado, y los indígenas de la región lo denominan "Taita Imbabura".

### **2.19.3.3 Lagunas**

Imbabura, posee dentro de su territorio el conjunto lacustre más hermoso del Ecuador; entre las lagunas que el visitante podrá disfrutar a lo largo de la ruta, se encuentran Yahuarcocha, las lagunas del Cunru, Cubilche, y Tinguicochas, conjugadas magistralmente con la bondad del clima, diferentes temperaturas, el paisaje único e indescriptible, y la calidad humana de sus pueblos autóctonos, constituyen un verdadero atractivo para el turista.

### **2.19.3.4 Artesanías bordados y talabartería**

Toallas decorativas, manteles, centros de mesa, servilletas, camisas, etc., bordados totalmente de manera manual, son parte de la variedad de finos productos con acabados perfectos elaborados por las hábiles mujeres indígenas, y mestizas de estas comunidades, principalmente de Zuleta. También hay artesanos que se dedican a la talabartería, donde sus monturas, zamarros, fustes y estribos son los principales protagonistas. (Dirección de Gestión Turística y Cultural GADI, 2008).



## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

Este capítulo da a conocer la metodología utilizada en el presente estudio como parte del proceso de investigación, en el cual se describe el tipo de investigación aplicada, diseño metodológico, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos. Al final se realiza una descripción de los procesos metodológicos aplicados para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación.

### **3.1 Tipo de investigación**

La propuesta de trabajo, está orientada a diseñar un modelo de gestión para la aplicación de estándares de calidad en los emprendimientos turísticos de la “Ruta de los Bordados”, esta herramienta aportará al desarrollo turístico del territorio, mejorando la calidad y competitividad del producto turístico para su comercialización en el mercado.

Se utilizó un paradigma holístico que es la suma del paradigma cuantitativo y cualitativo, debido a que la investigación requiere para el estudio del problema, el paradigma cuantitativo- positivista. Puesto que todos los nuevos descubrimientos son positivistas para la humanidad, y para la investigación de la propuesta se utilizó el tipo cualitativo, ya que nos interesó ver los fenómenos que ocurren en el entorno, como parte de las teorías existentes inductivas; es decir, estructurales, las mismas que obedece a las bases existentes que ya están establecidas.

### 3.2 Diseño metodológico

El diseño de la investigación es de carácter transversal, porque la información que se obtuvo se derivó de visitas de campo en las que se realizó observación directa, entrevistas, encuestas realizadas en el lugar mismo que se realiza la investigación. Tiene un carácter no experimental debido a que las teóricas están establecidas, y se aplicará los conocimientos impartidos en la maestría de ecoturismo en áreas protegidas, la cual se complementará con la información bibliográfica especializada en el problema de investigación, y en la elaboración de la propuesta, para dar una solución al problema planteado. Por último, la investigación se efectuó conociendo, describiendo, y evaluando las características mismas de la investigación al año 2014-2015.

### 3.3 Población y muestra

La investigación realizó un estudio sobre los establecimientos turísticos, y talleres artesanales de la “Ruta de los Bordados”, información que se precisa para proceder con el diagnóstico y elaboración de la propuesta. Otra de las unidades de observación o análisis fueron los turistas, ya que existen aspectos dentro del perfil del turista, y su percepción sobre la calidad, que son claves para definir estrategias de mejora continua, y que a la vez, aportan a la elaboración de la propuesta final.

**Cuadro N°2: Población**

Categorías de la población	Línea base
Establecimientos turísticos – emprendimientos artesanales.	Catastro Ministerio de Turismo – Prefectura de Imbabura – Municipio de Ibarra. <ul style="list-style-type: none"><li>• Quinta San Miguel</li><li>• Sarumaky</li><li>• Refugio Terra Esperanza</li><li>• Hostal Casa Aida</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacienda La Magdalena</li> <li>• Comunidad de San Clemente</li> <li>• Hacienda Zuleta</li> </ul>
Turistas	<p>La investigación usó las estadísticas con las que cuentan el Ministerio de Turismo y Gads, de afluencia de turistas en la ruta de los bordados así mismo estadísticas generales de la ciudad de Ibarra y la provincia de Imbabura.</p> <p>Esto ayudó a tener una muestra la cual se aplicó a los turistas que visiten esta zona con la finalidad determinar la afluencia y perfil del turista.</p>

Elaboración: Autora

### 3.3.1 Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra se aplica la siguiente ecuación:

Figura N°1: Determinación del tamaño de la muestra

Determinación del tamaño de la muestra representativa

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

Elaboración: Autora

### 3.3.2 Fórmula de cálculo

Cuadro N°3: Fórmula de cálculo

N° de Negocios	Nombre del local	N° Personas consumen sus productos y servicios	Anual	%	Estratificación
1	Hcda. La Magdalena	32	1638	0,13	16
2	Quinta San Clemente	90	4680	0,38	45
3	Tradiciones San Clemente	11	572	0,05	6
4	Refugio Terra Esperanza	9	468	0,04	5
5	Hostal Casa Aida	50	2600	0,21	25
6	Hcda. Zuleta	45	2340	0,19	23
		N=	12298		119

Elaboración: Autora

### **3.4 Métodos**

En el presente estudio se usaron métodos teóricos, empíricos y matemáticos.

En cuanto a los métodos teóricos, se encuentran el analítico–sintético, este se aplicó al inicio de la elaboración del plan de investigación, el análisis de la recolección de datos obtenidos en el territorio, además de las referencias bibliográficas en varios formatos que se consultaron para tener bases técnicas y claras del tema. El método histórico –lógico que hace referencia al desarrollo cronológico de los hechos, y características principales de la investigación en diferentes periodos históricos, los mismos que aportaron a para obtener las condiciones actuales.

Los métodos empíricos, que se emplearon a través de la observación para obtener información in situ en lo referente a las características de calidad de los establecimientos turísticos y talleres artesanales de la “Ruta de los Bordados”, la aplicación de encuestas que ayudaron a determinar el perfil del turista, además de su percepción de calidad del destino.

Los métodos matemáticos que se aplicaron, para la elaboración de gráficos y matrices hechos a partir de la información que el turista facilitó, además de la elaboración de cartografía que se realizó con ayuda de sistemas de información geográfica, en donde se podrá visibilizar e identificar la “Ruta de los Bordados”.

### **3.5 Técnicas e Instrumentos**

Las técnicas e instrumentos que se utilizó en la investigación son las siguientes:

La georeferenciación y cartografía de la “Ruta de los Bordados”, en los que se utilizó como instrumento los Sistemas de Información Geográfica en el software Arcgis 10.1.1. La observación que se manejó para identificar los parámetros de evaluación con respecto a la gestión de calidad de los emprendimientos turísticos, y talleres artesanales de la “Ruta de los Bordados” para lo que se operó un check list, y posteriormente la elaboración de matrices que definieron las fortalezas y debilidades. La entrevista fue aplicada a los emprendedores, y al Msc. José Naranjo Coordinador Zonal del Ministerio de Turismo, quien en el año 2005 asumió las funciones como Director de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, y a la vez, quien proporcionó información acerca de la conformación de la ruta y sus principales características, para todo este trabajo se utilizó una grabadora para obtener toda la información, y criterios personales de cada uno de los entrevistados.

La encuesta se aplicó al viajero para identificar el perfil del turista, y la percepción de calidad que tiene el cliente hacia los servicios y productos ofertados. El proceso para la aplicación de la encuesta fue a través del diálogo directo con los propietarios, y administradores de los establecimientos turísticos, talleres artesanales y con el visitante; modalidad que permitió inducir al encuestado a que conteste según el formulario establecido, igualmente se comparó la veracidad de la información recopilada, sobre la base de la observación directa, para que finalmente podamos procesar, analizar e interpretar los resultados de la información.

Lo que corresponde a la información secundaria se utilizó bibliografía relacionada con el problema de investigación, la cual permitió solventar dudas, y tener mayores criterios técnicos en la investigación.

### **3.6 Valor práctico**

El presente documento es parte de una estrategia de desarrollo turístico, y permitirá disponer de una herramienta que contribuirá a mejorar el nivel de gestión de los

emprendimientos turísticos y talleres artesanales de la “Ruta de los Bordados”, lo que permitirá lograr tener un valor agregado al resto de la oferta turística de la provincia de Imbabura. Al mismo tiempo, sistematizar la experiencia y darle sustentabilidad a la misma, por lo que se hace necesaria su implementación, dejando entrever que su aplicación no está ligada solamente a cuestiones vinculadas a la localización, sino que también pueden emplearse en todos los aspectos generales, tales como: el apoyo al diseño de nuevos productos turísticos, es decir, a la visualización y el estudio de flujos de los visitantes, a los análisis estadísticos de los diversos tipos de turistas, a la elaboración de salidas cartográficas y otros documentos publicitarios, a estudios de impacto de la misma demanda, entre otros.

### **3.7 Descripción del proceso metodológico**

Para la formulación del presente trabajo, se plantearon objetivos que fueron cumplidos con procesos metodológicos que a continuación se describen.

#### **3.7.1 Establecimientos turísticos y talleres artesanales existentes a la Ruta de los Bordados.**

Se procedió a la recolección de la información de establecimientos turísticos, y emprendimientos artesanales, a través de la información proporcionada por el Ministerio de Turismo, Municipalidad de Ibarra, y la Prefectura de Imbabura, además de visitas de campo que permitieron mediante la observación directa verificar características indispensables para elaborar un catastro de la “Ruta de los Bordados”.

El catastro cuenta con los siguientes datos: nombre del establecimiento, dirección, teléfono, correo electrónico, clasificación, servicios que ofrece al turista, y además de una descripción general.

Se realizaron salidas de campo para verificar la ubicación de los establecimientos turísticos, y talleres artesanales demostrativos, mediante un GPS, se procedieron a levantar la ubicación, coordenadas, latitud, las mismas que servirán para la elaboración de un mapa de la “Ruta de los Bordados”.

### **3.7.2 Niveles de calidad de los servicios y productos turísticos de la “Ruta de los Bordados”**

Basado en variables que responden a normas y políticas de calidad que se aplican en el mundo, como el ISO 9001, y los sistemas de calidad aplicados con éxito en países de México y España. Además, se diseñaron parámetros para el proceso de evaluación con la ayuda de fuentes bibliográficas, para esto se elaboró una lista de inspección para el área de alojamiento, alimentación y talleres artesanales; sin embargo fue necesario ajustar la herramienta con aspectos que respondan a la realidad del territorio, teniendo un formato con estándares mínimos de calidad que garanticen que la estrategia sea sustentable y se apege a la realidad del entorno; se aplicó el check list a los emprendimientos turísticos y talleres artesanales, la herramienta fue empleada en el mismo sitio, es decir, en el campo con el objetivo de conocer la situación real de los prestadores de servicios.

En función de los resultados obtenidos, se procedió a realizar las tabulaciones. Con ayuda de la aplicación de modelos matemáticos se determinó el porcentaje parcial de cumplimiento del check list, sobre la totalidad de la evaluación realizada, tratando de minimizar subjetividades.

### **3.7.3 Perfil del turista que visita la “Ruta de los Bordados”**

Para la aplicación de las encuestas dirigidas a los turistas que visitan la “Ruta de los Bordados”, se diseñó un instrumento de recolección de información sobre la base de las

variables, indicadores, objetivos y población objeto, Además se aplicó la observación directa y de esta manera se procedió a levantar información en una forma descriptiva, explicativa, precisa y clara para su interpretación, el análisis de resultados y la construcción de conclusiones.

#### **3.7.4 Percepción de calidad turistas que visitan la “Ruta de los Bordados”**

Se realizó una encuesta de manera aleatoria la misma que contiene una matriz en la que se usó una escala que va del 1 al 5, siendo 1 el puntaje más bajo, y 5 el más alto; se evaluaron los siguientes criterios: recursos turísticos en buen estado de conservación, servicios sanitarios, seguridad, servicio de alojamiento, limpieza, decoración, alimentación, atención al cliente, guianza, y artesanías. a turistas determinados en una muestra estadística obtenida con datos proporcionados por instituciones públicas, tales como: el Ministerio de Turismo, Prefectura de Imbabura, y los mismos emprendimientos turísticos correspondientes a mediciones realizadas en feriados, y temporada alta, con la finalidad de tener una visión clara sobre la percepción de la calidad en los servicios, y productos que se ofrecen. Estos insumos son importantes para el diseño del modelo de gestión, además sirven como un aporte significativo para el diseño de estrategias de fortalecimiento de turismo en el territorio.

Con los resultados obtenidos que se realizaron a través de métodos matemáticos, tabulaciones, metodologías que explican los resultados de manera gráfica, y la elaboración del análisis que contiene cada pregunta.

### **3.7.5 Diseñar un modelo de gestión**

Se revisaron fuentes bibliográficas sobre estándares de calidad en el turismo del país, y el mundo, como además de experiencias exitosas sobre aplicación de buenas prácticas, y el manejo del turismo sustentable, pues también de la observación in situ en los emprendimientos turísticos con la finalidad de conocer sus características propias, y que marcan las mismas la diferencia.

Esta herramienta cuenta con un esquema fácil de aplicar, explicado por fases y procesos sencillos, con la finalidad de que sea útil y funcional para los emprendedores de la “Ruta de los Bordados”, además puede adaptarse a procesos de gestión de calidad que llevan a cabo instituciones públicas y organismos externos.



## **Capítulo IV**

### **ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en la investigación de campo, en el orden de los objetivos específicos planteados. La primera parte muestra los establecimientos turísticos, y talleres artesanales que se han identificado en la “Ruta de los Bordados” para la elaboración de un catastro, y la segunda, la descripción general de los mismos, y finalmente el mapa de la ruta con coordenadas.

A continuación se presenta la evaluación de los niveles de calidad de los establecimientos turísticos y talleres artesanales, a partir de la aplicación de la ficha o check list, que pone en evidencia las condiciones en las que se ofertan los productos y servicios turísticos de la ruta. Junto a ello, se presenta la percepción del turista en relación con la experiencia recibida en su visita, Además del perfil del turista el mismo que consume los servicios que ofrecen los establecimientos, y talleres artesanales que operan en esta ruta.

#### 4.1 Establecimientos turísticos y talleres artesanales existentes a la “Ruta de los Bordados”

**Cuadro N°4: Catastro Establecimientos Turísticos**

Nro.	Nombre del establecimiento	Dirección	Teléfono	Email	Clasificación	Servicios que ofrece
1	Hacienda Zuleta	Comunidad Zuleta	2662032	info@zuleta.com	Hostería	Alojamiento/alimentación /recorridos en caballos / montañas/convivencia con la comunidad/ avistamiento de aves.
2	Quinta San Clemente	Caranqui barrio San Luis - vía San Clemente	062958336 - 0993385982/3047198	ventas@sanclemente.com.ec	Hostería	Alojamiento /alimentación / recreación / salones de eventos.
3	Refugio Terra Esperanza	Vía La Esperanza	2660228 0999687577	terraesperanzalodge@gmail.com	Emprendimiento comunitario /taller artesanal	Recorridos al Cubilche, Imbabura/ gastronomía típica, artesanía.

4	Hostal Casa Aida	Galo Plaza - vía a la Remonta	2660221	casa_aida@hotmail.com	Hostal	Alojamiento, Alimentación
5	Hacienda La Magdalena	Comunidad La Magdalena -vía Olmedo	099 249 3211 098 358 0008		Emprendimiento comunitario	Turismo comunitario / albergues guías / cabalgatas/ recorridos en bicicleta / agroturismo
6	Tradiciones San Clemente	San Clemente, La Esperanza	2660045 0995372767	info@sanclementetours.com	Emprendimiento comunitario	Turismo comunitario, alojamiento, convivencia familiar, alimentación, cabalgatas.
7	Sarumaky	La Esperanza	0986330110		Taller Artesanal	Turismo de compras

Elaboración: Autora

## **4.1.2 Descripción Emprendimientos turísticos y talleres artesanales**

### **4.1.2.1 Hacienda “Zuleta”**

Ubicada en la vía Ibarra-Olmedo, en la comunidad de Zuleta. Este establecimiento data del siglo XVI. Es una hacienda de estilo colonial que tiene una extensión de 2.000 hectáreas, las mismas que pertenecían a la familia del Sr. Galo Plaza Lasso, ex presidente de la República del Ecuador a fines de las décadas del 50's e inicios de los 60's.

El servicio de alojamiento cuenta con 14 habitaciones ambientadas rústicamente de acuerdo con el entorno, áreas verdes, áreas de descanso de lectura, el servicio de alimentación que ofrece un menú muy tradicional, además de opciones internacionales las mismas que son preparadas con productos frescos orgánicos, en su mayoría cultivados y elaborados en la misma hacienda.

Actividades recreativas, tales como: paseos a caballo, paseos en bicicletas de montaña, giras para mirar actividades típicas y cotidianas de la hacienda, tal como el ordeño, la agricultura, lugares estratégicos como miradores que brindan la posibilidad de echar un vistazo de manera panorámica, y espectar los diversos paisajes que tiene este asombroso rincón de la serranía andina; además, el programa de introducción y rehabilitación a su entorno natural del Cóndor de los Andes, "Proyecto Huasi Cóndor" que trabaja para reinsertar al “ave emblema de los símbolos patrios”, especie en peligro de extinción.

En cuanto al aspecto de calidad, son parte del programa de certificación de Rainforest Alliance, quienes trabajan con empresarios que tiene una visión de desarrollo turístico sustentable. El sello de Rainforest Alliance, es un símbolo reconocido internacionalmente de sostenibilidad ambiental, social y económica, que ayuda tanto a las empresas como a los

consumidores para que puedan desarrollar su contraparte, y para asegurar un mejor futuro para todos.

En el año 2014 recibió el certificado a la excelencia por Tripadvisor, mismo que se otorga a establecimientos que cuentan con comentarios altamente positivos por los clientes que han hecho uso de los servicios del lugar. Esta página web es muy popular entre los viajeros, y entre los mejores comentarios y opiniones de los mismos, lo que permite recibir más clientes potenciales que están interesados en conocer el lugar.

Es una especie de publicidad de boca en boca de manera virtual, que tienen un alcance extraordinario, y por ende resultados muy efectivos.

#### **4.1.2.2 Quinta “San Clemente”**

Se encuentra ubicada a siete minutos de la ciudad de Ibarra la "Quinta San Clemente", un lugar de encanto natural ubicado en las faldas del volcán Imbabura, con una perspectiva panorámica de la ciudad casi en su totalidad observada desde lo alto, y con una logística moderna sumamente confortable para hacer turismo obligado en la zona.

Ofrece el servicio de alimentación permanente; su menú hace referencia a lo más representativo de la gastronomía típica de la zona, y opciones internacionales según el gusto del cliente. Además del servicio de organización de eventos y convenciones en sus dos salones dotados para el efecto, área de restaurante, y áreas verdes.

Actualmente se realizan adecuaciones en la infraestructura para complementar la oferta con el servicio de alojamiento, y poder así ofrecer una opción integral al cliente.

#### **4.1.2.3 Refugio “Terra Esperanza”**

Refugio Terra Esperanza está ubicada en la Parroquia “La Esperanza”, territorio ancestral reconocido por las artesanías en cuero (talabartería), y bordados a mano.

El emprendimiento tiene un carácter de comunitario–rural, su estructura organizativa es familiar. Los servicios que ofrecen al turista son los de alojamiento en habitaciones o tiendas de campaña, alimentación enfocada a la gastronomía típica, artesanías realizadas en cuero como parte de su legado familiar; en estas actividades artesanales participan los turistas activamente, además de los famosos bordados realizados a mano.

Un factor diferenciador del establecimiento es que cuentan con servicio de guianza (guías especializados) hacia el cerro Imbabura, Cubilche, cascadas, y demás atractivos naturales de la ruta o cercanos a esta.

#### **4.1.2.4 Hostal “Casa Aída”**

Establecimiento que funciona desde la década de los 70’s, Su propietaria Aída Buitrón encontró en la Parroquia de “La Esperanza” un fuerte potencial turístico, donde lo primero que hizo es adecuar su casa para recibir a turistas en ese entonces.

En la actualidad el Hostal cuenta con una infraestructura capaz de acoger alrededor de quince turistas, e igualmente posee un acogedor restaurante, confortables habitaciones, agua caliente, en un ambiente rústico, de paz, y la tranquilidad, además de su variada gastronomía, y una oferta única que se centra especialmente en la oferta de los desayunos.

El hostel funciona de una práctica dada en la misma organización familiar. Cada uno de los miembros de la familia tiene bien definidas sus funciones, responsabilidades y tareas, además de manejar perfectamente el idioma inglés.

#### **4.1.2.5 Hacienda “La Magdalena”**

La hacienda “La Magdalena” tiene una extensión total de 400 has, ubicada a 14 km al sur oriente del cantón Ibarra, Parroquia Angochagua, comuna “La Magdalena”. En la actualidad funciona como una hacienda productiva, dedicada al sembrío de cultivos andinos, y a la producción de leche; sin embargo la casa de hacienda se ha destinado para el servicio de alojamiento de turistas, y la prestación del servicio de alimentación.

Su administración está a cargo de la asociación agropecuaria Manuel Freire Barba, entregada por el Estado Ecuatoriano con el financiamiento del Banco de Fomento a 85 socios campesinos, y declarada por el Ministerio de Cultura como patrimonio cultural del Ecuador en el año 2012.

#### **4.1.2.6 Tradiciones “San Clemente”**

“Tradiciones de San Clemente”, y su iniciativa de turismo rural comunitario ha venido organizándose desde el 2002, por medio de las familias de la comunidad, las mismas que trabajan en el desarrollo sostenible del turismo comunitario con identidad, es posiblemente el sitio más adecuado donde se ha insertado desde el inicio la participación directa de las familias indígenas de la comunidad en el desarrollo de la oferta de servicios de alojamiento y alimentación para los turistas que visitan la zona.

El concepto básico detrás de esta propuesta es la “convivencia” a través del intercambio de relación familiar entre dos culturas; es decir, una experiencia diferente que permita un intercambio cultural entre visitantes y residentes comuneros mediante el desarrollo de facilidades básicas de alojamiento.

Las familias anfitrionas quieren mostrar al viajero una forma de vida auténtica que se complementa con la cosmovisión propia de sus ancestros. Este encuentro le permite al turista compartir la cultura indígena, disfrutar de un nuevo entorno incomparable, experimentar una manera de vida diferente, deleitándose en la proximidad de la naturaleza, y de un entorno lleno de tradiciones, costumbres y conocimientos hereditarios, todo en un marco de consideración y mutuo respeto.

Ofrecen el servicio de alojamiento, alimentación, guianza, y actividades vinculadas directamente a compartir la cotidianidad de la comunidad.

#### **4.1.2.7 “Sarumaky”**

La producción artesanal en las parroquias La Esperanza y Angochagua, es una actividad tradicional, que se ha transmitido de generación en generación. Así los bordados de Zuleta, cuentan con fama nacional e internacional, reconocida desde su propia imaginación, y destrezas, como también de la importante afluencia turística ligada a la Hacienda “Zuleta”.

La artesanía es de vital importancia en la economía de este territorio rural, y es asumida en un 80 % por mujeres que realizan actividades de bordado a mano, tanto de prendas de vestir, mantelería, entre otros, producción orientada principalmente al mercado de Otavalo, lo cual la convierte en una actividad de subsistencia que rebasa el ámbito eminentemente cultural, para convertirse en un medio de subsistencia familiar.



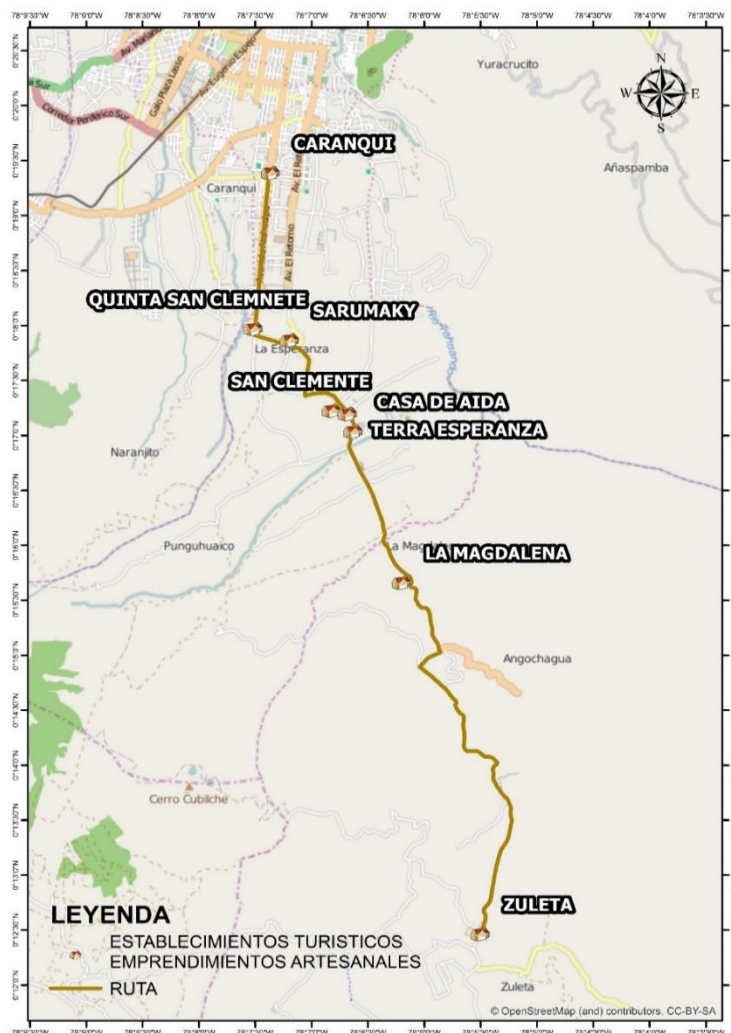
“Sarumaky” funciona anexo al proyecto de comercialización denominado “**Centro de negocios y servicios**” para la sostenibilidad de la actividad artesanal tradicional en la micro región la Esperanza–Angochagua”, que nace con el objetivo de contribuir al mejoramiento del nivel de ingresos de las familias que se dedican a la artesanía, mediante el fortalecimiento de la asociatividad, competitividad, y la incorporación de principios empresariales para la producción y comercialización. Sus beneficiarios entre las dos parroquias sobrepasan las 100 personas.

**Cuadro N°5: Georeferenciación**

Lugar	Coordenadas	ALTITUD
Caranqui	NOO°19,387´WO78°07.368´	7585 ft
Quinta San Clemente	NOO°17,696´WO78°07,518	8366 ft
Sarumaky	NOO°17,948´WO78°07,518´	8261 ft
Terra Esperanza	NOO°17,194'WO78°06,683	8720 ft
Casa Aida	NOO°17,035'WO78°06,634'	8658 ft
San Clemente	NOO°17,225'WO78°06,825	8758 ft
La Magdalena	NOO°15,659'WO78°06,204'	8930 ft
Zuleta	NOO°12,462'WO78°05,505	9521 ft

Elaboración: La Autora

Figura N°2: Mapa Establecimientos turísticos Ruta de los Bordados



Elaboración: La Autora

#### 4.2 Evaluación de los niveles de calidad de los servicios y productos turísticos de la Ruta de los Bordados.

Se realizó la aplicación del check list a 7 emprendimientos turísticos, y talleres artesanales de la “Ruta de los Bordados” con el objetivo de recopilar de forma ordenada la información pertinente relacionada con las variables a evaluar, para posteriormente plasmar los resultados en una matriz que determina las fortalezas y debilidades, como paso previo a la elaboración del plan de mejoras. A continuación se describe el proceso.

#### **4.2.1 Análisis Descriptivo**

Los emprendimientos turísticos y talleres artesanales demostrativos de la “Ruta de los Bordados”, se pueden catalogar como diversos en su género, únicos y originales, siendo una fortaleza al momento del diseño de estrategias de comercialización del producto turístico, ya que los turistas tienen preferencias distintas a la hora de decidir su viaje.

Sin embargo, en lo que se refiere al tema de calidad en el servicio y el producto que ofrecen, es necesario estandarizar por lo menos el cumplimiento de requerimientos mínimos de calidad, donde se garantice al viajero que la experiencia que va a adquirir se ajusta a las necesidades requeridas, y que en muchos casos apunta a sobrepasar las expectativas del cliente.

En la evaluación se tomó en cuenta el área de alojamiento, por lo que se consideró aspectos relacionados con la infraestructura de los establecimientos, estado de bienes inmuebles, limpieza, comodidad, acceso, baños, aspectos de seguridad al turista, y sus pertenencias.

Respecto al área de alimentación se evaluó aspectos relacionados con la infraestructura del lugar asignado a la transformación de alimentos, la calidad de la materia prima, manipulación correcta de los alimentos, utensilios básicos, equipamiento de cocina, limpieza y atención al cliente en el servicio.

Los talleres artesanales demostrativos como parte fundamental de la oferta, tomando en cuenta que la artesanía es un atractivo turístico relacionado con la cultura de la zona, y la habilidad para bordar de las mujeres de las parroquias de La Esperanza y Angochagua. Se

evaluaron aspectos relacionados con la infraestructura, bienes muebles, equipamiento, guión de la visita, precios, facilidades al turista, baños, y por supuesto el talento humano.

Los establecimientos evaluados se clasificaron por categorías para una mejor organización, y futuras estrategias de posicionamiento del destino.

Categoría A, asignada a los establecimientos que cumplen con normas de alta calidad, incluso hasta con certificaciones internacionales, entre las cuales se destacan la Hacienda “Zuleta”, y la Quinta “San Clemente”.

En los aspectos generales del establecimiento La Hacienda “Zuleta”, y su infraestructura, son parte de un proceso de recuperación, y conservación de la casa de hacienda, su cuidado es minucioso, y responde a la mantener una armonía con el entorno propio de esta zona paradisiaca.

En cuanto al servicio de alojamiento, ofrece habitaciones de tipo colonial restauradas, con un mantenimiento minucioso de los elementos de construcción y decoración, con habitaciones amplias y perfectamente iluminadas, y calefacción adecuada para clima frío, camas cómodas desde una plaza y media en habitaciones simples o dobles, hasta camas king size, lencería de habitaciones en buen estado. Baños en cada habitación, agua caliente, amenities, limpieza y seguridad en habitaciones.

El área destinada a la preparación de alimentos es apropiada en cuanto a infraestructura, una adecuada ventilación e iluminación, equipamiento y utensilios de cocina en buen estado. Cuentan con lineamientos y protocolos relacionados con la correcta manipulación de alimentos, además de una continua capacitación del talento humano.

Los aspectos relacionados a la seguridad del turista, y operación turística, son manejados con protocolos de servicio establecidos por la empresa. El talento humano es parte de procesos constantes de capacitación, hay que destacar que en el área operativa se ha generado fuentes de empleo en mujeres y hombres de la zona.

Mediante la evaluación aplicada en el establecimiento, se pudo verificar que cumple de manera integral con los estándares mínimos de calidad, La Hacienda “Zuleta” es considerada como una Hostería 5 estrellas, junto a la Mirage en la provincia de Imbabura. Cuenta con una certificación internacional, además de reconocimientos de varios organismos internacionales y medios de comunicación especializados en turismo.

“San Clemente”, es una Hostería que abrió sus puertas en el año 2012. La infraestructura es nueva y el estado de mantenimiento es óptimo. Su construcción es de tipo rústico, con materiales de la zona, tales como: la madera, teja, ladrillo visto, piedra, entre otros elementos acordes al entorno, y la zona que provee desde la fuente misma este tipo de materiales de construcción.

Su oferta de recreación se enfoca al uso de las áreas verdes con las que cuenta la hostería, las cuales tienen las comodidades y facilidades que se requiere para el desarrollo de actividades recreativas. Estas instalaciones están sujetas a un control de limpieza y seguridad periódicas.

El servicio de alimentación está enfocado a la gastronomía típica del sector, y en general de la región sierra del país; esta oferta es preparada en un espacio físico adecuado en cuanto a infraestructura, iluminación y ventilación, además de equipamiento y utensilios en buen estado. Con respecto al talento humano encargado de esta área, cuentan con un personal capacitado que procesa los alimentos con técnicas de manipulación adecuadas en la preparación.

En cuanto a la evaluación de la aplicación de estándares mínimos de calidad, la “Quinta San Clemente” cumple con un porcentaje alto de aplicación de los mismos, donde su producto estrella es el servicio de alimentación, además con procesos estandarizados de producción alimentaria que garantizan su calidad.

Los aspectos que se debe reforzar son los relacionados a las facilidades para el desarrollo de un turismo inclusivo, como las ranflas, pasamanos, señalética interna. Como algo adicional, es importante que la “Quinta San Clemente” empiece a crear vínculos con emprendimientos productivos de la zona, ejemplo con productores agrícolas orgánicos.

La categoría “B”, fue asignada a emprendimientos de turismo comunitario, los mismos que se encuentran en un proceso de consolidación, y su oferta que se basa en el turismo de convivencia, tales como: “Sarumaky”, “Centro de Negocios”, “Refugio Terra Esperanza”, “Casa Aida”, y “Tradiciones San Clemente”.

“Sarumaky” como taller artesanal, tienen como objetivo la comercialización de artesanías bordadas a mano hacia mercados nacionales e internacionales, desarrollando una operación turística enfocada a mostrar la actividad artesanal propia del sector, con una experiencia demostrativa del proceso de bordado de prendas hasta llegar al producto final.

El área física destinada para recibir a turistas es nueva, se terminó su construcción en el año 2013. Este espacio cuenta con baño, áreas administrativas, áreas de producción, y el área de comercialización; en cuanto a los aspectos generales de mantenimiento, iluminación y limpieza del establecimiento da cumplimiento a estos requerimientos con el objetivo de ofrecer las comodidades necesarias, y las facilidades requeridas por el cliente.

La preparación del talento humano con respecto al manejo de turistas es adecuada, sin embargo, los guiones turísticos sobre el proceso de elaboración de prendas y artículos en general deben pulirse, teniendo un concepto promocional de la zona, afianzando

conocimientos del área, así como sus diferentes atractivos turísticos naturales y culturales que son importantes para las personas que están frente de esta actividad.

El área de comercialización cuenta con una decoración relacionada al sector, además de precios a la vista del cliente, se debe mejorar el acceso y las facilidades para clientes con discapacidad, así como la señalética externa e interna.

“Refugio Terra Esperanza”, se lo evaluó por el servicio de alojamiento, alimentación y talleres artesanales. En el aspecto de alojamiento ofrece el servicio de alojamiento para 6 pax en habitaciones que son parte de la casa familiar, la adecuación que se realizó es aceptable pero se puede mejorar, sin embargo, cubren las necesidades requeridas por el target de visitantes que en su mayoría son mochileros, la oferta alimenticia se basa en la gastronomía típica. El área de producción y preparación alimenticia es la cocina familiar, la misma que se mantiene limpia, con una iluminación, y ventilación necesaria.

El área destinada al taller artesanal debe mejorar la presentación del lugar, el orden, y procesos de limpieza permanentes. El talento humano que trabaja en el refugio posee conocimientos empíricos, basados en la experiencia del manejo turístico, sin embargo, uno de los servicios que prestan, que es el de guianza, no cuenta con la certificación del Ministerio de Turismo para la realización del mismo.

“Casa Aida” fue evaluado por el servicio de alimentación y hospedaje, según el catastro del Ministerio de Turismo tiene una denominación de hostel. Sus habitaciones son de tipo rústico y baños compartidos. Se deben mejorar aspectos de mantenimiento general del establecimiento como pintura, barniz, humedad.

El servicio de alimentación se maneja con estándares altos en la producción de los alimentos, además cuentan con un sistema de proveedores locales beneficiando a las comunidades del sector. Su oferta es la comida típica, pero cuentan con opciones de

gastronomía internacional, y hasta de comida vegetariana. La limpieza y manipulación de alimentos es adecuada, sin embargo, la infraestructura de área necesita mantenimiento general.

“Tradiciones San Clemente”, es un emprendimiento turístico que viene de un proceso organizativo realizado en la comunidad de San Clemente hace varios años, una experiencia que es considerada como referente en la provincia y el país. Actualmente manejan procesos que responden al turismo sustentable.

El área de alojamiento cuenta con un sistema de hospedaje en casas adecuadas, las mismas que están construidas con adobe y madera vista, que hacen que el turista perciba desde su primera impresión o a primera vista que esta es una experiencia diferente. Además, cuenta con cabañas exclusivas destinadas solo para visitantes, donde al igual que las casas, también se mantiene una adecuada seguridad, orden y limpieza. Sin embargo, se debe mejorar la señalética turística interna y externa, para una adecuada orientación de sus visitantes.

El servicio de alimentación que ofrece es de gastronomía típica, la materia prima se cosecha en sus parcelas para su propio consumo en su mayoría cultivos orgánicos. El área de producción se encuentra en la cocina familiar, los aspectos relacionados a la adecuada manipulación de alimentos se los realizan con atención, esmero, y mucho cuidado, brindando menús muy equilibrados, y bastante nutritivos.

En el área de alojamiento, se deben mejorar aspectos relacionados con la comodidad en las habitaciones instalando un sistema de calefacción en las mismas, y un sistema permanente de agua caliente en las duchas.



Establecimiento categoría “C”. Asignado a emprendimientos en etapa inicial con varios aspectos por mejorar, no solo los relacionados con la calidad, sino también con su estructura organizativa. La Hacienda “La Magdalena” se ubica en esta condición.

Hacienda la Magdalena, es una propiedad de la época colonial, por lo que se encuentra en un periodo de deterioro. Aspectos como: conexiones eléctricas, tuberías, cubierta, pintura, son detalles que requieren una intervención inmediata.

El área de hospedaje requiere una urgente intervención en lo que se refiere a infraestructura, servicios básicos, pintura, cubierta. Además de una nueva adquisición de muebles, colchones, y una renovada lencería de las habitaciones. Los baños anexos como los de la casa de Hacienda, necesitan reparación de griferías, tuberías, duchas, lavabos, servicios higiénicos, baldosas, y la habilitación de servicios básicos permanentes.

El servicio de alimentación que ofrece es su mayor fortaleza, como también el talento humano encargado de realizar las preparaciones, ya que son mujeres de la comunidad que tiene conocimiento de la comida típica. Sin embargo, el área de producción de alimentos no está tan bien adecuada, ni equipada para cumplir con los estándares mínimos de calidad habiendo falencias en la manipulación de alimentos poniendo en riesgo posibles contaminaciones alimentarias; no existen procesos de estandarización de recetas, costos de producción, costos de venta.

#### 4.2.2 Criterios de evaluación

**Cuadro N°6: Check List**

Área Alojamiento	Criterios de evaluación de estándares mínimos de calidad	Sí	No
Infraestructura y equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El establecimiento está en buen estado de conservación y mantenimiento.</li> <li>• La pintura y el barniz están en buen estado, el lugar está limpio y ordenado (interno y alrededor).</li> <li>• Infraestructura y equipamiento: Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al alojamiento. Desde la vía principal.</li> <li>• Hay servicio de iluminación en buen estado (eléctrica, gas u otras).</li> <li>• Habitaciones: Los cuartos son del tamaño suficiente y comfortable.  Habitación simple: 8m<sup>2</sup>  Habitación doble: 12m<sup>2</sup>  Habitación matrimonial: 10m<sup>2</sup>  Para cada persona adicional 3m<sup>2</sup> adicionales</li> <li>• Los colchones son suficientemente cómodos y aptos</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con camas en buen estado</li> </ul>		
Baños	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta al menos con un baño para cada 5 personas</li> <li>• Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho</li> <li>• No hay filtraciones ni humedad</li> <li>• Funciona el sistema de agua del inodoro</li> <li>• Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho</li> <li>• se cuenta con agua permanente</li> <li>• Se cuenta con basurero</li> <li>• se cuenta con toallero y jabonera</li> <li>• se prende el foco</li> </ul>	Sí	No
Alimentación	Hay servicio de desayunos	Sí	No
Atención y servicio	Hay un servicio de recepción y tratamiento de reclamos		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios</li> <li>• Se tiene a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía), la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia de los mismos</li> </ul>	Sí	No
Área alimentación Infraestructura y equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El establecimiento está en buen estado de conservación y mantenimiento</li> </ul>		

<p>Infraestructura y equipamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura y equipamiento: Limpieza en el entorno del restaurante</li> <li>• Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al alojamiento</li> <li>• Hay servicio de iluminación en buen estado (eléctrica, gas u otras)</li> <li>• En la cocina, se respeta el manual de manipulación de alimentos</li> <li>• En la cocina, se cuenta con refrigeradora</li> <li>• En la cocina, las áreas de cocina están limpias y desinfectadas</li> <li>• En la cocina hay fregadero o lavabo</li> <li>• En la cocina, se cuenta con una bodega o alacena donde guardar bien los alimentos.</li> <li>• En la cocina, la ventilación es adecuada, se evita la acumulación de humo, calor y olores</li> <li>• En el área de comedor, hay suficientes basureros</li> <li>• En el área de comedor, los azucareros, ajiceros, saleros, etc. están bien limpios y se rellenan siempre que se encuentran a la mitad</li> </ul>	<p>Sí</p>	<p>No</p>
---------------------------------------	---	-----------	-----------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el área de comedor, es suficientemente iluminado y ventilado</li> <li>• En el área de comedor, se dispone de vajilla, cubertería y mantelería limpia y en buen estado</li> <li>• El área de comedor es limpio</li> <li>• Se cuenta con un baño cerca o junto al restaurante</li> <li>• Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho</li> <li>• En los baños, se evitan filtraciones ni humedad</li> <li>• En los baños, funciona el sistema de agua del inodoro</li> <li>• En los baños, se cuenta con agua permanente</li> <li>• En los baños, se cuenta con basurero</li> <li>• En los baños, se cuenta con jabón y dispensador de toallas desechables</li> <li>• En los baños, se prenden todos los focos</li> </ul>		
Atención y servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay un servicio de recepción y tratamiento de reclamaciones</li> <li>• Hay área de recepción</li> </ul>	Sí	No
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios</li> <li>• Se tiene a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía), la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia de los mismos</li> </ul>	Sí	No

Talleres artesanales demostrativos	Criterios de evaluación de estándares mínimos de calidad	Sí	No
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El taller demostrativo está en buen estado de conservación y mantenimiento</li> <li>• La pintura y el barniz están en buen estado</li> <li>• Se evita en lo posible el cemento. Sustituyendo o cubriendo con madera, grava, laja o empedrado.</li> <li>• Si el techo está pintado, este armoniza con el ambiente</li> <li>• Suficiente ventilación natural. Preferible dejar aberturas en la parte alta para la circulación del aire caliente.</li> <li>• Limpieza en el entorno del taller</li> <li>• Posee ranflas para discapacitados</li> <li>• Hay suficientes basureros</li> <li>• Hay suficiente señalética interna</li> <li>• Hay un área lo suficientemente espaciosa para dar las explicaciones a los visitantes</li> <li>• Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al taller.</li> <li>• Los anfitriones se encuentran capacitados para dar las explicaciones a los visitantes</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dispone de un guión con la información sobre las explicaciones que se realizarán y sobre el lugar de visita</li> </ul>		
Área de exhibición y venta de artesanías	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mantiene la limpieza del lugar</li> <li>• Las artesanías está al alcance de los visitantes</li> <li>• Los productos cuentan con etiquetas indicando los precios</li> <li>• Se cuenta con las facilidades para exhibir los productos como anaquel, mostrador o vitrina</li> <li>• Se cuenta con suficientes basureros</li> </ul>	Sí	No
Baños para los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta al menos con un baño cerca o junto al taller demostrativo</li> <li>• El tamaño del baño es suficiente</li> <li>• Las griferías de agua están bien conectadas y sin fugas</li> <li>• Las paredes están revestidas con azulejos</li> <li>• Se cuenta con agua permanente y suficiente</li> <li>• Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho</li> <li>• Tiene seguridad en la puerta</li> <li>• Se cuenta con desagües</li> <li>• Previene filtraciones o humedad</li> <li>• Funciona el sistema de agua del inodoro</li> </ul>	Sí	No

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se encuentra en buen estado el techo o tumbado del baño</li><li>• Cuenta con papel higiénico</li><li>• Se prende el foco</li><li>• Se cuenta con lavabo.</li><li>• Se cuenta con espejo.</li><li>• Se cuenta con dispensador de toallas desechables</li><li>• Se cuenta con basurero</li><li>• Se dispone de jabón</li><li>• Evita malos olores</li></ul>		
--	---	--	--

Elaboración: Autora

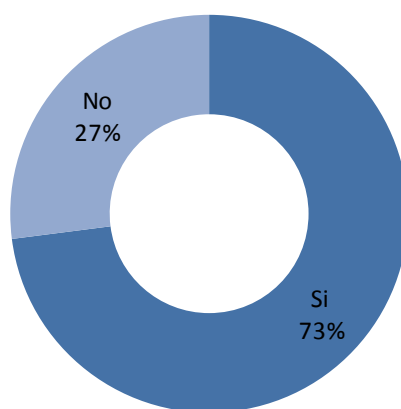


### 4.2.3 Graficación niveles de calidad de los servicios y productos turísticos

**Cuadro N°7: Ficha de evaluación servicios de alojamiento y alimentación “Casa Aida”**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	35	73%
No	21	27%
Total	46	100%

Elaboración: Autora



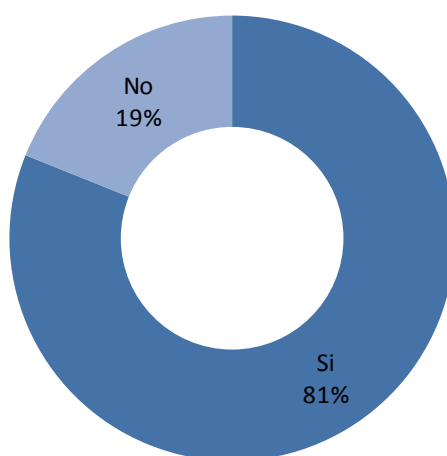
Un 73 % de los parámetros evaluados fueron cumplidos por “Casa Aida”, Sin embargo, existen falencias relacionadas con brindar facilidades de acceso al turista con discapacidad, la ubicación de señalética interna, con respecto al servicio de alimentación se debe realizar adecuaciones dentro del área de cocina sobre infraestructura y equipamiento.

Existen aspectos de seguridad que deben mejorarse en caso de desastres naturales o accidentes, se debe contar con el personal debidamente capacitado y equipado para hacer frente a posibles situaciones de emergencias con el turista.

**Cuadro N°8: Ficha de evaluación Talleres artesanales demostrativos “Terra Esperanza”**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	81%
No	8	19%
Total	37	100%

Elaboración: Autora

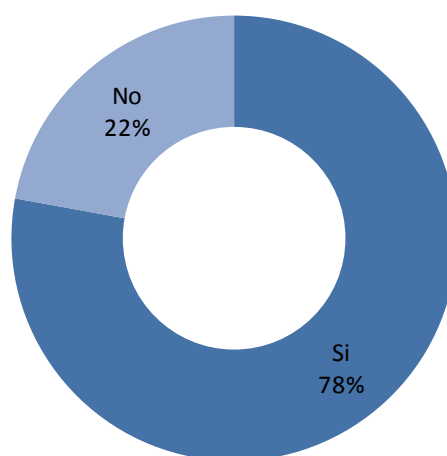


81 % de los parámetros evaluados fueron cumplidos por “Terra Esperanza”, y su taller artesanal demostrativo, existen varios aspectos que se debe mejorar el emprendimiento, tales como: características generales del área destinada al taller, mantenimiento de pintura, facilidades de acceso para turistas con discapacidad, señalética interna, precios a la vista del cliente, aspectos relacionados a la limpieza, y el orden del lugar. Además, deben contar con un guión con datos técnicos turísticos, y explicaciones detalladas del proceso de manufactura de artesanías de cuero.

**Cuadro N°9: Ficha de evaluación servicios de alojamiento y alimentación  
“Terra Esperanza”**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	78%
No	10	22%
Total	46	100%

Elaboración: Autora

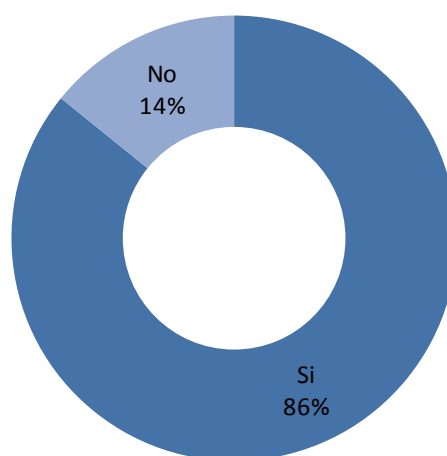


Un 78 % de la evaluación que fue aplicada, se cumplió por parte de “Terra Esperanza”, en lo que respecta a las áreas de alimentación y alojamiento, se debe mejorar la operación del emprendimiento, actualmente el talento humano no cuenta con una clara distribución de tareas. Se debe poner en funcionamiento un registro de ingreso de turistas, con respecto al servicio de guianza, se debe adquirir un equipo de montaña con todos sus accesorios y seguridades en caso de accidentes o catástrofes.

**Cuadro N°10: Ficha de evaluación servicios de alojamiento y alimentación  
“Tradiciones San Clemente”**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	86%
No	16	14%
Total	46	100%

Elaboración: Autora



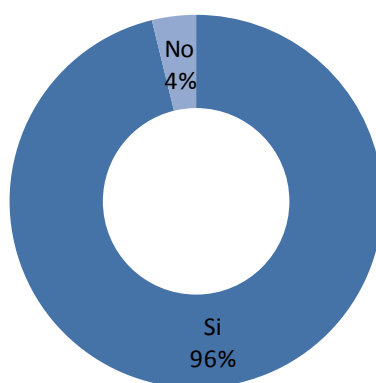
“Tradiciones de San Clemente”, fue evaluado por los servicios de alimentación, y alojamiento, cumpliendo con un 86 % de aspectos positivos. Lo que el emprendimiento requiere es atender aspectos como el de señalética interna y externa, muebles adecuados para las habitaciones, con la finalidad de que el turista pueda usar para distribuir su equipaje.

En el servicio de alimentación se debe mejorar el área de mesones, y control de los animales domésticos. La debilidad más significativa es la relacionada con el aspecto de seguridad al turista, ya que es necesario equipar debidamente a los turistas para ofertar el servicio de guianza. Además, el albergue en general debe contar con un botiquín de primeros auxilios, extintor de incendios, rótulos visibles de números de teléfonos de emergencias, e identificar las zonas seguras en caso de accidentes.

**Cuadro N°11: Ficha de evaluación del servicio de alimentación Hostería  
“Quinta San Clemente”**

Criterios de evaluación	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	96%
No	1	4%
Total	26	100%

Elaboración: Autora

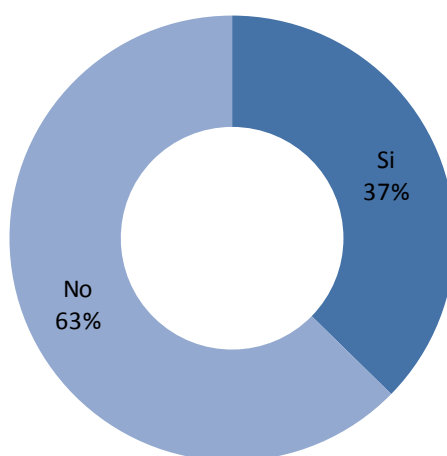


La evaluación realizada a la “Quinta San Clemente” fue positiva, logrando un 96 % de cumplimiento, sin embargo, debe poner atención en aspectos relacionados con la infraestructura general del establecimiento, brindando al turista con discapacidad las debidas facilidades de acceso en las áreas verdes del estableciendo, así como en los diferentes salones destinados para eventos, y convenciones; es importante para marcar la diferencia que se debe facilitar en la atención, y la implementación de la señalética en la parte interna.

**Cuadro N°12: Ficha de evaluación del servicio de hospedaje y alimentación Hacienda “La Magdalena”**

Criterios de evaluación	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	37%
No	29	63%
Total	46	100%

Elaboración: Autora



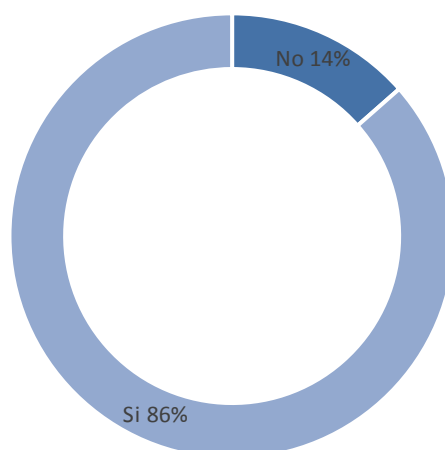
“Hacienda Magdalena “en su evaluación alcanzó el 37 % de aspectos positivos. Al ser un emprendimiento turístico que está empezando, el sistema organizativo dentro del manejo de la hacienda aún no se consolida, las cifras reflejan un bajo porcentaje de cumplimiento de calidad.

Se debe empezar con una planificación y administración adecuada del establecimiento, de lo contrario es imposible que la comunidad en este caso los socios que están a cargo de la administración, pueda ver a la actividad turística como una fuente de ingresos y por ende un camino hacia una mejor calidad de vida en la comunidad.

**Cuadro N°13: Ficha de evaluación de talleres artesanales “Sarumaky”**

Criterios de evaluación	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	14%
No	32	86%
Total	37	100%

Elaboración: Autora



“Sarumaky”, cumplió con un 86 % de aspectos relacionados con la calidad. El taller artesanal ligado al centro de negocios productivo, proyecto que tienen como objetivo fortalecer los canales de comercialización de las artesanías de bordados a mano realizado por mujeres de las comunidades de La Esperanza y Angochagua, pretende ser un referente de artesanías con calidad de exportación, y además poder realizar un turismo de compras con los visitantes de la “Ruta de los Bordados”, por lo que tienen un protocolo de operación de calidad.

Entre los aspectos que deberán ser mejorados para una eficiente operación, se encuentran el mejoramiento de facilidades de acceso al turista con discapacidad que visita el taller, señalética de ubicación interna y externa, y el diseño de un guión turístico que responda no solo a la explicación puntual de las artesanías realizadas, sino más bien a los aspectos generales de la zona, y su oferta turística.

### **4.3 Perfil del turista que visita la “Ruta de los Bordados”.**

Para la identificación del perfil del turista, se aplicaron encuestas a los visitantes de la “Ruta de los Bordados”, con el objetivo de recopilar datos que ayuden a definir en un futuro estrategias en los distintos eslabones de la cadena productiva de turismo, y así fortalecer la operación turística de la ruta.

Además, el conocer las características del turista que elige entre toda la oferta turística a la “Ruta de los Bordados” como destino turístico, es de gran importancia, ya que ayuda a determinar características y particularidades de los visitantes. Aspectos como la edad del turista, la profesión, el número de personas con el que viaja, las motivaciones que le llevan a emprender su viaje, entre otras; son respuestas claves en una planificación turística con resultados tangibles.

- **Antes del viaje**

A continuación se detallan aspectos relacionados con la planificación previa de los turistas antes de visitar la “Ruta de los Bordados”.

Los turistas que deciden visitar la ruta lo hacen en compañía de 2 personas en un 23 %, de 3 personas 20 %, solos en un 19 %, y con 4 personas un 15 %, resultados que demuestra que son grupos familiares o de amigos los mismos que viajan acompañados, con la finalidad compartir una experiencia diferente en familia, además de hacer uso de los descuentos que ofrece la compra de paquetes turísticos.

La mayoría de visitantes, un 42 % nunca han visitado la ruta; sin embargo existe un porcentaje de 33 % que ya la conoce y la ha visitado con una frecuencia de 3 a 5 veces



anuales, 11 % la ha visitado entre 1 a 2 veces y más de 5 veces. Resultados que reflejan que es un destino que tienen fortalezas y oportunidades y motiva a los turistas que regresen a él.

- **Generalidades del turista**

El turista que visita la “Ruta de los Bordados”, en su mayoría está compuesto de un 76 % de mujeres y un 46 % de hombres, con un rango de edad que va desde un 51 % que son jóvenes de 16 a 29 años, 39 % de 30–65 años, y 10 % de 65 años en adelante, desarrollando una actividad económica vinculada al comercio en un 23 %, un 22 % a estudiantes, y un 14 % amas de casa.

Además, un 47 % de los turistas son locales, residentes en la ciudad de Ibarra y cantones vecinos como Antonio Ante 4 %, Cotacachi 2 %, Otavalo 2 %, la ruta también percibe turismo nacional de la provincia vecina del Carchi con un 8 %, y en un 5 % la ciudad de Quito. Asimismo, de un turismo internacional principalmente de los países de Argentina y Estados Unidos, en un 6 %, Bélgica y Francia en un 3 %.

- **Durante el viaje**

Las motivaciones e intereses de los turistas que visitan la “Ruta de los Bordados”, son particularmente el descanso, con un 31 %, el aspecto cultural en un 20 %, y el turismo de compras vinculado a la actividad artesanal de los bordados y la talabartería en un 18 %.

Los visitantes nacionales realizan un turismo en su mayoría de paso, en un 51 % no pernoctan en la ruta, por lo que el servicio de hospedaje es subutilizado. Los que eligen quedarse lo hacen por un periodo de 1 a 2 noches en un 23 %, de 3 a 4 noches en un 14 %.

Un 24 % de los turistas que hacen uso del servicio de alojamiento decide alojarse en emprendimientos comunitarios, por ser una opción distinta a la que ofrece el plus de convivir con una nacionalidad y cultura diferente, con un pueblo conectado con elementos espirituales, y ancestrales.

Los establecimientos que ofrecen hospedaje de haciendas reciben un 11 % de preferencia entre los encuestados, por ejemplo: la Hacienda “Zuleta”, quien opera con un target de turistas extranjeros en relación con el caso de la Hacienda “La Magdalena”, que recibe de manera esporádica mochileros que buscan otro tipo de experiencias, aventuras, necesidades propias de los jóvenes. Los turistas que deciden hacer uso del servicio de alojamiento gastan en un 11 %, 30 usd, y en un 10 %, 100 usd.

- **Después del viaje**

El criterio de aceptación del turista luego de haber adquirido la experiencia de visitar la ruta es de vital importancia para el posicionamiento del destino; ya que aquí se mide la aprobación y la predisposición del turista por regresar.

Un 98 %, de los turistas encuestados regresarán a la “Ruta de los Bordados”, ya que la experiencia valió la pena, y se sintieron a gusto con el servicio recibido, el mismo que debe fortalecerse con la aplicación de estrategias para poder prolongar la estancia en el lugar.

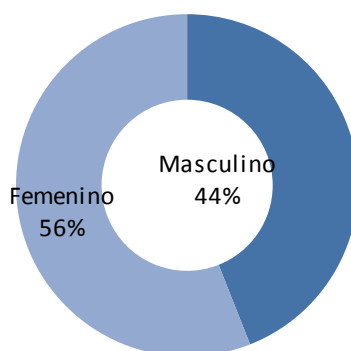
Un 92 % de los visitantes recomendarían el destino turístico. Esta inclinación positiva del cliente definitivamente es un factor a favor que ayudará a la comercialización, y la promoción a través de las diferentes referencias de los que vivieron esta experiencia.

### 4.3.1 Graficación del perfil del turista

**Cuadro N°14: Sexo visitantes de la “Ruta de los Bordados”**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	48	44%
Femenino	61	56%
Total	109	100%

Elaboración: Autora

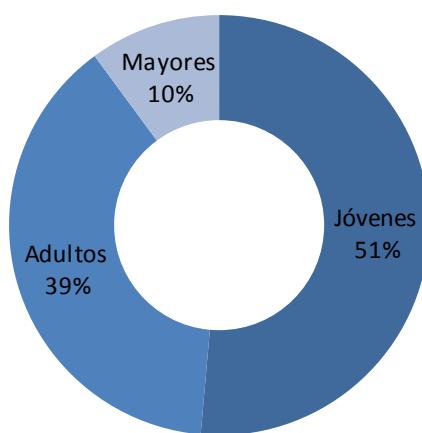


Al tener una mayor demanda de turistas mujeres que visitan la “Ruta de los Bordados”, se debería pensar en estrategias para ofrecer opciones direccionadas al desarrollo de actividades que vayan destinadas al acercamiento y convivencia con las mujeres de la zona, y su filosofía de vida. Sin embargo, existe un público masculino que prefiere realizar actividades de aventura, deportes extremos, y el contacto directo con la naturaleza.

**Cuadro N°15 Edad de los visitantes de la “Ruta de los Bordados”**

Grupos	Frecuencia	Porcentaje
Jóvenes (16-29)	56	51%
Adultos (30-65)	42	39%
Mayores (65- en adelante)	11	10%
Total		100%

Elaboración: Autora



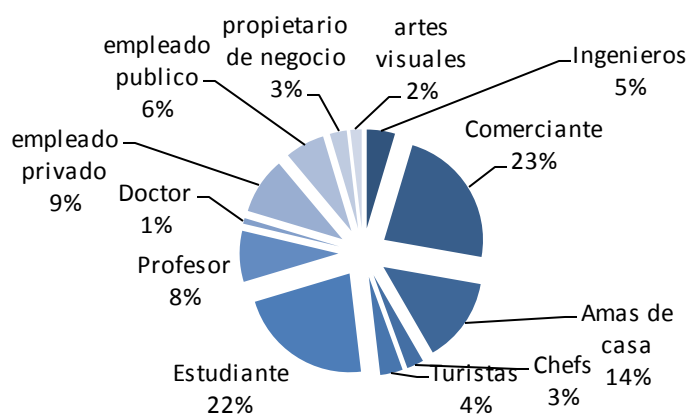
El gráfico indica que los turistas que visitan la “Ruta de los Bordados”, en su mayoría son jóvenes y adultos quienes eligen el destino, por la diversidad de actividades turísticas que se pueden desarrollar, además de la experiencia de poder compartir con pueblos y nacionalidades del territorio.

La ruta permite optar por opciones para toda la familia y edades, actividades que demandan esfuerzo físico mayor, sobre todo las vinculadas con atractivos naturales, hasta otras más relajadas, que tienen como finalidad la convivencia en el entorno familiar de las comunidades.

**Cuadro N°16: Ocupación de los visitantes de la “Ruta de los Bordados”**

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Ingeniero	5	5%
Comerciante	25	23%
Ama de casa	15	14%
Chef	3	3%
Turista	4	4%
Estudiante	24	22%
Profesor	9	8%
Doctor	1	1%
Empleado privado	10	9%
Empleado público	7	6%
Negocios propio	3	3%
Artes visuales	2	2%
Total		100%

Elaboración: Autora

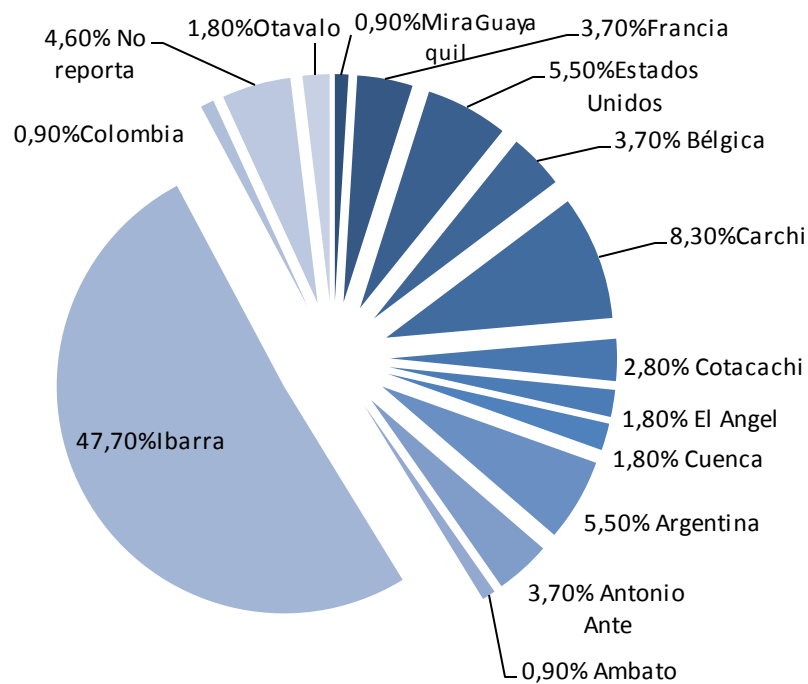


Gran mayoría de turistas que visitan la “Ruta de los Bordados”, desarrollan actividades económicas vinculadas al comercio, además de un número significativo de estudiantes y amas de casa. Los mismos que buscan desarrollar actividades relacionadas a un turismo de compras, además de conocer aspectos vinculados a reforzar propósitos de aprendizaje relacionado a la cultura y naturaleza de la zona.

**Cuadro N°17: Residencia**

Residencia	Frecuencia	Porcentaje
Ibarra	52	47,7%
Carchi	9	8,3%
Argentina	6	5,5%
Estados Unidos	6	5,5%
Quito	6	5,5%
No reporta	5	4,6%
Antonio Ante	4	3,7%
Bélgica	4	3,7%
Francia	4	3,7%
Cotacachi	3	2,8%
Cuenca	2	1,8%
El Ángel	2	1,8%
Otavalo	2	1,8%
Ambato	1	0,9%
Colombia	1	0,9%
Guayaquil	1	0,9%
Mira	1	0,9%
Total		100%

Elaboración: Autora



La procedencia de los turistas que visitan la “Ruta de los Bordados”, es sin duda un aspecto clave para realizar acciones encaminadas a la promoción y difusión del destino turístico pensando que existe una mayor demanda del turismo interno, en especial de la ciudad de Ibarra; con este hecho queda demostrado que la inversión que realiza el estado ecuatoriano en sus diferentes niveles de gobierno, destinada para la mejora de la vialidad en el sector, ayuda de manera positiva a mantener una afluencia constante de turistas de la zona.

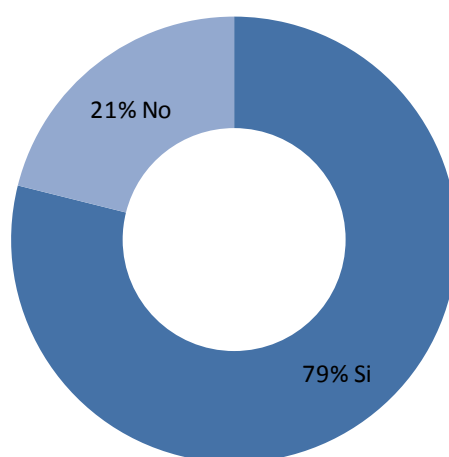
Las provincias del Carchi y la ciudad de Quito, también representan un mercado potencial por su cercanía geográfica al destino señalado, fenómeno que se debería aprovechar para el diseño de tours y post tours vinculados a Quito como capital del Ecuador, y el sitio o la “puerta” más importante de ingreso de turistas. En cuanto al turismo externo, se tiene presencia de turistas argentinos, estadounidenses, belgas, franceses, colombianos; sin duda todos ellos, en busca de experiencias vinculadas con actividades relacionadas a la naturaleza diversa, y a la cultura ancestral única y milenaria de la zona.

## 1.- ¿Conoce usted, la “Ruta de los Bordados”?

**Cuadro N°18: Conocimiento previo del destino**

Conocimiento Ruta de los bordados	Frecuencia	Porcentaje
Si	86	79%
No	23	21%
Total		100%

Elaboración: Autora



En su mayoría los visitantes de la “Ruta de los Bordados”, conocen el destino gracias a referencias personales o estrategias de promoción y difusión de los establecimientos que operan en ella. Sin embargo, hay turistas que la visitan sin saber que se encuentra en el sitio referido. Es decir, llegaron al lugar por el interés de conocer atractivos turísticos puntuales, y posicionados en el mercado, como: el Taita Imbabura, La Esperanza, y la Hacienda Zuleta.

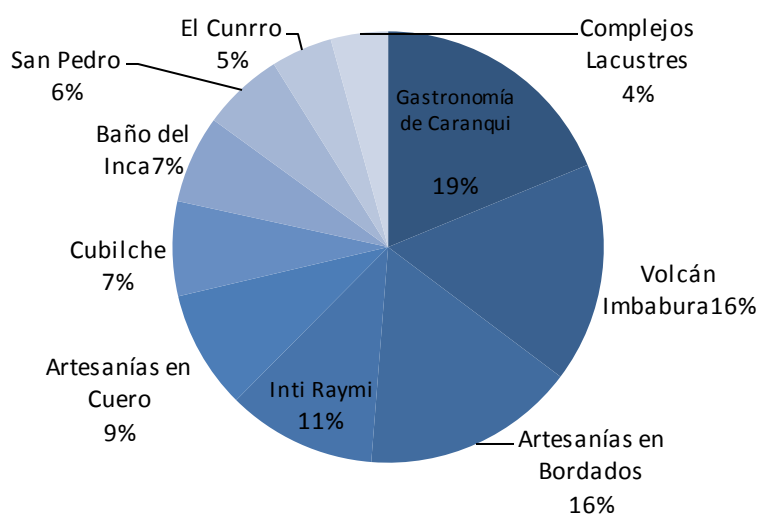


**2.- ¿Cuántos atractivos turísticos naturales y culturales conoce de la Ruta de los Bordados?**

**Cuadro N°19: Atractivos turísticos**

Atractivos Naturales y Culturales	Frecuencia	Porcentaje
Gastronomía de Caranqui	74	18,8%
Volcán Imbabura	65	16,5%
Artesanías en Bordados	63	16,0%
Inti Raymi	44	11,2%
Artesanías en Cuero	35	8,9%
Cubilche	28	7,1%
Baño del Inca	26	6,6%
San Pedro	24	6,1%
El Cunro	18	4,6%
Complejos Lacustres	17	4,3%
Total		100%

Elaboración: Autora



La gastronomía de la parroquia urbana de Caranqui, puntualmente los helados de crema y el pan de leche, fueron identificados con facilidad por los encuestados. Las facilidades actuales referentes al tema vial, y la corta distancia del centro de la ciudad de Ibarra, influyen sin duda en este resultado.

Otro de los atractivos identificados es el volcán Imbabura como recurso natural, el mismo que tiene un gran significado como referente de identidad provincial. En la actualidad recibe turistas que prefieren realizar actividades de aventura, y deportes extremos como: trekking, camping, avistamiento de aves, entre otros.

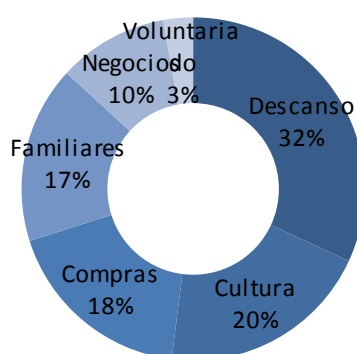
La temática de la ruta hace referencia a los bordados, técnica artesanal propia de la zona, elaborada por artesanas, y realizada a mano. Para su confección se emplea hilos de colores vivos en diseños relacionados con la flora de las parroquias La Esperanza y Angochagua.

### 3.- ¿Por qué motivo Ud. visita la “Ruta de los Bordados”?

**Cuadro N°20: Motivaciones**

Motivo para visitar la Ruta	Frecuencia	Porcentaje
Descanso	46	31,9%
Cultura	29	20,1%
Compras	26	18,1%
Familiares	24	16,7%
Negocios	15	10,4%
Voluntariado	4	2,8%
Total		100%

Elaboración: Autora



“La Ruta de los Bordados” se caracteriza por ser un producto turístico que ofrece al turista el contacto directo con la naturaleza, y alejado de la rutina, apropiado para el descanso que es la motivación más fuerte entre los encuestados, este es un destino cercano a la zona urbana por si el turista demanda algún servicio complementario.

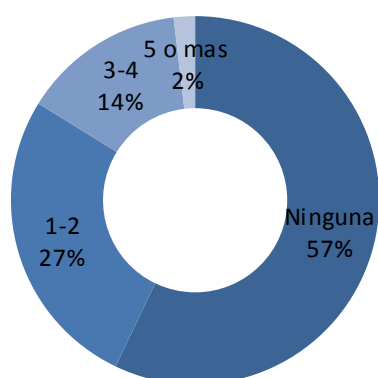
La cultura como la naturaleza también se encuentra dentro de las preferencias del visitante, al ser una zona privilegiada, geográficamente cuenta con un ecosistema único e incomparable, compuesto por un páramo original andino, el mismo que conserva las fuentes de agua, garantizando la provisión de agua dulce para las comunidades, y ciudades aledañas. Además de conocer y disfrutar todas las manifestaciones culturales, vinculadas a la convivencia, y la artesanía, brindando así un valor agregado a la oferta.

#### 4.- ¿Cuántas noches se hospedará en la Ruta de los Bordados?

**Cuadro N°21: Estancia en el destino**

Noches de Hospedaje	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	60	57,14%
1-2	28	26,67%
3-4	15	14,29%
5 o más	2	1,90%
Total		100%

Elaboración: Autora



En gran porcentaje se puede evidenciar, que la mayoría de turistas que visitan la ruta, no hacen uso del servicio de alojamiento que se oferta, poniendo en evidencia la subutilización del servicio de alojamiento existente en la zona. Con un turismo de paso que generalmente obedece a temporadas altas y feriados.

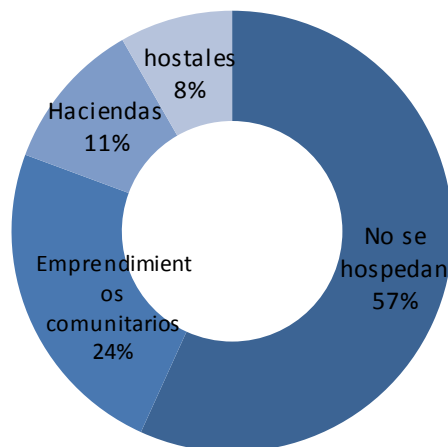
Los turistas que eligen hospedarse, lo hacen en un periodo entre 1 y 2 y de 3 a 4 días, por lo que se debe replantear las estrategias de comercialización y de diseño de los subproductos de la ruta con el objetivo de prolongar la estancia en la zona.

**5.- ¿Dónde se hospeda cuando visita la “Ruta de los Bordados”?**

**Cuadro N°22: Hospedaje**

Donde se hospeda	Frecuencia	Porcentaje
No contestaron	62	56,9 %
Emprendimientos comunitarios	26	23,9 %
Haciendas	12	11,10 %
Hostales	9	8,3%
Total		100%

Elaboración: Autora



Los turistas que hacen uso del servicio de alojamiento en la ruta prefieren la oferta comunitaria, ya tienen interés en tener un contacto directo con la naturaleza y su riqueza cultural, que se realiza a través de la convivencia entre el residente y el visitante.

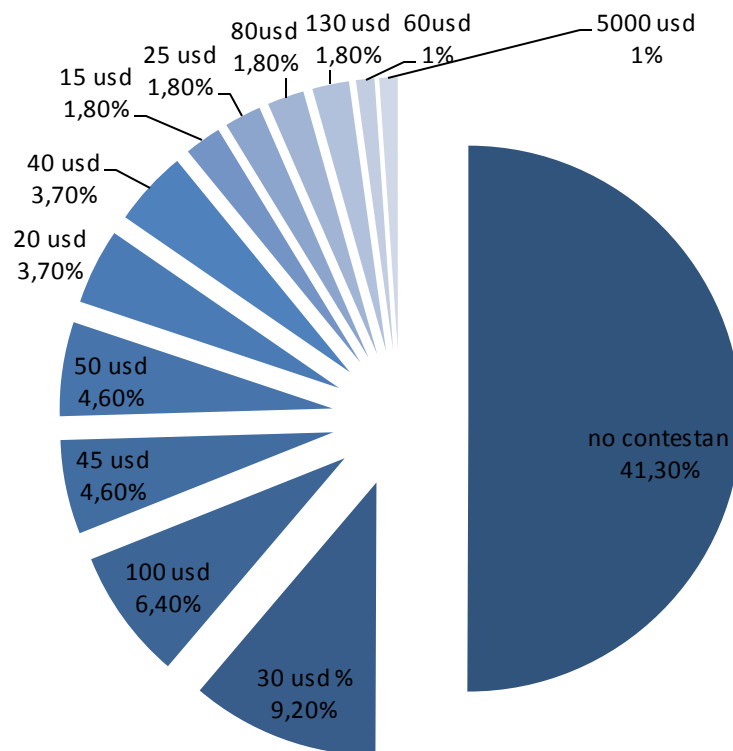
El hospedaje en haciendas también es una opción de la oferta turística que existe, el target que demanda este tipo de establecimientos se ve motivada por los procesos turísticos, hoteleros, que responden a estándares de calidad altos y su legado histórico.

**6.- ¿Cuánto dinero suele gastar por alojamiento en la “Ruta de los Bordados”?**

**Cuadro N°23: Gasto promedio turista**

Dinero gastado en alojamiento	Frecuencia	Porcentaje
no contestan	45	41,3%
30	10	9,2%
100	7	6,4%
45	5	4,6%
50	5	4,6%
20	4	3,7%
40	4	3,7%
15	2	1,8%
25	2	1,8%
80	2	1,8%
130	2	1,8%
5000	1	,9%
60	1	,9%
Total		100%

Elaboración: Autora



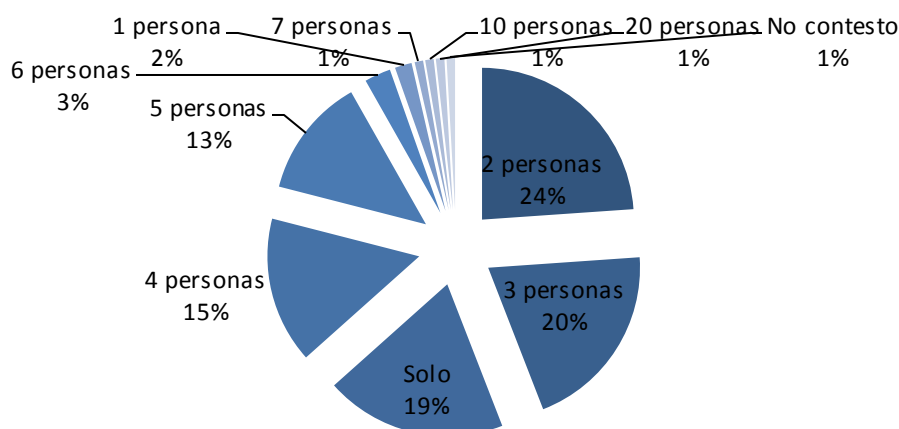
La mayoría de turistas encuestados no contestaron la pregunta, ya que no hacen uso del servicio de alojamiento. Los turistas que tienen programado pernoctar en la “Ruta de los Bordados” planean gastar en este servicio un estimado entre 30 a 100 USD, rango que puede ajustarse a la oferta existente, sin embargo, este rubro no es el más representativo para los prestadores de turismo de la zona, ya que el turismo que reciben es de paso, y generalmente los ingresos más altos son percibidos por el servicio de alimentación y venta de artesanías.

## 7.- ¿Con cuántos acompañantes suele visitar la “Ruta de los Bordados”?

**Cuadro N°24: Número de pax**

¿Cuántas personas viajan?	Frecuencia	Porcentaje
2 personas	26	23,9%
3 personas	22	20,2%
Solo	21	19,3%
4	17	15,6%
5	14	12,8%
6	3	2,8%
1	2	1,8%
7	1	0,9%
10	1	0,9%
20	1	0,9%
No contestó	1	0,9%
Total		100%

Elaboración: Autora



En un porcentaje alto los turistas no viajan solos, es decir, viajan en compañía, muchas veces de familiares, y amigos, en un rango de 2 a 5 personas por grupo. Aunque existe un segmento menor que decide viajar solo, este fenómeno implica adoptar estrategias de comercialización deben estar dirigidas a un target más variado, con una oferta de actividades para todos los gustos. Misma que puede ir desde paquetes para grupos, familias y promociones especiales; en respuesta a la baja ocupación del servicio de alojamiento.

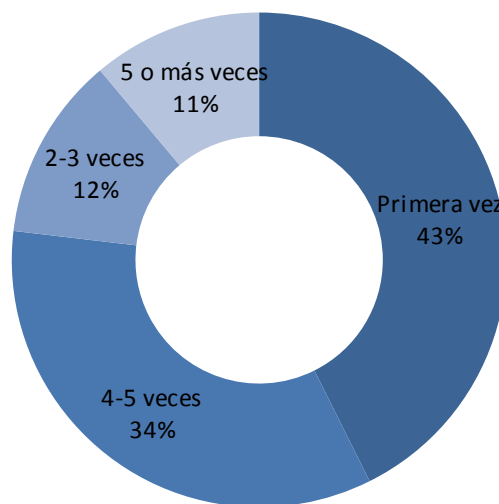


## 8.- ¿Cuántas veces ha visitado la “Ruta de los Bordados”?

**Cuadro N°25: Frecuencia de visita**

¿Cuántas veces ha visitado la ruta?	Frecuencia	Porcentaje
primera vez	46	42,2%
4-5 veces	37	33,9%
2-3 veces	13	11,9%
5 o más veces	12	11,0%
Total		100%

Elaboración: Autora



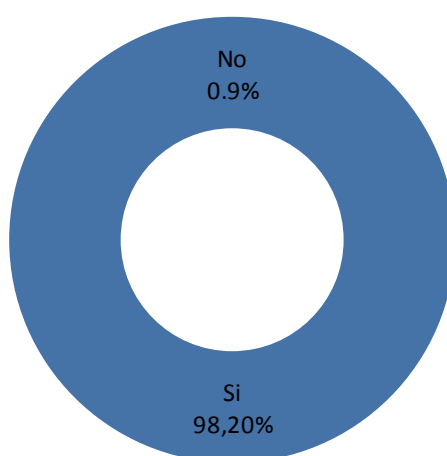
“La Ruta de los Bordados” se encuentra en una fase de consolidación, por lo que muchos de los turistas a quienes se les aplicó la encuesta, coincidieron que es la primera vez que visitan este destino turístico, seguido por un porcentaje considerable de encuestados que han concurrido este año entre en un rango de 4 a 5 veces. Se entiende este resultado por el alto número de turistas que son de la ciudad de Ibarra, quienes aprovechando la distancia cercana pueden acceder al lugar.

## 9.- ¿Regresaría Ud. a la “Ruta de los Bordados”?

**Cuadro N°26: Calidad de la experiencia**

¿Regresaría a la Ruta?	Frecuencia	Porcentaje
Si	107	98,2%
No	1	0.9%
Total		100%

Elaboración: Autora



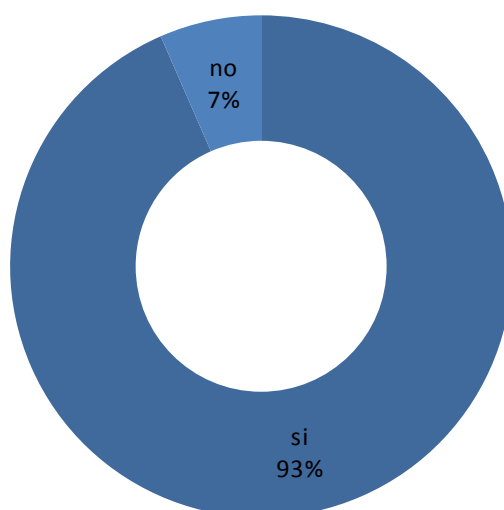
La gran parte de los turistas volverían a visitar la “Ruta de los Bordados”, lo cual es una percepción interesante para el destino turístico, sin embargo, el resultado compromete la mejora continua en su operación para poder satisfacer las necesidades del cliente. Se debe poner en marcha estrategias para un destino diferenciado con una ventaja competitiva en el mercado.

## 10.- ¿Recomendaría Ud. a la “Ruta de los Bordados” como destino turístico?

**Cuadro N°27: Recomendaciones**

Recomendaría la ruta	Frecuencia	Porcentaje
Si	101	92,7%
No	7	6,5%
No contestó	1	0,9%
Total		100%

Elaboración: Autora



La aceptación y predisposición de los turistas para regresar a la ruta, es una fortaleza y una oportunidad que hay que sacarle provecho; ya que los recursos naturales, como culturales, en su mayoría se encuentran en un buen estado de conservación, por lo que es necesario poner en funcionamiento estrategias de mejora continua, con el objetivo de generar un desarrollo sustentable a través de la actividad turística.

#### **4.4 Percepción de calidad de los turistas que visitan la “Ruta de los Bordados”**

Las encuestas de percepción de calidad se aplicaron a 109 turistas de manera aleatoria en los diferentes emprendimientos turísticos de la “Ruta de los Bordados”, con la finalidad de conocer la percepción del cliente sobre su experiencia. Esta percepción se obtiene de la diferencia producida entre las expectativas que tenía el turista antes de recibir el servicio, y el desempeño actual.

Por otro lado, es una retroalimentación del desempeño en la entrega del servicio, el mismo que ayuda a la definición de estrategias para mejorarlo satisfaciendo las necesidades, y requerimientos del turista.

A continuación se detallan los elementos evaluados en la encuesta:

- Recursos turísticos, en buen estado de conservación
- Servicios sanitarios
- Seguridad
- Servicio de alojamiento
- Limpieza y decoración
- Alimentación
- Atención al cliente
- Guianza
- Artesanías
- Recomendaciones generales

Un 98 % de turistas, asocian al destino con una alta conservación de la naturaleza, y sus atractivos, evidenciando el manejo de conceptos de sustentabilidad. Es necesario entender que el aspecto naturaleza es una de las motivaciones que impulsan al turista a visitar el

destino, teniendo en cuenta que para un manejo adecuado ambiental se debe tener un compromiso entre los actores involucrados y estrategias puntuales, las cuales se encuentran en planes, programas o proyectos definidos como política de estado en todos los niveles de gobierno.

Un 62 % de turistas está de acuerdo con los servicios básicos que actualmente cuenta la ruta. Sobre todo los relacionados con los sanitarios como agua potable y alcantarillado, los mismos que deben ser mejorados ya que son necesarios para mantener la limpieza e higiene en los establecimientos, para esto es necesario lograr acuerdos con las instituciones que por competencia constitucional proveen estos servicios, como parte de una estrategia para mitigar esta debilidad.

En la actualidad es posible ejecutar proyectos sustentables con el objetivo de contar con alternativas para la obtención de energía a través de paneles solares o de procesos de recolección de agua, que además de ayudar a brindar un servicio de calidad, ayuda a la conservación del medio ambiente.

En la actualidad es posible ejecutar proyectos sustentables con el objetivo de contar con alternativas para la obtención de energía a través de paneles solares o de procesos de recolección de agua, que además de ayudar a brindar un servicio de calidad, ayuda a la conservación del medio ambiente.

La percepción de la seguridad del destino es de 91 %. El turista se siente cómodo y a gusto con el trato y la atención que reciben de parte del talento humano que trabaja en los distintos establecimientos turísticos. Adicionalmente los pobladores de la zona son personas amables, y respetuosas, virtudes que consolidan la confianza del cliente, conservando códigos de convivencia relacionados con valores y el respeto.

En cuanto al servicio de alojamiento en un 72 %, los turistas califican como aceptable; sin embargo, es el servicio que menos se demanda en la ruta, por lo que la percepción puede responder a una subjetividad. Para descartar esto es importante que se establezcan procesos operativos claros, y funciones específicas al talento humano encargado de esta área.

En un 81 %, el servicio de alimentación tiene aceptación en los turistas encuestados. Sin embargo, requiere una especial atención sobre todo con el tema relacionado a la manipulación de alimentos, ya que pueden producir intoxicaciones alimentarias que sería contraproducente para el establecimiento, y todo el destino en general.

Actualmente, exceptuando los establecimientos que cuentan con un chef, aún manejan procedimientos familiares en la preparación de alimentos, sin dejar de reconocer que estos son muy valiosos, sin embargo, para un negocio turístico y hotelero, es necesario estandarizar procesos de elaboración, porciones adecuadas, valor nutricional, y costos.

69 % de los turistas perciben una buena atención, y servicio por parte del talento humano que trabaja en la ruta; aun así, se debe mejorar aspectos referentes al aprendizaje del idioma inglés, agilidad, atención, y ayuda oportuna.

El personal que trabajan en las distintas áreas de los emprendimientos turísticos y talleres artesanales, tienen los conocimientos que da la experiencia de haber trabajado en la actividad turística, sin embargo, las exigencias actuales del mercado, requiere que se estandaricen procesos referentes a la operatividad y valores institucionales.

Acerca del servicio de guianza e información sobre recorridos turísticos un 86 % de turistas están de acuerdo con este servicio recibido, esto se debe a que los guías que existen en la zona son nativos es decir son oriundos del sector. Ellos conocen aspectos sobre la

realidad de su territorio, extensión geográfica, información y conocimiento sobre rutas seguras, y medidas de seguridad al momento de empezar estas actividades turísticas, generalmente se realizan caminatas, canyoning, cabalgatas y ciclopaseos, estas requieren normas de seguridad y un equipamiento apropiado que garantice al turista la seguridad, y la confianza que necesita.

Los talleres artesanales en un 76 % cuentan con la aceptación positiva de los turistas, estos establecimientos deben enfocarse en exponer al turista el proceso completo de la elaboración de los productos, en el caso de la ruta bordado y cuero; la idea de esta explicación, es que al final del recorrido realizado por el visitante se pueda comercializar en el taller el producto final. El área destinada a la exhibición de los productos debe ser adecuada de una mejor manera, con muebles apropiados, decoración, orden, limpieza, además se debe contar con un proceso interno para fijar costos e inventarios de materiales empleados.

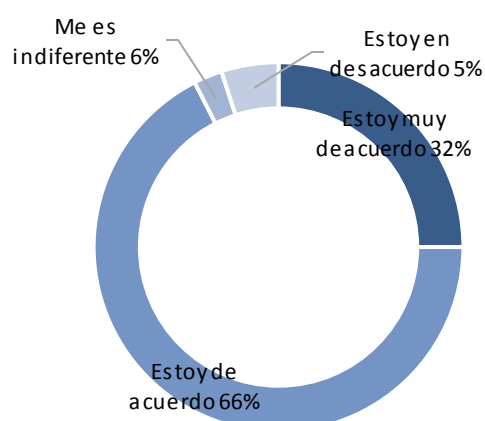
Uno de los aspectos que deberían mejorar según la encuesta en un 51 %, es la capacitación del talento humano que trabaja en la ruta, este factor sin lugar a dudas es esencial en los procesos de mejora continua. Los emprendedores en su mayoría poseen conocimientos empíricos y poca experiencia técnica en la rama, sin embargo, la industria turística y hotelera demanda procesos de actualización de conocimientos relacionados con la operación turística, que no tienen otro objetivo que garantizar que la actividad tenga sostenibilidad en el tiempo.

#### 4.4.1 Graficación: percepción de calidad del turista

**Cuadro N°33: Conservación de recursos turísticos**

Considera que están bien conservados los recursos naturales de la Ruta de los Bordados	Frecuencia	Porcentaje
Estoy muy de acuerdo	35	32%
Estoy de acuerdo	61	66%
Me es indiferente	8	6%
Estoy en desacuerdo	5	5%
Total		100%

Elaboración: Autora



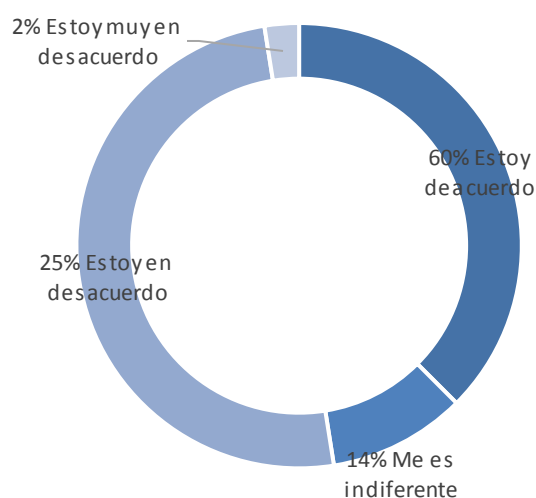
Uno de los atractivos principales de la “Ruta de los Bordados”, es la biodiversidad del territorio. La mayoría de turistas tienen una percepción positiva sobre el estado de conservación de los atractivos naturales, que es sin lugar a dudas una ventaja competitiva en el mercado. Sin embargo, hay que elaborar planes y programas encaminados a la conservación de los mismos en función de la ruta, que permita realizar un turismo sin explotar los recursos existentes, sino más bien aprovecharlos responsablemente.



**Cuadro N°34: Calidad servicios básicos del destino**

Calificaría de eficiente los servicios básicos del destino (agua potable y alcantarillado)	Frecuencia	Porcentaje
Estoy de acuerdo	70	60%
Me es indiferente	16	14%
Estoy en desacuerdo	31	25%
Estoy muy en desacuerdo	2	1%
Total		100%

Elaboración: Autora

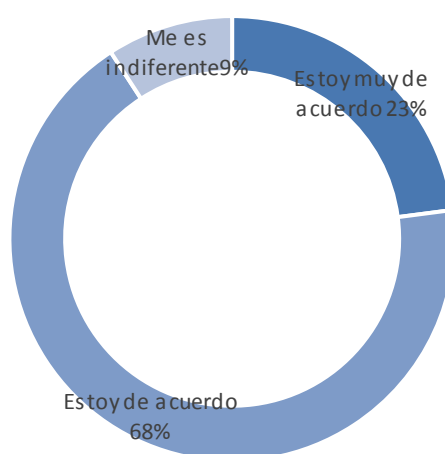


Referente a los servicios básicos de la “Ruta de los Bordados”, los turistas están de acuerdo con la prestación recibida, sin embargo, al ser parte de un producto turístico ubicado geográficamente en su mayoría en el sector rural, dificulta en muchos casos contar con ellos de manera adecuada y permanente. Las características geográficas y la planificación que tienen las autoridades de turno, en muchos casos han retrasado el atender necesidades básicas en estos sectores, factor que sin duda es una debilidad para el desarrollo normal de las actividades turísticas que se desarrollan en la zona.

**Cuadro N°35: Seguridad**

Se sintió seguro durante su visita y recorridos	Frecuencia	Porcentaje
Estoy muy de acuerdo	25	23%
Estoy de acuerdo	74	68%
Me es indiferente	10	9%
Total		100%

Elaboración: Autora

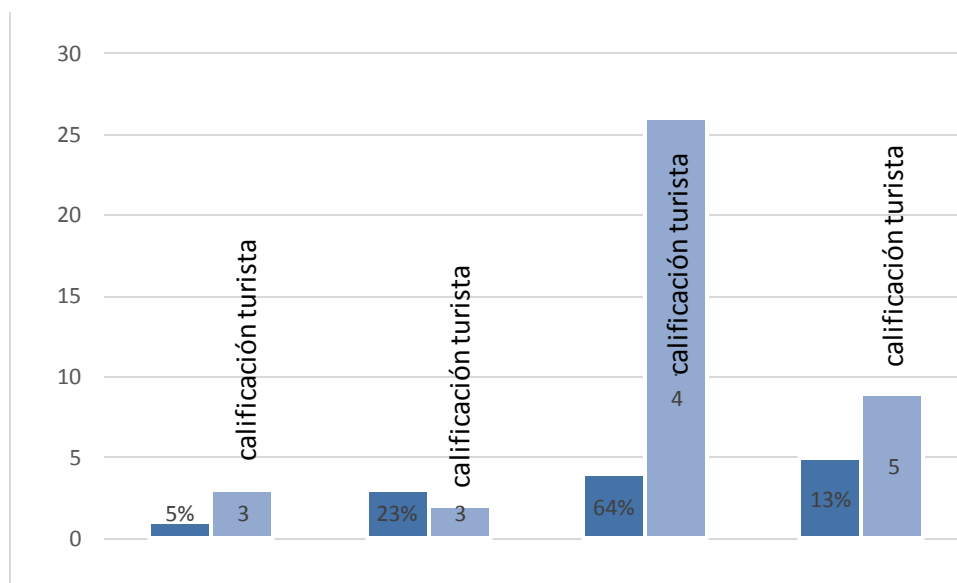


Que el turista sienta seguridad en el destino, sin duda es una fortaleza importante que permite aprovechar la confianza del visitante para poder dar a cambio un servicio de calidad, sin embargo, la actividad turística y los prestadores de servicios deben garantizar al visitante la seguridad en varios de los aspectos, es decir, desde la infraestructura, hasta los conocimientos técnicos profesionales del talento humano en caso de emergencias, para solventar con una respuesta eficiente posibles acontecimientos, percances o accidentes que puedan presentarse.

**Cuadro N°36: Calidad servicio de alojamiento**

Servicio de alojamiento (habitación donde se alojó)	Frecuencia	Porcentaje
1	5	5%
3	26	23%
4	64	59%
5	14	13%
Total		100%

Elaboración: Autora

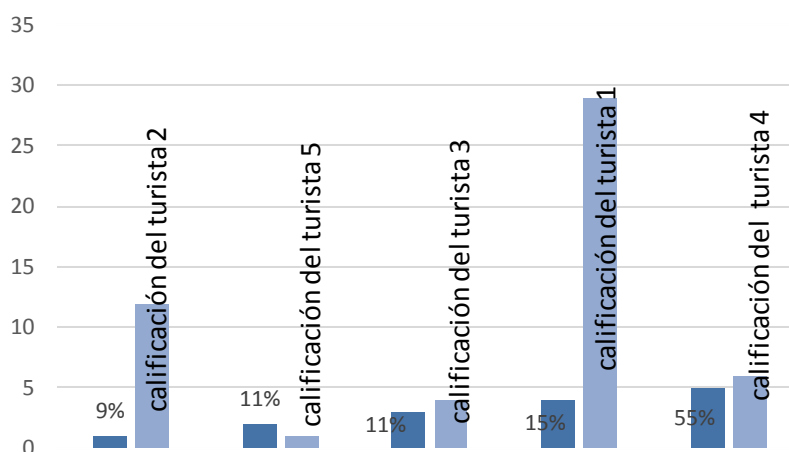


La percepción del turista sobre el servicio de alojamiento es buena, los emprendimientos turísticos que funcionan en la “Ruta de los Bordados”, manejan protocolos de servicio y operación propios, en los cuales destacan aspectos relacionados con la atención al cliente, control de la limpieza, y orden en habitaciones. La oferta en la ruta es diversa y se puede acceder a un alojamiento comunitario o si lo prefieren a un tipo de alojamiento más tradicional, incluso a uno de 5 estrellas, dependiendo de las preferencias del visitante.

**Cuadro N°37: Limpieza y decoración del servicio de alojamiento**

Limpieza y decoración del servicio de alojamiento.	Frecuencia	Porcentaje
1	15	14%
2	10	9%
3	12	11%
4	60	55%
5	12	11%
Total		100%

Elaboración: Autora



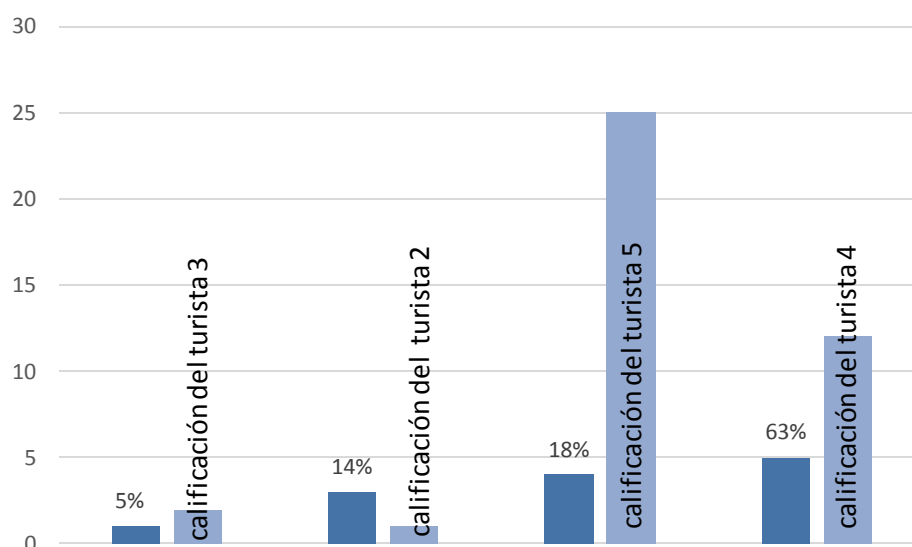
Actualmente se cumplen varias normas de higiene y limpieza referente al servicio de alojamiento, aquello, es un factor importante para tomar en cuenta, ya que el cliente necesita un ambiente totalmente adecuado, relajado, y limpio para poder descansar de manera adecuada; el atender estos detalles podrían ser una motivación para prolongar su permanencia en el destino, Sin embargo, siempre hay detalles que mejorar, como: aspectos administrativos que regulen y controlen mediante reportes el cumplimiento de las políticas empleadas por el establecimiento.

De igual manera el factor visual referente a elementos que se usan como parte de la decoración, en este caso son muy importantes. En la gran mayoría establecimientos turísticos y talleres artesanales utilizan elementos rústicos, concernientes a la riqueza cultural, y el entorno natural del territorio.

**Cuadro N°38: Servicio de Alimentación**

Alimentos servidos (variedad, preparación)	Frecuencia	Porcentaje
1	15	14%
3	5	5%
4	69	63%
5	20	18%
Total		100%

Elaboración: Autora

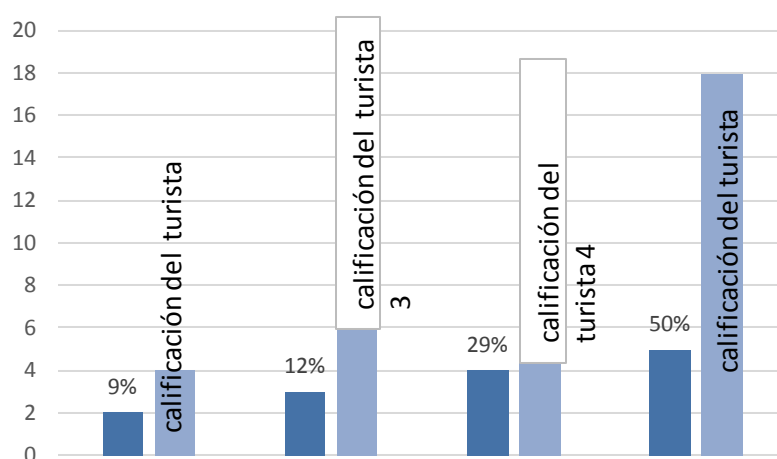


La oferta gastronómica de la “Ruta de los Bordados”, tiene aceptación por los turistas, está ligada a un menú típico que tiene como base los cultivos andinos de la zona; sin embargo, es importante considerar varios aspectos que tienen que ver con la manipulación de alimentos en la etapa de producción y transformación, además de la posibilidad de ampliar su menú a un público extranjero que suele por lo general tener hábitos alimenticios diferentes, sin que eso sea un limitante para el emprendedor turístico, sino más bien la oportunidad de brindar un plus al servicio.

**Cuadro N°39: Atención y servicio al cliente**

Atención y servicio al cliente (amabilidad, agilidad, ayuda oportuna)	Frecuencia	Porcentaje
2	10	9%
3	13	12%
4	32	29%
5	54	50%
Total		100%

Elaboración: Autora



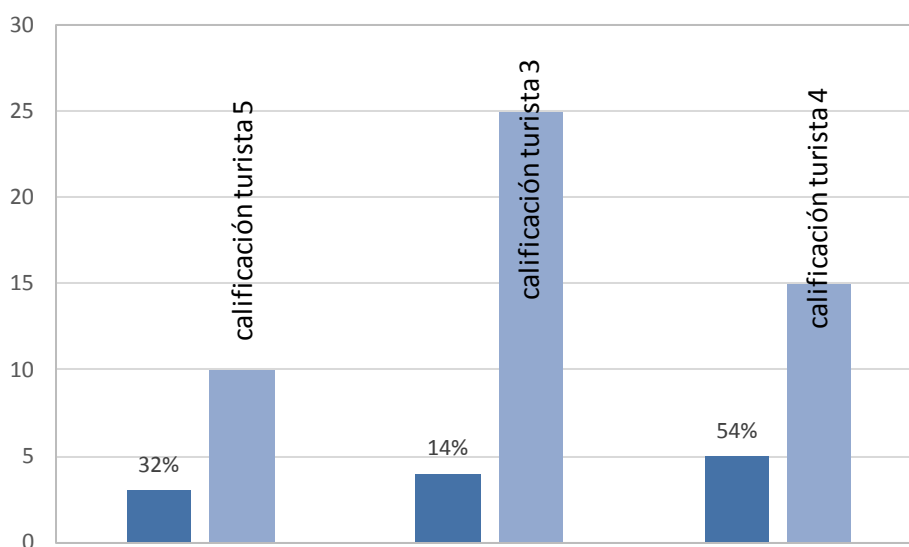
La capacitación constante, y la preparación del talento humano, es un factor importante en la operación turística de la “Ruta de los Bordados”. La mayoría de emprendimientos turísticos y talleres artesanales responde a un proceso de planificación, teniendo una idea clara de lo que significa la atención basada en una cultura de hospitalidad y amabilidad en la aplicación de dicho servicio.

En este sentido, hay que trabajar en la cordialidad, y una actitud de buen trato, lemas como que el cliente siempre tiene la razón, son determinantes a la hora de prestar un servicio o producto turístico.

**Cuadro N°40: Guianza e información en recorridos**

Guianza e información en recorridos	Frecuencia	Porcentaje
3	15	14%
4	59	54%
5	35	32%
Total		100%

Elaboración: Autora



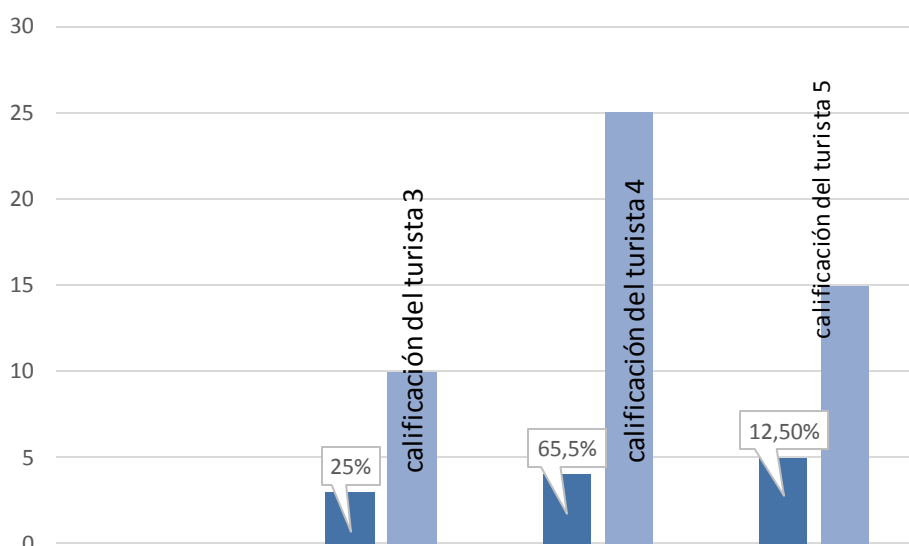
Los turistas consideran que el servicio de guianza, y recorridos en la “Ruta de los Bordados”, está en un nivel aceptable, este servicio lo realizan guías nativos, creando de esta manera fuentes de trabajo e ingresos para familias de la zona.

En el servicio de guianza y recorridos se ofertan actividades de aventura y deporte, las mismas que actualmente se realizan como parte importante del desarrollo turístico sustentable que busca la armonía del hombre con la naturaleza; de la misma manera es importante reforzar este tipo de propuestas garantizando al turista el uso de un equipamiento adecuado y normas de seguridad pertinentes.

**Cuadro N°41: Talleres artesanales**

Talleres artesanales (atención , calidad en artesanías)	Frecuencia	Porcentaje
3	10	25%
4	25	62.5%
5	15	12.5%
Total		100%

Elaboración: Autora



Existe una percepción favorable de los turistas que visitan los talleres de artesanías de la ruta, la oferta artesanal dentro de la “Ruta de los Bordados”, no solo se limita a la comercialización de los artículos realizados por los artesanos, sino también la visita de los talleres demostrativos; es ahí donde se visualiza todo el proceso de elaboración de los artículos, y se invita al turista a ser parte de esta actividad.

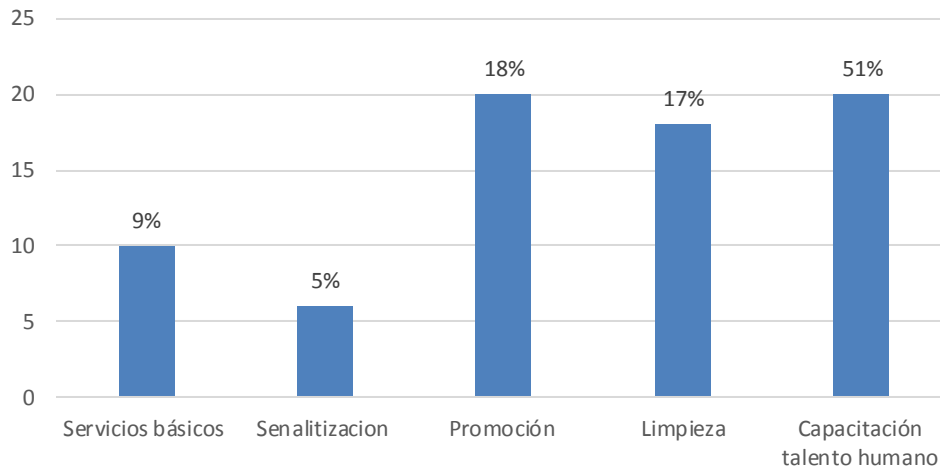
Se deben mejorar aspectos de limpieza, y orden del área física destinada a esta actividad, un adecuado mantenimiento a la maquinaria empleada, al igual que un proceso de selección de la materia prima adecuado, para garantizar la calidad del producto final.



**Cuadro N°42: ¿Qué aspectos deberían mejorar en la “Ruta de los Bordados”?**

Aspectos que deberían mejorar en la Ruta de los Bordados	Frecuencia	Porcentaje
Servicios básicos	10	9%
Señalización	6	5%
Promoción	20	18%
Limpieza	18	17%
Capacitación talento humano	55	51%
Total		100%

Elaboración: Autor



Los turistas que visitan la “Ruta de los Bordados”, piensan que una manera de mejorar su experiencia en el destino, sería fortaleciendo los conocimientos del talento humano que desarrolla esta actividad, además de una promoción turística más efectiva, y el mejoramiento de la estructurada.

La limpieza en el establecimiento turístico que comprende las áreas, de: alojamiento, alimentación y talleres artesanales, es otro de los factores que sin duda van ligados fuertemente al manejo de protocolos y procesos turísticos–hoteleros, el acceso a servicios básicos en la zona rural deben ser permanentes, los mismos que deben consolidarse de una manera adecuada para poder brindar un servicio óptimo, y eficiente.

#### 4.5 Construcción de la matriz AOOD (Aliados, Oponentes, Oportunidades, Amenazas)

Con los resultados de la información obtenida, y la recopilación de datos importantes sobre los emprendimientos turísticos y talleres artesanales; perfil del turista, percepción de calidad del mismo, se procedió a construir la matriz AOOD.

**Cuadro N°43: Matriz AOOD**

Aliados	Oponentes
<p>Emprendimientos turísticos y talleres artesanales operando.</p> <p>Emprendimientos de turismo comunitario posicionados en el mercado.</p> <p>Alta riqueza cultural en la micro región</p> <p>Buena reputación de las artesanías a nivel nacional e internacional.</p> <p>La ruta brinda una oferta diversa (alimentación, alojamiento, talleres artesanales).</p> <p>Los establecimientos cuentan con conocimientos básicos de turismo y hotelería.</p> <p>Se cuenta con vías de acceso hacia la ruta</p> <p>El mercado de Pichincha tienen fácil acceso a la ruta de los bordados.</p> <p>Cuentan con servicios básicos.</p>	<p>Práctica turística desorganizada</p> <p>Emprendimientos comunitarios no se encuentran legalizados por el Ministerio de Turismo.</p> <p>No cuentan con señalética de la ruta de los bordados.</p> <p>No se cuenta con promoción de la ruta</p> <p>Demanda para el turismo cultural todavía limitado.</p> <p>Asociatividad limitada de los artesanos</p> <p>Los emprendimientos aún no cumplen los estándares mínimos de calidad.</p> <p>Los aspectos de seguridad turística, operación, manipulación de alimentos no son atendidos por la mayoría de los establecimientos.</p> <p>Aislamiento con relación de circuitos turísticos clásicos.</p> <p>Cercanía con un producto competitivo fuerte: el mercado artesanal de la plaza de Ponchos en Otavalo, Reserva Cotacachi Cayapas.</p>
Oportunidades	Riesgos

<p>Turismo nacional e internacional creciente</p> <p>Consumo alternativo “responsable” creciente.</p> <p>Posicionarse como un producto turístico por su gran diversidad dentro de ella.</p> <p>Contar con un sistema de calidad por el cumplimiento de estándares mínimos de calidad.</p> <p>Lograr una interacción con todos los actores de la ruta para una promoción conjunta de la misma.</p> <p>Cercanía con Pichincha y la ciudad de Ibarra.</p> <p>Alianzas estratégicas con instituciones públicas-privadas para comercialización y promoción.</p>	<p>Desastres naturales</p> <p>Falta de seguridad para desarrollar turismo de aventura.</p> <p>Productos turísticos similares con mayor planificación.</p> <p>Desmotivación de los integrantes por falta de impacto de la creación de la ruta.</p> <p>Abandono de las actividades turísticas por falta de rentabilidad.</p>
--	--

Elaboración: Autora

#### 4.6 Cruces estratégicos

**Cuadro N°44: Cruces estratégicos**

ESTRATEGIAS AO (Aliados y oportunidades)	ESTRATEGIAS OO (Oponentes y Oportunidades)
<p>Consolidar la ruta de los bordados como un producto turístico de calidad en la provincia de Imbabura, a través de la aplicación del sistema de calidad a través de un protocolo de indicadores mínimos de estándares de calidad.</p> <p>Diseño de paquetes turísticos desde puntos focales de afluencia de turistas en el Ecuador.</p>	<p>Legalización de emprendimientos turísticos a través de una sensibilización a los grupos de emprendedores turísticos de la ruta</p> <p>Implementar el sistema de calidad a la ruta de los bordados basándose en los servicios que ofrece.</p> <p>Desarrollar una campaña de medios y de promoción de la ruta</p>

<p>Diseñar la ruta de manera integral (relacionar servicios, promoción).</p> <p>Promoción focalizada en la diversidad natural y riqueza cultural.</p>	<p>Realizar un programa de capacitaciones en temas de manipulación de alimentos, seguridad, atención al cliente, primeros auxilios.</p> <p>Crear alianzas con operadoras turísticas e instituciones educativas con la finalidad de hacer uso de los servicios y productos de la ruta.</p>
<p>ESTRATEGIAS AR (Aliados y Riesgos)</p>	<p>ESTRATEGIAS OR (Oponentes y Riesgos)</p>
<p>Crear un plan de contingencia de la ruta de los bordados en caso de desastres naturales.</p> <p>Ejecutar un plan de señalética en las nuevas vías de acceso de la ruta.</p> <p>Conseguir apoyo de la cooperación internacional e instituciones gubernamentales, para fortalecer los emprendimientos que están en la Ruta de los Bordados.</p>	<p>Creación de manera participativa de un modelo de gestión de la ruta para normalizar y sustentar la práctica del turismo dentro de esta ruta.</p> <p>Diseño e implementación de un plan de marketing de la Ruta de los Bordados.</p>

**Elaboración: Autora**

#### **4.7 Identificación de la oportunidad diagnóstica, causas, y efectos**

En la dinámica de la cadena de turismo en la “Ruta de los Bordados”, y los eslabones de la misma, tales como: la creación de productos, adecuada promoción, logística interna, servicios del destino y servicios posventa, en la actualidad se encuentra en operación de una manera empírica en gran medida; sin embargo, dentro de la oferta de productos y servicios que ofrece la ruta, se puede percibir que la misma se desarrolla como productos individuales no integral.

Con respecto al tema de calidad. “La Ruta de los Bordados”, debe afinar algunos detalles con respecto al tema de seguridad al turista, manipulación de alimentos, atención al cliente, como ejes fundamentales para poder mantener estándares mínimos de calidad y en futuro poder acceder a un sello o certificación, que permita posicionar a la ruta como un destino de calidad, apegado a las buenas prácticas, que dan como resultado un producto competitivo en el mercado con el valor agregado de ser una ruta de calidad.

#### 4.8 Conclusiones

- La “Ruta de los Bordados” acoge a 7 establecimientos turísticos que ofrecen los servicios de alojamiento, alimentación y visita a talleres artesanales. Estos son: “Sarumaky”, Tradiciones “San Clemente”, Hacienda “La Magdalena”, Hostal “Casa Aída”, Refugio “Terra Esperanza”, Quinta “San Clemente” y Hacienda “Zuleta”.
- La "Ruta de los Bordados" cuenta con un nivel de cumplimiento aceptable de los parámetros evaluados. Las principales debilidades a corregir a mediano y largo plazo se encuentran ligadas a los aspectos relacionados al correcto manejo del turismo inclusivo, la adecuada manipulación y transformación de alimentos, la implementación de procesos sistematizados de limpieza, seguridad al turista relacionado con el equipamiento adecuado para el desarrollo de actividades de aventura y capacitación permanente al talento humano.
- El perfil del turista que visita la “Ruta de los Bordados” está compuesto por mujeres en su mayoría amas de casa, jóvenes estudiantes de colegios o universidades y adultos que desarrollan actividades económicas vinculadas al comercio, los cuales provienen de la ciudad de Ibarra y de cantones vecinos como Antonio Ante, Cotacachi y Otavalo. A nivel nacional recibe visitantes de la provincia vecina del Carchi y la ciudad de Quito por su cercanía, además de turistas internacionales de los países de Argentina, Estados Unidos, Bélgica y Francia. La ruta es visitada por

grupos entre 1 hasta 3 personas motivadas particularmente por los atractivos naturales; el aspecto cultural y la posibilidad de realizar un turismo de compras. Estos realizan un turismo de paso en su mayoría sin pernoctar en la ruta, los que eligen quedarse lo hacen en un periodo de 1 a 4 noches y se alojan en emprendimientos comunitarios y haciendas con un gasto que va en un rango de 30 a 100 USD. Los turistas encuestados regresarán a la “Ruta de los Bordados” y recomendarían el destino turístico.

- Los turistas que visitan la “Ruta de los Bordados” tienen una percepción positiva del destino turístico ya que reconocen el buen estado de los recursos, la calidad de la oferta alimenticia, la confianza que sienten respecto a la seguridad, la correcta atención y un óptimo servicio de guía en la zona, además de una correcta organización en los talleres artesanales. En cuanto a los aspectos que se debe mejorar se identificó el mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura general de los establecimientos, implementación de procesos de limpieza constantes, capacitación permanente al talento humano, una adecuada promoción del destino a más de la prestación constante de servicios básicos.

#### **4.9 Recomendaciones**

- Actualizar el catastro de emprendimientos turísticos de la “Ruta de los Bordados”, la información geográfica de su ubicación como parte de una adecuada sistematización, seguimiento, y operación turística de la misma.
- Realizar seguimiento y evaluaciones periódicas sobre las condiciones que prestan los emprendimientos turísticos de la ruta, con la finalidad de empezar con el proceso de mejora continua, y aprovechamiento de la actividad turística.

- Establecer estrategias de promoción para el turismo interno de la provincia, un segmento re potencializado y fortalecido, aprovechando la cercanía al destino, y las facilidades viales que actualmente cuenta, el mismo que se convertiría en un mercado potencial.
- Empezar un proceso de mejora continua a través del diseño de un Modelo de Gestión que regule la actividad turística, basándonos en el manejo de un turismo sustentable apegado a la calidad.

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA**

“Modelo de Gestión para aplicación de estándares de calidad de los emprendimientos turísticos de la Ruta de los Bordados”.

### **5.1 Antecedentes de la propuesta**

“La Ruta de los Bordados”, posee una variedad de recursos turísticos naturales, y culturales. Su oferta turística es variada, se puede realizar actividades ligadas a la aventura y deporte; además otras más relajadas y tranquilas, las mismas que se pueden desarrollar conjuntamente con grupos familiares, y de amigos; tales como: recorrer talleres artesanales de bordados y cuero o realizar una caminata a un atractivo sitio natural cercano, sobre todo para los turistas que buscan un contacto más directo con la naturaleza. Sin embargo, el servicio de alojamiento de la ruta es subutilizado. Es decir, se desarrolla un turismo de paso, este factor le impide crecer como un producto turístico consolidado.

Los efectos de la globalización, y las exigencias actuales de mercado turístico, requieren que la actividad turística posea un factor diferenciador, el mismo que a mediano y largo plazo, se convertirá en una ventaja competitiva de la ruta.

La tendencia mundial del turismo encamina a la actividad hacia la sustentabilidad. El cumplimiento de estándares mínimos de calidad, se convierte sin duda en el factor predominante que marcará la diferencia en el mercado, la estrategia para lograr la permanencia en el destino, y el incremento de afluencia turística, convirtiendo al turismo en un eje dinamizador de la economía local, para alcanzar la mejora continua de la calidad de los productos y servicios ofertados.



## **5.2 Justificación de la propuesta**

El Modelo de Gestión, se diseñó pensando en una herramienta para la administración de aspectos relacionados en el cumplimiento de estándares mínimos de calidad en el área de alimentación, alojamiento y talleres artesanales en la “Ruta de los Bordados”, ya que se llevará un registro sistematizado del manejo de la gestión de calidad turística en la zona, y cómo estos resultados influye en la consolidación del destino. Las estrategias de mejora continua en el turismo, se convierten en un reto permanente ya que de implementarlas, se convierten en un plus perfecto para cumplir con las exigencias del mercado actual.

La elaboración de la propuesta, contribuirá con el desarrollo turístico del cantón Ibarra, y de manera directa a la “Ruta de los Bordados”; ya que, de incrementar el nivel de satisfacción, y fidelidad del turista, construida en función de una visión de desarrollo sustentable, alineada a los programas de calidad del Ministerio de Turismo, y la Prefectura de Imbabura; que son las instituciones públicas que tienen actualmente en su planificación la implementación de programas de calidad.

## **5.3 Objetivos de la propuesta**

### **5.3.1 Generales**

Diseñar un modelo de gestión para mejorar el nivel de calidad de los servicios turísticos en la “Ruta de los Bordados”.

### **5.3.2 Específicos**

- Realizar un mapeo de actores, servicios turísticos, y sus características de calidad, para determinar el estado actual de la ruta.
- Proponer parámetros de calidad para la prestación de los servicios turísticos: alimentación, alojamiento, y talleres artesanales en la “Ruta de los Bordados”.
- Implementar un plan de mejoras para los emprendedores turísticos que ofrecen los servicios de alimentación, alojamiento, y talleres artesanales en la “Ruta de los Bordados”.

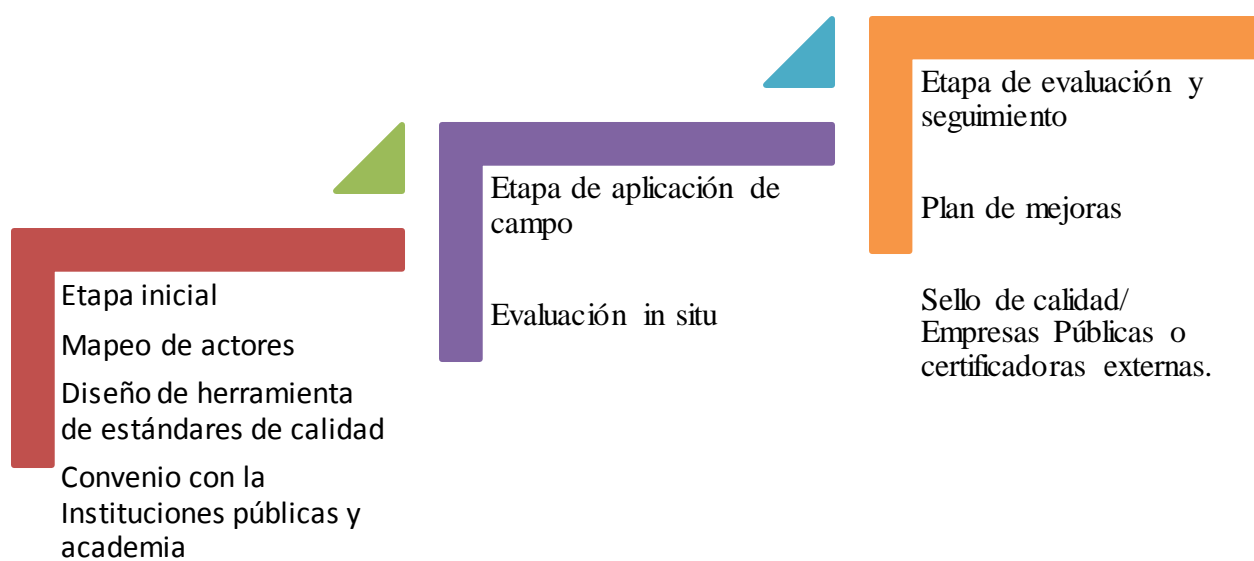
### **5.4. Beneficiarios e impacto**

La propuesta tendrá impacto directo en la población localizada en la “Ruta de los Bordados”, de las parroquias Caranqui, La Esperanza, y Angochagua, asentadas en el cantón Ibarra.

Ibarra, de igual manera dentro de su oferta turística, contará con un producto de calidad, que será un eje dinamizador de la economía, sumado a los diferentes atractivos de la ciudad.

## 5.5 Descripción de la propuesta

### Esquema del Modelo de Gestión



### 5.5.1 Flujograma Modelo de Gestión aplicación estándares de calidad



## **5.5.2 Etapa Inicial**

### **5.5.2.1 Mapeo de actores**

#### **Propuesta inicial de clasificación de actores**

- Instituciones públicas, conformadas por las entidades del Gobierno Central, Gobierno Provincial, Municipal, y Parroquial.
- Instituciones privadas, conformadas por empresas privadas que puedan contribuir y/o participar en el proyecto. En el caso de la “Ruta de los Bordados”, las empresas dedicadas a la comercialización de productos turísticos como operadoras y mayoristas turísticas.
- Emprendimientos turísticos, y talleres artesanales en operación. Hostería “San Clemente”, Hostal “Casa Aída”, Hacienda “Zuleta”, Refugio “Terra Esperanza”, “Sarumaky”.
- Organizaciones sin fines de lucro, conformadas por las organizaciones no gubernamentales. En la “Ruta de los Bordados”, la Cooperación Técnica Belga.
- Organizaciones sociales, tales como: el Pueblo Caranqui, FISL, la Asociación de Artesanas Galo Plaza Lasso, y “Sarumaky”.

### 5.5.2.2 Matriz de actores

Cuadro N°45: Matriz de actores

Actores sociales	Actor	Rol en el proyecto	Relación predominante	Jerarquización de poder	Reconocimiento de las relaciones sociales	Responsable	Tiempo de ejecución	Evaluación
Público	Ministerio de Turismo	Promoción y difusión turística	a favor	medio	Relaciones puntuales	Coordinador Zonal Mintur	1 año	Ministerio de turismo
Público	Prefectura de Imbabura	Diseño y fortalecimiento de productos turísticos, marketing turístico, capacitación y asistencia técnica.	a favor	alto	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación.	Director de producción, gestión ambiental y recursos hídricos	4 años	Senplades

		Aplicación de sistema de calidad.						
Público	Municipio de Ibarra	Promoción y publicidad	a favor	medio	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación	Directora de Turismo	4 años	Senplades
Público	Junta Parroquial de Caranqui	Procesos asociativos	a favor	medio	Relaciones débiles o puntuales	Presidente Junta Parroquial Caranqui.	4 años	Senplades
Público	Junta Parroquial La Esperanza	Fortalecimiento de productos turísticos ,	a favor	medio	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación	Presidente Junta Parroquial la Esperanza	4 años	Senplades
Público	Junta parroquial Angochagua	Fortalecimiento de productos turísticos de la parroquia	a favor	medio	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación	Presidente Junta Parroquial Angochagua.	4 años	Senplades

Privado	Operadora turística Runatupary	comercialización	indiferente	alto	Relaciones de conflicto	Gerente Operadora	1 año	UNORCAC
Privado	Hostería San Clemente	Servicio de Alimentación , hospedaje, recreación	a favor	alto	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación	Propietario	1 año	Municipio de Ibarra, Ministerio de Turismo
Privado	Casa Aida,	Hospedaje, alimentación	alto	alto	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación	Propietario	1 año	Prefectura de Imbabura, Municipio de Ibarra, Ministerio de Turismo
Privado	Hacienda Zuleta	Hospedaje , alimentación	alto	alto	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación	Gerente	1 año	Municipio de Ibarra, Ministerio de Turismo



Privado	Terra Esperanza	Alimentación, trekking, rapel, cabalgatas	alto	alto	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación	Propietario	1 año	Prefectura de Imbabura, Municipio de Ibarra, Ministerio de Turismo
ONG's	CTB	Fortalecimiento a la Asociación Sarumaky como parte de la oferta turística artesanal	a favor	medio	Relaciones débiles o puntuales	Asesor técnico Internacional		Gobierno de Bélgica
ONG's	Sarumaky	Mujeres bordadoras de las parroquias de la Esperanza y Angochagua	alto	alto	Relaciones débiles o puntuales	Gerente Centro de negocios	1 año	Junta parroquial Angochagua, La Esperanza
Org. Sociales	FICI - Federación Indígena y	Grupo social de Artesanos, agricultores	alto	alto	Relaciones débiles o puntuales	Presidenta		

	Campeſina de Imbabura							
Org. Sociales	Asociación agrícola Magdalena	Hospedaje, alimentación	alto	alto	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación	Presidente	4 años	Prefectura de Imbabura, Municipio de Ibarra, Ministerio de Turismo
E. Turísticos	Comunidad San Clemente	Hospedaje, alimentación	alto	alto	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación	Presidente	1 año	Prefectura de Imbabura, Municipio de Ibarra, Ministerio de Turismo

### **5.5.2.3 Análisis de mapeo de actores**

Para poder llevar con éxito la implementación de la mejora de estándares de calidad en los servicios turísticos de la “Ruta de los Bordados”, se requiere la sinergia de actores públicos, privados, comunitarios, y ongs, que actualmente en la “Ruta de los Bordados” se encuentran participando en la actividad turística ofertando los servicios de alimentación, alojamiento, y talleres artesanales, con la implementación de proyectos, y programas enfocadas a la mejora continua.

La cadena de valor de turismo en la ruta necesita de la interacción, y el compromiso de los actores, para contar con un producto turístico de calidad que motive al turista su permanencia en este sitio.

### **5.6 Definición estándares de calidad**

El Modelo de Gestión para estándares de calidad en la “Ruta de los Bordados”, es una iniciativa que busca promover, y evaluar el cumplimiento de estándares mínimos de calidad en la zona, los mismos que permitan lograr satisfacción en los clientes, ofreciendo una permanente garantía en el servicio, y acorde con la realidad de la ruta.

El resultado de la aplicación del proceso de evaluación permite conocer mediante un diagnóstico, el nivel de calidad de los emprendimientos turísticos y talleres artesanales, lo que nos permite orientar políticas de intervención en las áreas evaluadas, y realizar gestiones con las instituciones del sector público, privado, e instituciones de cooperación internacional, con la finalidad de ser parte integral de un proceso de mejora continua en la prestación de servicios.

Los servicios que se evaluaron son los siguientes: alojamiento, alimentación, talleres artesanales.

Existe la posibilidad de ampliar el modelo de gestión hacia otros tipos de servicio, en función de las demandas, las necesidades, y de la evolución del sector turístico en la “Ruta de los Bordados”.

Los emprendimientos turísticos que se encuentran dentro del Modelo de Gestión, son aquellos que forman parte de la cadena de valor del turismo, entendiendo a las mismas como unidades productivas en sus diversas formas de propiedad, como: asociaciones, comunidades, cooperativas, unidades de economía popular, y solidaria, centros de turismo comunitarios, empresas públicas, empresas privadas.

## **5.7 Principios**

El principio general, responde a que las actividades turísticas sean ofertadas bajo procesos turísticos que han logrado satisfacción en los consumidores, a través del manejo sustentable de los recursos naturales, y también del aspecto cultural propio del territorio.

Las consideraciones principales planteadas dentro del check list de calidad, de cada uno de los servicios son los siguientes:

### **5.7.1 Calidad en los servicios**

Siendo los emprendimientos turísticos prestadores de servicios, deben tener especial atención a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, bajo criterios de una impecable higiene, seguridad, atención al cliente, infraestructura, y equipamiento. Tanto el sistema organizativo y administrativo deberán cumplir con rigurosidad los servicios ofrecidos, y las actividades programadas y ofertadas.

### **5.7.2 Responsabilidad ambiental**

Un factor muy importante para asegurar la sostenibilidad del turismo, es la conservación y el buen manejo de los recursos naturales, con especial énfasis en la mitigación de efectos negativos que pueda causar en el desarrollo de las actividades turísticas, como son: la generación de desechos sólidos, contaminación, ruido, alteración de la vida silvestre, y el manejo inadecuado de los recursos naturales.

### **5.7.3 Responsabilidad social y valorización cultural**

Un elemento central para asegurar la sostenibilidad de un emprendimiento, es la responsabilidad social, incluyendo el respeto; y educación de los empleados, de las minorías, y la buena gobernanza.

Las normas también valoran la relación e intercambio cultural entre visitantes y residentes autóctonos, a través de las distintas manifestaciones culturales, elementos interpretativos, conocimientos ancestrales, y tradiciones.

En esta etapa se definen los estándares que serán evaluados, mismos que se fundamentan en experiencias exitosas de países como: España, Argentina, México, además de experiencias nacionales como, la “Q” de calidad aplicada por la empresa pública Quito Turismo.

Sin embargo, es necesario tomar en cuenta las características propias del territorio, y la realidad del mismo, la validación de los mismos se realizó in situ como una primera prueba piloto de la herramienta.

## **5.8 Acercamiento instituciones públicas y academia**

Actualmente el Ministerio de Turismo, y la Prefectura de Imbabura, dentro de sus lineamientos de trabajo contemplan la aplicación de un sistema de calidad que garantice que el destino turístico, que Imbabura sea de calidad. Con la implementación de esta estrategia se busca el incremento de turistas que visitan la provincia, mejorando de esta manera la dinámica económica del territorio.

De igual manera la academia ha implantado procesos para la lograr la vinculación con la comunidad por parte sus estudiantes y personal docente, con el objetivo de poder aportar con sus capacidades a las actividades o proyectos en beneficio de la colectividad, por lo que el involucramiento de las instituciones educativas en la implementación de procesos de calidad es importante. Dentro del proyecto asumirán el papel de evaluadores de los establecimientos, dando así un criterio técnico, y asumiendo la responsabilidad de la veracidad de la información recogida.

## 5.9 Etapa de aplicación en campo

Corresponde a la evaluación in situ de los establecimientos turísticos, y talleres artesanales de la “Ruta de los Bordados”, aplicación de fichas de evaluación a emprendimientos turísticos, y talleres artesanales que cuentan con los servicios de alojamiento, alimentación, y artesanías; con esta herramienta el evaluador tiene la posibilidad mediante la verificación de los criterios observables y verificables.

### 5.9.1 Guía del evaluador

- Coordinar el tiempo adecuado para la visita en el emprendimiento o taller artesanal
- Responsable de la calidad de información recolectada
- Preparación de la visita conociendo los criterios a evaluar, además del material necesario
- Reunión de exposición del informe y validación del plan de mejoras

### 5.9.2 Perfil del evaluador

**Cuadro N°46: Perfil del evaluador**

Responsabilidades	Competencias y cualidades
Realiza acciones de evaluación	Técnicas de evaluación y auditoría (evidencias) Rigor y Objetividad

Identifica acciones de mejora continua	Metodologías de mejoramiento con enfoque de procesos
Sistematiza y precisa las recomendaciones y la opinión de calificación	Conocimientos del sector turístico Argumentación
Emite un informe técnico.	Capacidad de recopilación, de sustento y de redacción

Elaboración: Autora

## 5.10 Etapa de evaluación y seguimiento

### 5.10.1 Plan de Mejoras

La elaboración de un plan de mejoras, se la realiza una vez que tenemos los resultados de la visita de inspección e informe de evaluación, donde se definen cuáles son las debilidades del establecimiento, y las acciones a seguir, con la finalidad de mitigar los efectos negativos.

**Cuadro N°47: Diagnóstico Situacional**

Fortalezas	Debilidades	Áreas de mejora
Talento Humano capacitado. Adecuada manipulación de alimentos.	No cuentan con proveedores locales.	Alimentación
Infraestructura adecuada y moderna.	No cuentan con accesibilidad para personas con discapacidad.	Hospedaje



Cuenta con áreas adecuadas equipadas para el entretenimiento.	No tiene señalética interna.	Entretenimiento
---	------------------------------	-----------------

Elaboración: Autora

### 5.10.2 Análisis de las áreas de mejora

**Cuadro N°48: Análisis de las áreas de mejora**

ÁREA DE MEJORA N°1 Alimentación	
Descripción del problema	No cuenta con proveedores locales de productos alimenticios.
Causas que provocan el problema	Poca oferta de productores locales hacia instituciones turísticas, hoteleras.
Objetivo a conseguir	Dinamizar la economía local de los productores agrícolas de la provincia de Imbabura.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de comercialización directa con los productores locales de la provincia.</li> </ul>
Beneficios esperados	Oferta alimenticia en el establecimiento de calidad y orgánica.

Elaboración: Autora

### **5.11 Comité de Gestión de la “Ruta de los Bordados”**

El Comité de Gestión, es un organismo que funciona con el objetivo de fortalecer la “Ruta de los Bordados”, como producto turístico participativo, y siendo parte de la toma de decisiones en la operación turística. Su creación responde a la necesidad que tienen los actores involucrados con el desarrollo turístico y como estos se empoderen del proyecto, para que puedan brindar un seguimiento técnico, y efectivo en este importante proceso; además de una fortalecida estructura administrativa, y de gestión que se genere en los diferentes territorios.

La integrarán un representante de los establecimientos turísticos, y otro de emprendimientos artesanales de la “Ruta de los Bordados”, quienes comprometen esfuerzos para fortalecer el nivel de gestión que actualmente se mantienen.

El Comité de Gestión, tendrá acercamientos estratégicos con tres instituciones que actualmente trabajan en temas de mejora de calidad como son: El Ministerio de Turismo, Prefectura de Imbabura y la Academia, instancias que coordinarán acciones puntuales para articular los múltiples esfuerzos de la ruta a las políticas provinciales y nacionales.

## 5.12 Presupuesto

**Cuadro N°49: Presupuesto**

	Unidades	# Unidades	Costo unitario	Monto
1. Costos administrativos				
Mantenimiento del material informático	mes	2	50	100
Equipamiento y material de oficina	mes	2	100	200
Costos telefónicos	mes	2	50	100
Costos de internet	mes	2	40	80
Costos de carburante	mes	2	150	300
Costos de mantenimiento vehículos	mes	1	50	50
Subtotal 1				830
2. Inversiones				
Vehículo 4x4	unidad	1	40.000	40.000
Computadoras	unidad	2	1.000	2.000
GPS	unidad	1	150	150
Licencia software GIS	unidad	1	2.000	2.000
Subtotal 2				42.150
3. Salarios y otros gastos de personal				
Coordinador Sistema de Calidad	mes	1	1.500	1.500
Evaluadores de Calidad	mes	2	1.000	2.000

Capacitador en calidad turística	mes	2	1.200	2.400
Gestor de Datos	mes	1	1.300	1.300
Material para evaluaciones (cámaras, metros flexibles)				-
Cámaras	unidad	1	150	150
Metros Flexibles	unidad	1	2	2
Otro material	unidad	1	50	50
Subtotal 3				7.402
4. Reuniones y capacitaciones				
Refrigerios	personas	50	5	250
Transporte	personas	10	5	50
Subtotal 4				300
5. Programa de incentivos				
Montos para proyectos innovadores	subvención	4	15.000	60.000
Subtotal 5				
6. Servicios contractuales				
Estrategia de comunicación y promoción	producto	1	5.000	5.000
Concepción e impresión de material de comunicación	producto	1	3.000	3.000
Subtotal 6				
TOTAL				171.364

Elaboración: Autora

### **5.13 Análisis, Beneficio - Costo**

La implementación de un sistema de calidad, surge como una respuesta a las exigencias actuales de los turistas, este sistema debe ser considerado como el pilar fundamental para alcanzar la calidad en los servicios de alimentación, alojamiento y talleres artesanales

El costo de la implementación del proyecto para una aplicación, es de 171.364 usd, monto que se puede negociar con las diferentes instancias encargadas del turismo basándose en las competencias establecidas por el estado ecuatoriano en el COOTAD. Además de una contraparte como aporte y compromiso por establecimientos de la ruta.

### **5.14 Validación**

El presente trabajo fue sometido a validación en la Dirección de Desarrollo Económico, y Gestión Ambiental, a través del Economista Sherman Ortega, Director de Desarrollo Económico, y Gestión Ambiental.

Se procedió a explicar los lineamientos, resultados y propuestas que contiene el proyecto, efectivizando el acuerdo mediante la entrega del documento a las autoridades de la Dirección de Desarrollo Económico y Gestión ambiental. (Anexo N°7).

La “PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA RUTA DE LOS BORDADOS (CARANQUI, LA ESPERANZA, ANGOCHAGUA)”, son estudios que servirán para la el Proyecto del Sistema de Calidad Turística de la provincia de Imbabura.

## Bibliografía

- AECID. (2008). *Estudio de las políticas de calidad aplicadas al sector turismo*, 1era edición, Madrid, 1p.
- Annelou, y Zoomers A. (2007). *Ruta Andina*, 1era edición, Madrid, 18p.
- Arjona, C. (2009). *Marketing y gestión de la calidad turística*, 1era edición, Madrid, 12p.
- Ballesteros, R y Carrión, D. (2007). *Turismo comunitario en Ecuador: desarrollo y sostenibilidad social*, 1era edición, Quito, 42p.
- Bigné E, Font X y Andreu L. (2000). *Marketing de Destinos Turísticos*, 1era edición, Colombia, 36p.
- Cañadas, L (1983). *El mapa bioclimático y ecológico del ecuador*. 1era edición, Quito.
- Crosby, A. (1996). *Elementos Básicos Para Un Turismo Sostenible en Las Áreas Naturales*, 1era edición, Madrid, 20, 21,27 p.
- Cordero, R. (2010). *Marketing estratégico en turismo*, 1era edición, México. 15p.
- Córdova, M. (2010). *Hotelería y Turismo manual de administración*, 4ta edición, Madrid, 72p.
- Curiel, J. (2015). *Turismo gastronómico y enológico*, 1era edición, Madrid, p 35.
- Fernández, S. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hotelería y turismo*, 1era edición, España, p21.
- Ferreira, M. (2005). *Metodología de la Investigación*, 1era edición, México, p29.
- Fundación Pieb. *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*, 3era edición, Bolivia 295p.
- Gómez, M, Mondéjar J y Sevilla C. (2005). *Gestión del turismo cultural y de ciudad*, 1era edición, España, 65p.
- Hernández, C. (2009). *Calidad en el servicio*, 1era edición, México. 41p.
- Machiavello, S. (2012). *Propuesta de un sello de calidad*, 1era edición, Chile.
- Menorca, L. (2014). *La calidad en organizaciones turísticas*, 1era edición, Madrid, p 3.
- Muñoz de Escalona, Francisco (2002) *Crítica de la economía turística: enfoque de oferta versus enfoque de demanda*. 1era edición, Madrid.

- Oyarzún, M. (2002). *Propuesta de un sello de calidad para promover productos de la pequeña agroindustria rural en América Latina*, Santiago de Chile, 65p.
- Prats, J. (2013). *Planificación, organización y control de eventos*, 1era edición, Madrid, 5, 158p.
- Peláez, L. (1996). *Turismo y promoción de destinos turísticos: implicaciones empresariales*, 1era edición, Madrid, 90p.
- Ramírez, E. (2008). *Imagen de calidad del servicio de las termas de Rivera*, 1era edición, Colombia, 28p.
- Rodríguez E. (2005). *Metodología de la Investigación*, 1era edición, México 29,30, 98p.
- Sancho, A. (2008). *TICs, rentabilidad y productividad de las empresas hoteleras y campings de España*, 1era edición, España.
- Valdés, L, Peláez, A. (1996), *Turismo y promoción de destinos turísticos: implicaciones empresariales*, 6ta edición, España, 25p.
- Van de Heiden y Camacho, P. (2006). *Guía metodológica para análisis de cadena Productivas*, 1era edición, Quito, 74p.
- Vidal, I. (2001). *Elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*, 1era edición, Madrid, 13p.
- Zamorano, C. (2008). *Turismo alternativo, servicio turísticos diferenciados*, 2da edición, México, 24p.

## ANEXOS

### Anexo N°1: Encuesta Perfil del Turista



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**INSTITUTO DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ECOTURISMO EN ÁREAS PROTEGIDAS**

INSTRUMENTO N° 3

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE FAMILIA QUE VISITAN LA “RUTA DE  
LOS BORDADOS” UBICADA EN EL CANTÓN IBARRA PARROQUIAS DE  
CARANQUI, LA ESPERANZA, Y ANGOCHAGUA**

**Objetivo:** La presente encuesta tiene como objetivo conocer el perfil del turista que visita la “Ruta de los Bordados”, localizada en el cantón Ibarra, en las parroquias de Caranqui, La Esperanza, y Angochagua.

**Instrucciones:** Sírvase de la manera más comedida, y con absoluta sinceridad dar contestación a las siguientes preguntas, teniendo en cuenta que la información recopilada tiene únicamente fines estadísticos, y se guardará absoluta reserva.

**Sexo:** Femenino  Masculino



**Edad:**

16-29

30-65

65- en adelante

**Ocupación...**

**Residencia...**

**1.- ¿Conoce Ud. la “Ruta de los Bordados”?**

Sí

No

**2.- ¿Cuántos atractivos turísticos naturales, y culturales conoce de la “Ruta de los Bordados”?**

Atractivos culturales	Atractivos naturales	
Baño del inca	El Imbabura	
Gastronomía de Caranqui (helados de crema , pan de leche , Cuy)	El Cubilche	
Inti raymi	Complejos lacustres	
San Pedro	El Cunro	
Artesanías en bordados		
Artesanías en cuero		

**3.- ¿Porque motivo Ud. visita la “Ruta de los Bordados”?**

Negocios  Familiares  Descanso  Compras  Cultura  Voluntariado   
Otros...

**4.- ¿Cuántas noches se hospedará en la “Ruta de los Bordados”?**

Ninguna  1-2  3-4  5 o más noches

Si su respuesta fue ninguna continúe con la pregunta 7

**5.- ¿Dónde se hospeda cuando visita la “Ruta de los Bordados”?**

Haciendas  Emprendimientos Comunitarios  Hostales

**6.- ¿Cuánto dinero suele gastar por alojamiento en la “Ruta de los Bordados”?**

.....

**7.- ¿Con cuántos acompañantes suele visitar la “Ruta de los Bordados”?**

Solo  cuantos...

**8.- ¿Cuántas veces ha visitado la “Ruta de los Bordados”?**

Es la primera vez  2 a 3 veces  4 a 5 veces  más de 5 veces

**9.- ¿Regresaría Ud. a la “Ruta de los Bordados”?**

Sí  No

**10.- ¿Recomendaría Ud. a la “Ruta de los Bordados” como destino turístico?**

Sí  No

**11.- ¿Su opinión es importante que aspectos considera importante mejorar en la “Ruta de los Bordados”?**

.....

.....

.....

.....

.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo N°2: Check list

**Cuadro N°50: Check list “Estándares mínimos de calidad”**

Estándares mínimos	SI	NO	Observaciones
En este aspecto se cita la totalidad de estándares mínimos de calidad para alojamiento turístico. En las situaciones en que el establecimiento incumpla el 100% de uno de los requisitos coloque una equis (X) en la columna NO.			
Infraestructura y equipamiento: El establecimiento está en buen estado de conservación y mantenimiento			
Infraestructura y equipamiento: Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al alojamiento			
Infraestructura y equipamiento: Hay servicio de iluminación en buen estado (eléctrica, gas u otras)			
<p>Habitaciones: Los cuartos son de tamaño suficiente y confortables</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitación simple: 8m<sup>2</sup></li> <li>• Habitación doble: 12m<sup>2</sup></li> <li>• Habitación matrimonial: 10m<sup>2</sup></li> </ul> <p>Para cada persona adicional 3m<sup>2</sup> adicionales</p>			
Habitaciones: Los colchones son suficientemente cómodos y aptos			
Habitaciones: Las cobijas se encuentran en buen estado			
Habitaciones: Se cuenta con camas en buen estado			
Baños: Se cuenta al menos con un baño para cada 5 personas			
Baños: Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho			

Baños: No hay filtraciones ni humedad			
Baños: Funciona el sistema de agua del inodoro			
Baños: Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho			
Baños: se cuenta con agua permanente			
Baños: Se cuenta con basurero			
Baños: se cuenta con toallero y jabonera			
Baños: se prende el foco			
Alimentación: Hay servicio de desayunos			
Atención y servicio: Hay un servicio de recepción y tratamiento de reclamaciones			
Seguridad: Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios			
Seguridad: Se tiene a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía), la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia de los mismos			

Elaboración: Autora

### **Cuadro N°51: Estándares mínimos de calidad alimenticia**

Aspecto 0: Estándares mínimos			
En este aspecto se cita la totalidad de requisitos de estándares mínimos de calidad para alimentación. En las situaciones en que el establecimiento incumpla el 100% de uno de los requisitos coloque una equis (X) en la columna NO.	SI	NO	Observaciones
Infraestructura y equipamiento: El establecimiento está en buen estado de conservación y mantenimiento			

Infraestructura y equipamiento: Limpieza en el entorno del restaurante			
Infraestructura y equipamiento: Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al alojamiento			
Infraestructura y equipamiento: Hay servicio de iluminación en buen estado (eléctrica, gas u otras)			
Infraestructura y equipamiento: En la cocina, se respeta el manual de manipulación de alimentos <i>Averiguar con el manual publicado por el Gobierno Provincial de Imbabura</i>			
0.1 Infraestructura y equipamiento: En la cocina, se cuenta con refrigeradora			
0.2 Infraestructura y equipamiento: En la cocina, las áreas de cocina están limpias y desinfectadas			
Infraestructura y equipamiento: En la cocina hay fregadero o lavabo			
Infraestructura y equipamiento: En la cocina, se cuenta con una bodega o alacena donde guardar bien los alimentos			
Infraestructura y equipamiento: En la cocina, la ventilación es adecuada, se evita la acumulación de humo, calor y olores			
Infraestructura y equipamiento: En el área de comedor, hay suficientes basureros			
Infraestructura y equipamiento: En el área de comedor, los azucareros, ajiceros, saleros, etc. están bien limpios y se rellenan siempre que se encuentran a la mitad			

Infraestructura y equipamiento: En el área de comedor, es suficientemente iluminado y ventilado			
Infraestructura y equipamiento: En el área de comedor, se dispone de vajilla, cubertería y mantelería limpia y en buen estado			
Infraestructura y equipamiento: El área de comedor es limpio			
Infraestructura y equipamiento: Se cuenta con un baño cerca o junto al restaurante			
Infraestructura y equipamiento: Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho			
Infraestructura y equipamiento: En los baños, se evitan filtraciones ni humedad			
Infraestructura y equipamiento: En los baños, funciona el sistema de agua del inodoro			
Infraestructura y equipamiento: En los baños, se cuenta con agua permanente			
Infraestructura y equipamiento: En los baños, se cuenta con basurero			
Infraestructura y equipamiento: En los baños, se cuenta con jabón y dispensador de toallas desechables			
Infraestructura y equipamiento: En los baños, se prenden todos los focos			
Atención y servicio: Hay un servicio de recepción y tratamiento de reclamaciones			
Atención y servicio :Hay área de recepción			
Seguridad: Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios			

Seguridad: Se tiene a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía), la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia de los mismos			
--	--	--	--

Elaboración: Autora

### Anexo N°3: Matrices de evaluación

**Cuadro N°52: Estándares de calidad aplicados en la “Ruta de los Bordados”**

Establecimientos	Parámetros evaluados	Calificación	Recomendación
Quinta San Miguel	Alimentación	96%	Es un establecimiento turístico – hotelero catastrado legalmente en funcionamiento.
Terra Esperanza	Alimentación	81% al 100%	Es un establecimiento de turismo comunitario que como todos los de la provincia de Imbabura aún tienen el problema de legalidad que exige el Mintur.
Casa Aida	Hospedaje , Alimentación	71% al 80%	Es un establecimiento de turismo comunitario que como todos los de la provincia de Imbabura aún tienen el problema de legalidad que exige el Mintur.
Hacienda Magdalena	Alimentación	37%	El establecimiento debe estandarizar los procesos en cuanto a la manipulación de alimentos y oferta alimenticia que



			ofrece un factor importante es la infraestructura en mal estado.
Hacienda Zuleta	Alimentación, alojamiento	100%	Este establecimiento en de tipo privado, tienen una categoría de 5 estrellas por sus calidad no estuvo interesado en ser parte de esta investigación.
Comunidad Clemente	San Alimentación Alojamiento Deporte de aventura	85%	Este emprendimiento es de tipo comunitario, tienen una trayectoria de 12 años, sin embargo como todos los de la provincia de Imbabura aún tienen el problema de legalidad que exige el Mintur.

Elaboración: Autora

## Anexo N°4: Plan de Mejoras

**Cuadro N°53: “Quinta San Clemente”, identificación de las áreas de mejora**

Fortalezas	Debilidades	Áreas de mejora
Cuenta con personal capacitado. Procesos adecuados de manipulación de alimentos.	No cuenta con proveedores locales	Alimentación
La infraestructura es adecuada y moderna.	No cuentan con accesibilidad para personas con discapacidad	Hospedaje
Cuenta con áreas equipadas para el entretenimiento.	No cuentan con señalética interna	Entretenimiento

Elaboración: Autora

**Cuadro N°54: Análisis de mejoras servicio de alimentación**

ÁREA DE MEJORA N°1 Alimentación	
Descripción del problema	Proveedores locales de productos alimenticios.
Causas que provocan el problema	Poca oferta de productores locales hacia instituciones turísticas, hoteleras.
Objetivo a conseguir	Dinamizar la economía local de los productores agrícolas de la provincia de Imbabura.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de comercialización directa con los productores locales de la provincia.</li> </ul>
Beneficios esperados	Oferta alimenticia en el establecimiento de calidad y orgánica.

Elaboración: Autora

**Cuadro N°55: Análisis de mejoras servicio de hospedaje**

ÁREA DE MEJORA N°2 Hospedaje	
Descripción del problema	Accesibilidad para personas con discapacidad
Causas que provocan el problema	Poca demanda de este tipo de turistas.
Objetivo a conseguir	Brindar un servicio eficiente e inclusivo a los turistas.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un estudio de las adecuaciones que deben realizarse para tener un turismo inclusivo.</li> <li>• Implementar ranflas, agarraderas y demás facilidades.</li> </ul>
Beneficios esperados	Aumento de la afluencia de turistas con discapacidad en la provincia de Imbabura.

Elaboración: Autora

**Cuadro N°56: Área de mejoras del servicio de entretenimiento**

ÁREA DE MEJORA N°3 ENTRETENIMIENTO	
Descripción del problema	Señalética turística y de servicios
Causas que provocan el problema	No existe un estudio de ubicación de señalética dentro del establecimiento.
Objetivo a conseguir	Turistas informados sobre actividades complementarias que ofrece el establecimiento.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de señalética</li> <li>• Ubicación de señalética</li> <li>• Mantenimiento de señalética</li> </ul>
Beneficios esperados	Establecimiento con señalética auto guiada para facilidad del turista.

Elaboración: Autora

**Cuadro N°57: Acciones de mejora “Quinta San Clemente”**

N° Acciones de mejora	Dificultad (1-5)	Plazo (fechas)	Impacto (1-5)	Priorización (1-5)
Canales de comercialización directa con los productores locales de la provincia.	3	Diciembre 2015	3	3
Realizar un estudio de las adecuaciones que deben realizarse para tener un turismo inclusivo.	3	Enero 2016	4	4
Implementar ranflas, agarraderas y demás facilidades.	4	Febrero 2016	4	4
Manual de señalética	4	Febrero 2016	4	4
Ubicación de señalética	2	Febrero 2016	4	4
Mantenimiento de señalética	3	Diciembre 2015	3	3

Elaboración: Autora

**Cuadro N°58: Identificación de las áreas de mejora “Refugio Terra Esperanza”**

Fortalezas	Debilidades	Áreas de mejora
Tienen conocimiento de gastronomía andina local.	Conocimiento empírico de temas relacionados con manipulación de alimentos	Alimentación
Cuentan con habitaciones adecuadas a la casa familiar que dan un ambiente de convivencia con los visitantes y las costumbres locales.	Mueblería depreciada en habitaciones.	Hospedaje

Cuenta con un taller demostrativo de talabartería. Legado familiar de artesanos experimentados en el sector artesanal.	El área de exhibición no dispone de las facilidades al turista.	Artesanías
Cuenta con experiencia en guianza al volcán Imbabura , cascadas de la Esperanza , Cubilche	No cuentan con licencia de guía	Actividades Complementarias

Elaboración: Autora

**Cuadro N°59: Análisis del área de alimentación “Refugio Terra Esperanza”**

ÁREA DE MEJORA N°1 Alimentación	
Descripción del problema	Aplicación de normas de manipulación de alimentos.
Causas que provocan el problema	Desconocimiento del personal a cargo de la preparación de alimentos.
Objetivo a conseguir	Diversificar la oferta alimenticia
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de un proceso de capacitación en temas relacionados con manipulación de alimentos y seguridad alimentaria.</li> </ul>
Beneficios esperados	Oferta alimenticia de calidad

Elaboración: Autora

**Cuadro N°60: Análisis del área de hospedaje “Refugio Terra Esperanza”**

ÁREA DE MEJORA N°2 Hospedaje	
Descripción del problema	Equipamiento de habitaciones
Causas que provocan el problema	La vivienda es adaptada para ofrecer hospedaje

Objetivo a conseguir	Optimizar el espacio físico de las habitaciones del establecimiento.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar adecuaciones en los servicios que debe tener una habitación para la ocupación de turistas.</li> </ul>
Beneficios esperados	Aumento de ingresos económicos con la habilitación de espacios de alojamiento adecuados.

Elaboración: Autora

### **Cuadro N°61: Análisis del taller artesanal “Refugio Terra Esperanza”**

ÁREA DE MEJORA N°3 Artesanías	
Descripción del problema	Área de exhibición
Causas que provocan el problema	Lugar adaptado a la realidad de la vivienda
Objetivo a conseguir	Contar con un área definida para la venta de artesanías.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuación de un espacio destinado para la venta de artesanías.</li> </ul>
Beneficios esperados	Oferta artesanal de calidad para la venta

Elaboración: Autora

### **Cuadro N°62: Acciones de mejora “Refugio Terra Esperanza”**

N°	Dificultad (1-5)	Plazo (fechas)	Impacto(1-5)	Priorización (1-5)
Acciones de mejora				
Implementación de un proceso de capacitación en temas relacionados con manipulación de alimentos y seguridad alimentaria.	3	Enero – Febrero 2016	3	3

Realizar adecuaciones en los servicios que debe tener una habitación para la ocupación de turistas.	3	Marzo-Abril 2016	4	4
Adecuación de un espacio destinado para la venta de artesanías.	4	Abril 2016	4	4

Elaboración: Autora

**Cuadro N°63: Identificación de las áreas de mejora Hostal “Casa Aida”**

Fortalezas	Debilidades	Áreas de mejora
Cuentan con conocimiento de gastronomía andina local.	Conocimiento empírico de temas relacionados con manipulación de alimentos.	Alimentación
Las habitaciones con toque rústico, decoración propia del sector y su cultura.	Infraestructura antigua que necesita mantenimiento.	Hospedaje

Elaboración: Autora

**Cuadro N°64: Análisis de área de alimentación Hostal “Casa Aida”**

ÁREA DE MEJORA N°1 Alimentación	
Descripción del problema	Conocimiento empírico de temas relacionados con manipulación de alimentos.
Causas que provocan el problema	Desconocimiento del personal a cargo de la preparación de alimentos.
Objetivo a conseguir	Diversificar la oferta alimenticia

Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de un proceso de capacitación en temas relacionados con manipulación de alimentos y seguridad alimentaria.</li> </ul>
Beneficios esperados	Oferta alimenticia de calidad.

Elaboración: Autora

**Cuadro N°65: Análisis del área de hospedaje Hostal “Casa Aida”**

ÁREA DE MEJORA N° 2 Hospedaje	
Descripción del problema	Infraestructura antigua que necesita mantenimiento
Causas que provocan el problema	Factores climáticos
Objetivo a conseguir	Mejorar la infraestructura
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspección diagnóstica de la infraestructura</li> <li>Mejora de aspectos en la infraestructura.</li> </ul>
Beneficios esperados	Aumentar la afluencia de turistas que pernoctan en el emprendimiento.

Elaboración: Autora

**Cuadro N°66: Acciones de mejora Hostal “Casa Aida”**

N° Acciones de mejora	Dificultad (1-5)	Plazo (fechas)	Impacto(1-5)	Priorización (1-5)
Implementación de un proceso de capacitación en temas relacionados con manipulación de alimentos y seguridad alimentaria.	3	Enero- Febrero 2016	3	3



Inspección diagnóstica de la infraestructura	3	Enero 2016	4	4
Mejora de aspectos en la infraestructura	4	Abril 2016	4	4

Elaboración: Autora

**Cuadro N°67: Identificación de las áreas de mejora de la Hacienda “La Magdalena”**

Fortalezas	Debilidades	Áreas de mejora
Conocimiento de gastronomía andina local.	Conocimiento empírico de temas relacionados con manipulación de alimentos. Área de transformación de la materia prima en mal estado Equipamiento , utensilios de cocina	Alimentación
Las habitaciones con toque rústico , decoración propia del sector y su cultura	Infraestructura antigua que necesita mantenimiento. Humedad en habitaciones No tienen protocolos de limpieza de las habitaciones	Hospedaje

Elaboración: Autora

**Cuadro N°68: Análisis del área de alimentación de la Hacienda “La Magdalena”**

ÁREA DE MEJORA N°1 Alimentación	
Descripción del problema	Conocimiento empírico de temas relacionados con manipulación de alimentos Área de transformación de la materia prima en mal estado Equipamiento , utensilios de cocina
Causas que provocan el problema	Desconocimiento del personal a cargo de la preparación de alimentos. Infraestructura en malas condiciones debido a la antigüedad del establecimiento.

	No tienen una planificación sobre una carta alimenticia, fichas de producción.
Objetivo a conseguir	Diversificar la oferta alimenticia Preparaciones alimenticias de calidad
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de un proceso de capacitación en temas relacionados con manipulación de alimentos y seguridad alimentaria.</li> <li>• Adecuación del área de transformación de alimentos</li> <li>• Equipamiento adecuado en el área de cocina</li> <li>• Fichas técnicas de platos que se ofrecen.</li> <li>• Compra de equipamiento y utensilios.</li> </ul>
Beneficios esperados	Oferta alimenticia de calidad.

Elaboración: Autora

### Cuadro N°68: Análisis del área de mejora hospedaje

ÁREA DE MEJORA N° 2 Hospedaje	
Descripción del problema	Infraestructura antigua que necesita mantenimiento. Humedad. Limpieza de las habitaciones.
Causas que provocan el problema	Factores climáticos Infraestructura patrimonial en mal estado Conocimientos empíricos habitaciones y pisos mantenimiento, limpieza, protocolos hoteleros.
Objetivo a conseguir	Mejorar la infraestructura Formación de capacidades técnicas en manejo del área de alojamiento.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección diagnóstica de la infraestructura (patrimonial)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora de aspectos en la infraestructura.</li> </ul>
Beneficios esperados	Ofrecer servicio de alojamiento en la Hacienda, así diversifican los servicios de la misma.

Elaboración: Autora

**Cuadro N°69: Acciones de mejora de la Hacienda “La Magdalena”**

N° Acciones de mejora	Dificultad (1-5)	Plazo (fechas)	Impacto(1-5)	Priorización (1-5)
Implementación de un proceso de capacitación en temas relacionados con manipulación de alimentos y seguridad alimentaria.	3	Enero- Febrero 2016	3	3
Adecuación del área de transformación de alimentos	3	Marzo 2016	4	4
Equipamiento adecuado en el área de cocina	4	Abril 2016	4	4
Fichas técnicas de platos que se ofrecen.	3	Abril 2016	4	3
Compra de equipamiento y utensilios.	3	Abril 2016	4	3
Inspección diagnóstica de la infraestructura (patrimonial)	4	Enero 2016	4	4
Mejora de aspectos en la infraestructura.	4	Abril-Mayo 2016	4	4

Elaboración: Autora

**Cuadro N°70: Identificación del área de mejoras de “Tradiciones San Clemente”**

Fortalezas	Debilidades	Áreas de mejora
<p>Conocimiento de gastronomía andina local.</p> <p>Conocimiento en manipulación de alimentos</p>	<p>Equipamiento, utensilios de cocina escasos.</p>	<p>Alimentación</p>
<p>Habitaciones con toque rústico, decoración propia del sector y su cultura.</p> <p>Cumplen protocolos de establecimientos hoteleros en el área de hospedaje.</p>	<p>Habitaciones frías</p>	<p>Hospedaje</p>
<p>Guía certificado</p>	<p>Solo cuentan con un guía</p>	<p>Guianza</p>

Elaboración: Autora

**Cuadro N°71: Análisis del área de alimentación de “Tradiciones San Clemente”**

ÁREA DE MEJORA N°1 Alimentación	
<p>Descripción del problema</p>	<p>Equipamiento , utensilios de cocina</p>
<p>Causas que provocan el problema</p>	<p>No tienen una planificación sobre una carta alimenticia, fichas de producción.</p>
<p>Objetivo a conseguir</p>	<p>Diversificar la oferta alimenticia</p>
<p>Acciones de mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas técnicas de platos que se ofrecen.</li> <li>• Compra de equipamiento y utensilios.</li> </ul>
<p>Beneficios esperados</p>	<p>Oferta alimenticia de calidad</p>

Elaboración: Autora

**Cuadro N°72: Análisis del área de hospedaje de “Tradiciones San Clemente”**

ÁREA DE MEJORA N° 2 Hospedaje	
Descripción del problema	Habitaciones frías
Causas que provocan el problema	Factores climáticos
Objetivo a conseguir	Contar con un servicio de alojamiento con las comodidades del turista.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de calefacción en las habitaciones.</li> </ul>
Beneficios esperados	Aumentar la afluencia de turistas que pernoctan en la comunidad de San Clemente.

Elaboración: Autora

**Cuadro N°73: Análisis del servicio de guianza de “Tradiciones San Clemente”**

ÁREA DE MEJORA N° 3 GUIANZA	
Descripción del problema	Solo cuentan con un guía
Causas que provocan el problema	No existen procesos continuos de capacitación que certifiquen esta práctica.
Objetivo a conseguir	Contar con un servicio de guianza que brinde la seguridad y garantías de la actividad.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en procesos de capacitación para formación de jóvenes de la comunidad.</li> </ul>
Beneficios esperados	Diversificar la oferta turística de la comunidad.

Elaboración: Autora

**Cuadro N°74: Acciones de mejora “Tradiciones San Clemente”**

N° Acciones de mejora	Dificultad (1-4)	Plazo (fechas)	Impacto(1-4)	Priorización (1-4)
Fichas técnicas de platos que se ofrecen.	3	Agosto 2015	3	3
Compra de equipamiento y utensilios.	3	Octubre 2015	4	4
Implementación de calefacción en las habitaciones.	3	Noviembre 2015	4	4
Participación en procesos de capacitación para formación de jóvenes de la comunidad.	3	Noviembre 2015	4	4

Elaboración: Autora

## Anexo 5: Plan de Mejoras

**Cuadro N°75: Plan de Mejoras Hostería “Quinta San Clemente”**

Plan de mejoras fecha inicio- fecha final						
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Quinta San Clemente	Canales de comercialización directa con los productores locales de la provincia.	Gerente general	Junio –Enero 2016		A Inicios del 2016 se contará con un sistema de proveedores de la provincia de Imbabura en su mayoría orgánicos.	Área de alimentos y bebidas
	Realizar un estudio de las adecuaciones que deben realizarse para tener un turismo inclusivo.	Gerente general	Agosto – Septiembre 2015	2000	A septiembre de 2015 se contará con un plan de mejoras y adecuaciones para el emprendimiento.	Administrador /a

Implementar ranflas, agarraderas y demás facilidades.	Gerente general	Octubre – Noviembre 2015	2000	A octubre de 2015 se implementará facilidades a turistas con discapacidad.	Administrador /a
Manual de señalética	Gerente general	Septiembre 2015		A septiembre de 2015 se contará con un manual de señalética mismo que vaya acorde con las normativas establecidas en el área de turismo y hotelería.	Administrador /a
Ubicación de señalética	Gerente general	Noviembre 2015	200	En noviembre de 2015 se contará con señalética interna en el establecimiento.	Administrador /a
Mantenimiento de señalética	Gerente general	Abril 2016	200	En abril de 2016 se realizará mantenimiento a la señalética instalada.	Administrador /a

Elaboración: Autora



**Cuadro N°76: Plan de mejoras “Refugio Terra Esperanza”**

Plan de mejoras fecha inicio- fecha final						
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio- final)	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Terra Esperanza	Implementación de un proceso de capacitación en temas relacionados con manipulación de alimentos y seguridad alimentaria.	Propietario	Agosto – Septiembre 2015	1200	En Septiembre de 2015 el emprendiendo Terra Esperanza cuenta con personal capacitado en el área de manipulación de alimentos.	Propietario
	Realizar adecuaciones en los servicios que debe tener una habitación para la	Propietario	Octubre- Noviembre 2015	3000	Noviembre de 2015 el servicio de hospedaje de Terra Esperanza cumple con los estándares mínimos de calidad para recibir a visitantes.	Propietario

	ocupación de turistas.					
	Adecuación de un espacio destinado para la venta de artesanías.	Propietario	Diciembre- Febrero 2015	3000	En febrero de 2016 Terra Esperanza cuenta con un área de venta de artesanías.	Propietario

Elaboración: Autora

**Cuadro N°77: Plan de mejoras Hostal “Casa Aida”**

Plan de mejoras fecha inicio- fecha final						
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Casa Aida	Implementación de un proceso de capacitación en temas relacionados con manipulación de alimentos y	Propietaria	Agosto – Septiembre 2015	1200	Septiembre de 2015 el emprendiendo Terra Esperanza a cuenta con personal capacitado en el área de manipulación de alimentos.	Propietaria

seguridad alimentaria.					
Inspección diagnóstica de la infraestructura de emprendimiento.	Propietario	Septiembre 2015		Octubre de 2015, se contará con un diagnóstico del estado de la infraestructura del emprendimiento.	Propietaria
Mejora de aspectos en la infraestructura.	Propietario	Noviembre- Marzo de 2016	3000	En marzo 2016 se contará con mejoras de una infraestructura de alojamiento adecuada.	Propietaria

Elaboración: Autora

**Cuadro N°78: Plan de mejoras de la Hacienda “La Magdalena”**

Plan de mejoras fecha inicio- fecha final						
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Hacienda Magdalena	Implementación de un proceso de capacitación en temas relacionados con manipulación de alimentos y seguridad alimentaria.	Presidente de la Asociación	Junio –Julio 2015	1200	A finales de julio de 2015 se contará con un grupo de 15 personas de la comunidad La Magdalena quienes brindarán servicio de alimentación.	Presidente de la Asociación
	Adecuación del área de transformación de alimentos.	Presidente de la Asociación	Septiembre- Noviembre 2015	5000	A finales de noviembre de 2015 se contará con un área adecuada habilitada para la transformación de alimentos.	Presidente de la Asociación

	Equipamiento adecuado en el área de cocina.	Presidente de la Asociación	Noviembre 2015- febrero 2016	3000	En febrero de 2016 el área de producción de cocina de la Hacienda La Magdalena.	Presidente de la Asociación
	Fichas técnicas de platos que se ofrecen	Presidente de la Asociación	Agosto 2015		En el mes de agosto de 2015 el emprendimiento contará con una oferta alimenticia estandarizada que contemple aspectos técnicos de nutrición, costos y utilidad.	Presidente de la Asociación
	Inspección diagnóstica de la infraestructura (patrimonial).	Presidente de la Asociación	Agosto 2015		Se contará con un estudio diagnóstico de la situación actual de infraestructura del establecimiento.	Presidente de la Asociación
	Mejora de aspectos en la infraestructura.	Presidente de la Asociación	Enero –Junio 2016	20000	En el primer semestre del año 2016 empezarán	Presidente de la Asociación

					los procesos de mejora de infraestructura.	
--	--	--	--	--	--	--

Elaboración: Autora

**Cuadro N°79: Plan de mejoras de las “Tradiciones San Clemente”**

Plan de mejoras fecha inicio- fecha final						
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Comunidad San Clemente	Fichas técnicas de platos que se ofrecen	Propietario	Julio 2015		A Julio de 2015 se contará con fichas estandarizadas de la oferta alimenticia.	Coordinador de turismo
	Compra de equipamiento y utensilios	Propietario	Agosto – Septiembre	2000	A septiembre de 2015 se cuenta con el equipamiento adecuado para la transformación de los productos alimenticios.	Coordinador de turismo

	Mejora de aspectos en la infraestructura	Propietario	Octubre- Noviembre 2015	2000	A noviembre de 2015 se realizará un proceso de mantenimiento a la infraestructura de los albergues comunitarios de la comunidad.	Coordinador de turismo
	Implementación de calefacción en las habitaciones.		Noviembre 2015	600	A noviembre de 2015 las habitaciones de los albergues contarán con calefactores.	Coordinador de turismo
	Participación en procesos de capacitación para formación de jóvenes de la comunidad.	Propietario	Enero-Julio 2016		A julio de 2016 se capacitará a 15 jóvenes de la comunidad para que presten el servicio de guianza.	Coordinador de turismo

Elaboración: Autora

**Anexo N°6: Encuesta de percepción de calidad al turista**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ECOTURISMO EN ÁREAS PROTEGIDAS**

INSTRUMENTO N° 4

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE FAMILIA QUE VISITAN LA “RUTA DE  
LOS BORDADOS” UBICADA EN EL CANTÓN IBARRA PARROQUIAS DE  
CARANQUI, LA ESPERANZA, Y ANGOCHAGUA**

**Objetivo:** La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la calidad de la oferta turística de la “Ruta de los Bordados” localizada en el cantón Ibarra en las parroquias, de Caranqui, La Esperanza, y Angochagua.

**Instrucciones:** Sírvase de la manera más comedida, y con absoluta sinceridad, dar contestación a las siguientes preguntas, teniendo en cuenta que la información recopilada tiene únicamente fines estadísticos, y que se guardará absoluta reserva.

**Sexo:** Femenino  Masculino

Nacionalidad.

Residencia habitual.

Tiempo de estancia.



1.- Señale la alternativa que más se identifique con la percepción que tiene usted con su visita a la “Ruta de los Bordados”.

<b>Variables</b>	<b>Estoy muy de acuerdo</b>	<b>Estoy de acuerdo</b>	<b>Me es indiferente</b>	<b>Estoy en desacuerdo</b>	<b>Estoy muy en desacuerdo</b>
Considera que están bien conservados los recursos naturales de la Ruta de los Bordados					
Son eficiente los servicios sanitarios del destino (agua potable y alcantarillado)					
Se sintió seguro durante su visita y recorridos					

Valore, de acuerdo a su experiencia, su nivel de satisfacción respecto a los servicios recibidos en su estancia, siendo el 1 el menos satisfactorio y el 5 el más satisfactorio.

Servicio de alojamiento (habitación					

donde se alojó)					
Limpieza y decoración del servicio de alojamiento.					
Alimentos servidos (variedad, preparación )					
Atención y servicio al cliente (amabilidad, agilidad, ayuda oportuna)					
Talleres artesanales (atención , calidad en artesanías)					
Guianza e información en recorridos					
Qué aspecto mejoraría en la Ruta de los Bordados					

## Anexo N°7: Validación Investigación



Ibarra, 3 de Septiembre de 2015

**VALIDACION DEL "MODELO DE GESTIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA RUTA DE LOS BORDADOS (CARANQUI, LA ESPERANZA, ANGOCHAGUA).**

La Prefectura de Imbabura, a través de la Dirección de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Recursos Hídricos, viene realizando actividades y proyectos enmarcados al fortalecimiento de la actividad turística de la provincia de Imbabura dentro de las cuales consta el **Sistema de calidad Turística**.

Con estos antecedentes me permito validar, el trabajo realizado por la Lcda. Gabriela Hadathy, con número de cedula 1003014600, estudiante del programa de postgrado Maestría en Ecoturismo y Manejo en Áreas Protegidas de la Universidad Técnica del Norte; la cual presenta una propuesta de trabajo en donde se hace una identificación de la situación actual de la calidad de los servicios y productos de la Ruta de los Bordados y una propuesta que incluye un plan de mejoras, el cual ayudará a la consolidación de nuestro trabajo.

Atentamente,

  
Eco. Sherman Ortega



**DIRECTOR DE DESARROLLO ECONÓMICO, GESTION AMBIENTAL Y RECURSOS HIDRICOS**

