



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
MODALIDAD PRESENCIAL

**Proyecto de Investigación como requisito a la obtención de la Licenciatura en
Turismo y Hotelería**

TEMA:

**“CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD TURÍSTICA
ACORDES A LA NORMATIVA DEL MINISTERIO DE TURISMO
(MINTUR), POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DEL
CANTÓN PASTAZA”**

AUTORA: Viviana Elizabeth Moya Rivera

TUTOR: Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

Ambato – Ecuador

2018

**APROBACIÓN DEL TUTOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA

Yo, Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos con C.I. 1803017365 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema “CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD TURÍSTICA ACORDES A LA NORMATIVA DEL MINISTERIO DE TURISMO (MINTUR), POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DEL CANTÓN PASTAZA”, desarrollado por la egresada Viviana Elizabeth Moya Rivera, considero que mencionado informe investigado, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el II. Consejo Directivo.

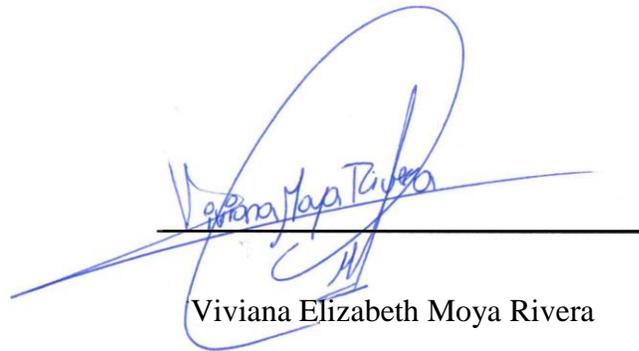


Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos
TUTOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien, basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de la autora.



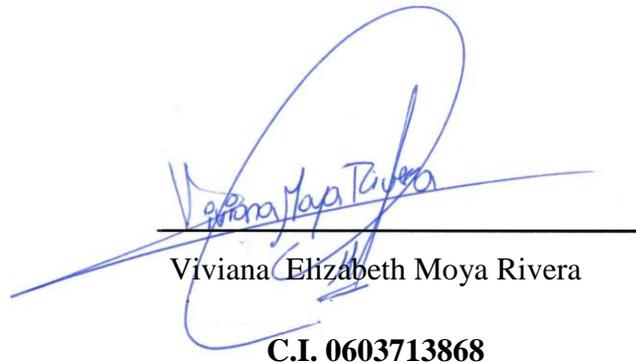
Viviana Elizabeth Moya Rivera

C.I. 0603713868

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente trabajo final de grado o titulación sobre el tema: “CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD TURÍSTICA ACORDES A LA NORMATIVA DEL MINISTERIO DE TURISMO (MINTUR), POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DEL CANTÓN PASTAZA”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autoría y no se utilice con fines de lucro.



Viviana Elizabeth Moya Rivera

C.I. 0603713868

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
Y DE LA EDUCACIÓN**

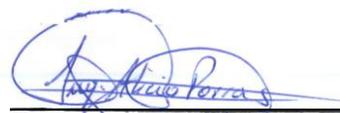
La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el Tema: “CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD TURÍSTICA ACORDES A LA NORMATIVA DEL MINISTERIO DE TURISMO (MINTUR), POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DEL CANTÓN PASTAZA”, presentado por la Srta. Viviana Elizabeth Moya Rivera egresada de la Carrera de Turismo y Hotelería promoción: Abril – Agosto 2017, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentación.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes

LA COMISIÓN



Lic. Mg. Alba Hernández
MIEMBRO



Ing. Mg. Alicia Porras
MIEMBRO

DEDICATORIA

Con mucho amor dedico este trabajo a mis dos bellos hijos Montserrat Elizabeth y Vicente Sebastián quienes han sido el motor principal para culminar mis estudios y el presente trabajo.

Gracias hijos míos por tenerme paciencia, comprenderme y sobre todo esperarme cada día con los brazos abiertos.

Les amo con todo mi corazón!!

Viviana Elizabeth Moya Rivera

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios y la Virgen María, por darme sabiduría y cuidarme en cada momento.

Agradezco especialmente a mis abuelitos David y Alina quienes jamás dudaron en extenderme su mano en momentos difíciles; a mi abuelita Alina que es como mi madre por jamás perder la fe en mí, por ser mi paño de lágrimas y también por todas las madrugadas juntas gracias infinitas Mamita Alina.

A mi querida madre Yolanda Elizabeth que ha sido mi guía y ha sabido formarme con buenos sentimientos y valores; gracias por enseñarme a jamás desmayar ante los problemas.

De igual manera agradezco con muchísimo cariño a mis suegros Rodolfo y Mónica quienes me han brindado su apoyo en todo momento.

A mis amados hermanos Daniel, Alina y Germancito quienes han sido mi alegría y apoyo durante este trayecto.

A mi profesor Ing. Diego Melo Fiallos tutor de tesis por su valiosa guía, por tenerme paciencia y compartir sus conocimientos desde principios de la carrera.

¡A todas las personas en general que de una u otra forma me apoyaron!

Viviana Elizabeth Moya Rivera

INDICE GERENAL

APROBACIÓN DEL TUTOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	II
TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	III
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	III
CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR	IV
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIV
RESUMEN EJECUTIVO	XV
INTRODUCCIÓN	XIX
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.2 Árbol de Problemas.....	4
1.2.3 Análisis Crítico	5

1.2. 4 Prognosis	6
1.2.5 Formulación del problema	6
1.2.6 Preguntas directrices	6
1.2.7 Delimitación del Objeto de Investigación.....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN	9
1.4 OBJETIVOS	10
1.4.1 GENERAL	10
1.4.2 ESPECÍFICOS	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	11
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	14
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	15
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	22
2.4.1 Constelación de Ideas (Variable Independiente).....	23
2.4.2 Constelación de ideas (Variable Dependiente)	24
2.4.3 Fundamentación Teórica Variable Independiente	25
2.4.4 Fundamentación Teórica Variable Dependiente	26
2.5. HIPÓTESIS.....	50
2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	50
CAPÍTULO III	51
METODOLOGÍA	51
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	51
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
La investigación tuvo las siguientes modalidades:	51
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	52
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	53
3.4.1. POBLACIÓN.....	53
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	55

VARIABLE INDEPENDIENTE:.....	55
VARIABLE DEPENDIENTE	56
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	57
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	57
CAPÍTULO IV	58
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	58
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	58
4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS	73
4.2.1. Planteamiento de la hipótesis	73
4.2.2 Selección del nivel de significación.....	73
4.2.3 Descripción de la población.....	74
4.2.4 Especificación de lo establecido	74
4.2.5 Especificación de las Regiones de aceptación y rechazo.....	75
4.2.6 Recolección de Datos y Cálculo de la Estadística	77
CAPÍTULO V	79
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
5.1 CONCLUSIONES	79
5.2 RECOMENDACIONES	80
CAPÍTULO VI	81
PROPUESTA.....	81
6.1 Datos informativos	81
6.1.1 Tema.....	81
6.1.2 Ubicación de la Intervención	81
6.1.3 Entidades Ejecutoras	81
6.1.4 Equipo Técnico Responsable.....	82
6.1.5 Beneficiarios	83
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	83
6.3 Justificación de la Propuesta	83
6.4 Objetivos de la Propuesta.....	85

6.4.1 Objetivo General	85
6.4.2 Objetivos Específicos.....	85
6.5 Análisis de Factibilidad.....	85
6.5.1 Factibilidad Operativa.....	85
6.5.2 Factibilidad Económica.....	86
6.6 Fundamentación Teórica.....	86
6.7 Modelo Operativo	88
6.8 Desarrollo Operativo de la Propuesta	89
6.9 Metodología	89
BIBLIOGRAFÍA	109
ANEXOS	113
ARTÍCULO ACADÉMICO.....	134
RESUMEN.....	134
INTRODUCCIÓN	135
MATERIALES Y MÉTODOS	139
RESULTADOS.....	140
DISCUSIÓN	143
Conclusiones	144
BIBLIOGRAFÍA	145

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de Problemas	4
Gráfico 2: Mapa del Cantón Pastaza.....	8
Gráfico 3: Superordinación conceptual (Gráfico de Inclusión).....	22
Gráfico 4: Subordinación conceptual (Variable Independiente).....	23
Gráfico 5: Subordinación conceptual (Variable Dependiente)	24
Gráfico 6: Tipo de actividad de Alojamiento y sus categorías	60
Gráfico 7: Agencias de Viajes.....	61

Gráfico 8: Diversión, Recreación y esparcimiento del cantón Pastaza.....	63
Gráfico 9 Alimentos y bebidas del Cantón Pastaza	64
Gráfico 10: Transporte Turístico del Cantón Pastaza	66
Gráfico 11: Edad	67
Gráfico 12 Sexo de los propietarios.....	68
Gráfico 13: Experiencia profesional	69
Gráfico 14 ¿Sus servicios satisface al usuario?.....	70
Gráfico 15: ¿Conoce los estándares de calidad que el MINTUR aplica?	71
Gráfico 16: Capacitado en temas de calidad turística	72
Gráfico 17: Gráfico de Distribución (df=4)	77

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz para Hotel 3 estrellas A.....	113
Anexo 2: Matriz para Hotel 3 estrellas B.....	114
Anexo 3: Matriz hotel 3 estrellas C.....	115
Anexo 4: Matriz para Hotel 3 estrellas D.....	116
Anexo 5: Matriz para Hotel 3 estrellas E.....	117
Anexo 6: Matriz para Hotel 3 estrellas F	118
Anexo 7: Matriz para Hotel 3 estrellas G.....	119
Anexo 8: Matriz para agencias de viajes según sistema SIETE	120
Anexo 9: Hoja de Planta de Alimentos y bebidas, Transporte, Recreación, Diversión y Esparcimiento.....	121
Anexo 10: Matriz de control de baños limpios.....	123
Anexo 11: Encuesta.....	124
Anexo 12: Fotografías de los Establecimientos Turísticos en Pastaza	126
Anexo 13: Encuestas a Empresarios Agencias de Viajes	127
Anexo 14: Encuestas a empresarios de Fuentes de Sodas	127
Anexo 15: Encuestas Alojamiento.....	128
Anexo 16: Cafetería y Bar.....	129

Anexo 17: Transporte y Agencia de Viajes	129
Anexo 18: Alojamiento y Restaurante	130
Anexo 19: CERTIFICACIÓN DEL MINTUR	131
Anexo 20: Fotos de antes y después de la Aplicación de la Normativa	132
Anexo 21: Habitaciones con la señalética Implementada.....	133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Planta Turística del cantón Pastaza.....	41
Tabla 2: Alojamiento Turístico del cantón Pastaza.....	41
Tabla 3: Establecimientos de A Y B tipo Bar	43
Tabla 4: Establecimientos de A Y B tipo Cafetería	44
Tabla 5: Establecimientos de A Y B tipo Fuente de Soda	44
Tabla 6: Establecimientos de A Y B tipo Restaurante	45
Tabla 7: Establecimientos de Diversión y Recreación.....	48
Tabla 8: Transporte Turístico.....	49
Tabla 9: Agencias de Viajes.....	49
Tabla 10: Población Involucrada	53
Tabla 11: Operacionalización (variable independiente)	55
Tabla 12: Operacionalización (variable dependiente	56
Tabla 13: Plan de recolección de información	57
Tabla 14 Alojamiento según las categoría y cumplimiento de estándares de calidad turísticas que establece el MINTUR	59
Tabla 15 Tipos de agencias de viajes	61
Tabla 16. Diversión, Recreación y Esparcimiento	62
Tabla 17: Alimentos y bebidas según clasificación	64
Tabla 18: Transporte Turística.....	65
Tabla 19: Edad de los propietarios encuestados	67

Tabla 20 Sexo de los propietarios	68
Tabla 21. Experiencia profesional en la empresa turística.....	69
Tabla 22: Sus servicios brindados satisface a sus clientes	70
Tabla 23 Estándares de calidad que el MINTUR aplica para la empresa turística	71
Tabla 24: Capacitado en temas de calidad turística	72
Tabla 25 Población para la verificación de hipótesis.....	74
Tabla 26: Especificaciones de lo estadístico (frecuencias observadas)	75
Tabla 27 Especificaciones de lo estadístico (frecuencias esperadas).....	75
Tabla 28 Datos y Cálculo Estadístico	77
Tabla 29: Entidades Ejecutoras de la propuesta.....	81
Tabla 30: Equipo Técnico Responsable de la Propuesta.	82
Tabla 31: Modelo Operativo de la propuesta.....	88
Tabla 32: Estándares mínimos para alojamiento turístico	90
Tabla 33: Agencias de Viajes estándares de control.....	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Tabla del Chi Cuadrado	76
Ilustración 2 : Portada	95
Ilustración 3: Prologo.....	96
Ilustración 4: Índice.....	97
Ilustración 5: Requisitos Generales en Establecimiento de Alojamiento	98
Ilustración 6: Requisitos Generales en Establecimientos de Alojamiento.....	99
Ilustración 7: Infraestructura en Establecimientos de Alojamiento	100
Ilustración 8: Servicio en Establecimiento de Alojamiento	101
Ilustración 9: Habitaciones en Establecimientos de Alojamiento.....	102
Ilustración 10: Baños del Establecimiento de Alojamiento	103
Ilustración 11: Oficina de Agencia de Viajes	104
Ilustración 12: Actividad en las Agencias de Viajes.....	105
Ilustración 13: Baños en las Agencias de Viajes	106

Ilustración 14: Glosario y Referencias	107
Ilustración 15: Contraportada.....	108

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
MODALIDAD DE ESTUDIOS: PRESENCIAL

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD TURÍSTICA ACORDES A LA NORMATIVA DEL MINISTERIO DE TURISMO (MINTUR), POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DEL CANTÓN PASTAZA”

TUTOR: Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

AUTOR: Viviana Elizabeth Moya Rivera

Una creciente actividad turística demanda también de ciertas exigencias del sector, desde el ámbito público el Ministerio de Turismo como organismo rector regulariza a través de la normativa existente a gran parte de las actividades turísticas, las mismas que van en aumento y constantes cambios por las incursiones de nuevas modalidades que se ponen de moda por varios segmentos turísticos. Es así que con el análisis de cumplimiento de los estándares de calidad realizada en el año 2017 con las matrices vigentes y oficiales permite conocer si se cumplen o no los estándares exigibles a las actividades para definir las categorías y la clasificación, éstos generar calidad turística, que es tan exigible por usuarios y turistas. La investigación busco conocer la ésa calidad turística en base a los estándares de calidad que tienen que ver con cada tipo de actividad con la participación de 279 empresarios turísticos con apoyo de los

instrumentos como matrices, formularios y check list, se pudo levantar los datos necesarios para determinar si la infraestructura, servicios, accesos son adecuados a la categoría, y calificación que le otorga el MINTUR con la aplicación de métodos estadísticos se determino que los estándares de calidad en gran parte de los empresarios si la cumplen y que las mismas influyen en la calidad turística

Descriptores: Calidad turística, normativa, estándares, regulación y control.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
CAREER OF TOURISM AND HOTEL
MODALITY OF STUDIES: PRESENTIAL

EXECUTIVE SUMMARY

THEME: "FULFILLMENT OF TOURIST QUALITY STANDARDS ACCORDING TO THE NORMS OF THE MINISTRY OF TOURISM (MINTUR), BY THE SERVICE PROVIDERS OF CANTON PASTAZA"

TUTOR: Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

AUTHOR: Viviana Elizabeth Moya Rivera

A growing tourist activity also demands certain demands of the sector, from the public sphere the Ministry of Tourism as governing body regularizes through the existing regulations to a large part of tourist activities, the same ones that are increasing and constant changes by the incursions of new modalities that become fashionable for several tourist segments. Thus, with the analysis of compliance with the quality standards carried out in 2017 with the current and official matrices, it is possible to know whether or not the required standards are fulfilled for the activities to define the categories and the classification, these generate tourist quality, that is so demandable by users and tourists. The research sought to know the quality of tourism based on the quality standards that have to do with each type of activity with the participation of 279 tourism entrepreneurs with the support of instruments such as matrices, forms and check list, it was possible to collect the necessary data to

determine if the infrastructure, services, accesses are appropriate to the category, and qualification given by the MINTUR with the application of statistical methods, it was determined that the quality standards in a large part of the entrepreneurs if they comply with it and that they influence in the tourist quality

KEYWORDS: Tourist quality, regulations, standards, regulation and control.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación enfatiza un análisis del cumplimiento de los estándares de calidad por parte de los prestadores de servicios en el cantón Pastaza, se diseñó presentarlo en los siguientes capítulos.

CAPÍTULO I.- El tema desarrollado: “Cumplimiento de los estándares de calidad turística acordes a la normativa del Ministerio de Turismo (MINTUR), por parte de los prestadores de servicios del cantón Pastaza”, tema que impulsa a realizar una investigación, considerando aspectos tales como: contextualización desde un enfoque macro, meso y micro; análisis crítico para estipular las causas del problema; la prognosis que es el conocimiento anticipado de algún suceso de su probable desarrollo en el futuro; la delimitación del objeto de estudio; la formulación del problema; las preguntas directrices o interrogantes del problema, influyen a describir los objetivos específicos; la justificación que establece la explicitación de los motivos por los cuales se realiza una investigación; y finalmente objetivo general y objetivos específicos.

CAPÍTULO II.- Para explicar el objeto de estudio, se desarrolla el marco teórico, para lo cual permitirán dar soporte a dicha investigación con bases investigativas; la fundamentación filosófica es un análisis sobre los factores influyentes en la investigación; la fundamentación legal de la investigación; la hipótesis representa un elemento fundamental en el proceso de investigación que permitirá llegar conclusiones concretas del proyecto; Finalmente se debe identificar las variables de investigación.

CAPÍTULO III.- Marco metodológico que constituye el procedimiento para recolectar la información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos, se determina la población total de la planta turística del cantón Pastaza, siendo un

aspecto muy importante en la investigación. La operacionalización de variables, partiendo desde lo más general a lo más específico; el plan de recolección de información que detallada de cómo se va a obtener la información mediante el uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación como son los check list de control de los estándares de calidad, que servirá para establecer el plan de procesamiento y análisis de la información e interpretar los resultados.

CAPÍTULO IV.- Para sustentar la hipótesis se de desarrollar el análisis y la interpretación de los resultados mediante las técnicas e instrumentos de investigación utilizados.

CAPÍTULO V.- Finalizado el proceso de investigación se determinará las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VI.- Se redacta un artículo académico (Paper) conformado por: resumen del proyecto con sus palabras claves y traducido al idioma inglés; introducción que menciona el tema de investigación, los objetivos y la justificación, describe el estudio y explica el marco teórico y las hipótesis para realizar el análisis y discusión de resultados con la finalidad de describir las conclusiones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD TURÍSTICA ACORDES A LA NORMATIVA DEL MINISTERIO DE TURISMO (MINTUR), POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DEL CANTÓN PASTAZA

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

Según la (Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO) ©, 2016), el año 2015 el número de llegadas de turistas internacionales con un total de 1.186 millones, siendo el sexto año de crecimiento, los factores que influyeron principalmente en estos flujos fueron las fluctuaciones de los tipo de cambios; más acentuadas de lo habitual, la baja del precio del petróleo y de otros productos, sin embargo el crecimiento se ha mantenido, lo que muestra la dinámica turística mundial en los diferentes destinos.

Las Américas y Asia y el Pacífico registraron un crecimiento cercano al 6% en cuanto a las llegadas internacionales, siendo el crecimiento del 5% en Europa, Oriente medio aumentó un 2% mientras que África un descenso del 3% , y las vacaciones representaron el 53%, Alrededor del 14% de los turistas internacionales viajaron por negocios o motivos profesionales, mientras que el 27% manifiesta que lo hace por visitar amigos parientes o razones religiosa,, salud, y el 6% restante no menciona su

motivo de visita, la estacionalidad es importante en la demanda de los servicios locales de los destinos elegidos.

En los tres últimos años el comportamiento de la demanda ha generado nuevas modalidades de turismo que exigen cada vez más calidad y óptimos servicios en cada destino escogido, ya que la experiencia debe superar la expectativa generada en el visitantes.

Ecuador es un país con vasta riqueza natural con cuatro regiones bien definidas que han dado lugar a una diversidad de flora y fauna en la que se destacan con 1640 clases de aves, las especies de mariposas bordean los 4500, los reptiles 345, los anfibios 358 y los mamíferos 258, entre otras que le hacen únicos en su oferta. Lo que le convierte a Ecuador dentro de los 17 países megadiversos del mundo, sumado a ello las nacionalidades, paisajes, cultura, tradiciones le han convertido en un destino turístico en donde la oferta y demanda con modalidades de aventura, ecoturismo, sol y plata, naturaleza son parte de la dinámica turística. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2012).

Los indicadores económicos básicos de un país, se toma como referencia una propuesta metodológica que la Organización Mundial del Turismo(OMT) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), que posibilitan el cálculo sistemático de los indicadores para el análisis del turismo, a partir de variables obtenidas, es así que el Boletín de estadísticas Turísticas 2010-2014 consolida información relativa a la planta turística instalada en el país en base a los catastros de establecimientos turísticos que dispone el MINTUR según diferentes actividades, tipos y categorías . (Ministerio de Turismo, 2015).

La Amazonía aun preserva bosques primarios, en ellos se levantan volcanes como el Sangay y el Altar, algunas Reservas y Parques Nacionales, sus bosques húmedos

tropicales e inmensas lagunas como la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, la de Limoncocha, o Sumaco Napo Galeras, que junto al Yasuní, ha sido declarado Reserva de la Biósfera por la UNESCO. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2012).

La UNESCO declaró a la cultura Zápara de la Amazonía en Pastaza como Patrimonio Intangible de la Humanidad.

La Amazonía también cuenta con una oferta variada de alojamiento alimentación, agenciamiento entre otras, las mismas se regulan con las diferentes normativas y reglamentos vigentes que zonas aplicadas a las actividades turísticas.

Pastaza es una provincia megadiversa y pluricultural, la más grande del país, con cuatro cantones que guardan diferentes formas de vida pues 7 de las 11 nacionalidades se asientan en su territorio lo que hace que la actividad de turismo comunitario se esté desarrollando, sin embargo la visita es menor a otros destinos dentro del Ecuador.

El cantón Pastaza así mismo representa la gran parte del territorio provincial y en ella se desenvuelve la gran parte de la oferta turística, y se desarrolla las actividades económicas más relevantes de la ciudad de Puyo, su capital.

Su nivel de organización en la actividad turística va desde el nivel comunitario, con la Red de Turismo Comunitario, privado como la CAPTUR, ASATUP, AGENTURPAS, AGUITURPAS, Emprendedores de Mera y lo público como es la mesa de turismo.

1.2.2 Árbol de Problemas

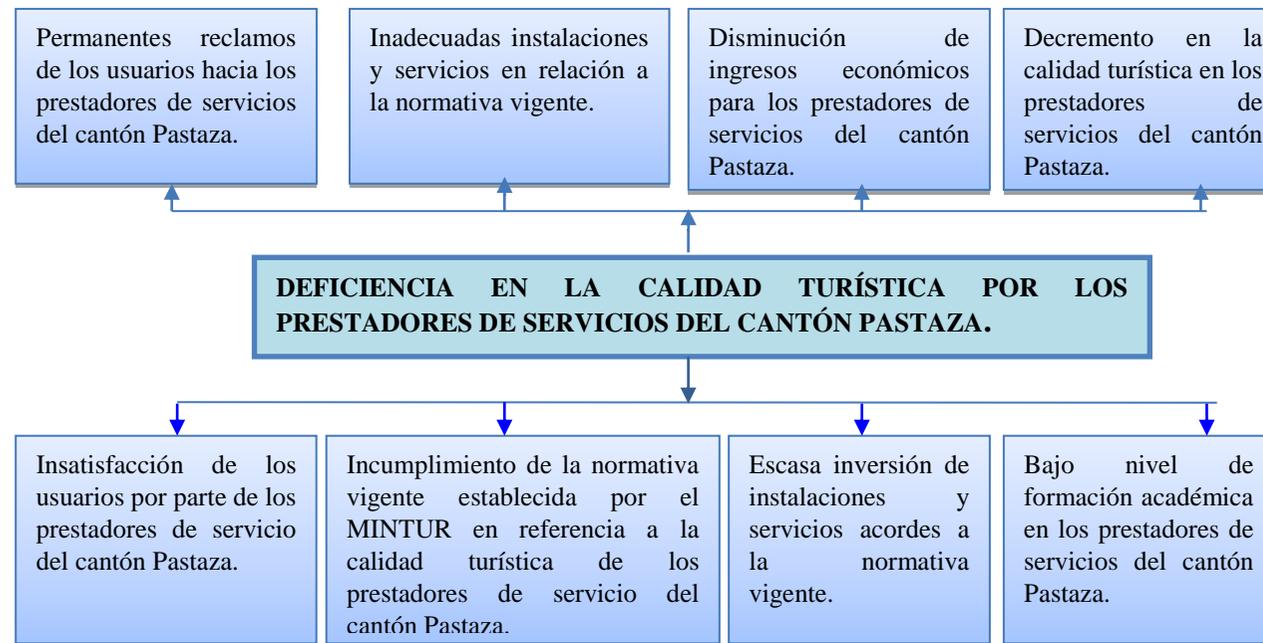


Gráfico 1: Árbol de Problemas
Elaborado por: MOYA, V. (2017)

1.2.3 Análisis Crítico

La deficiencia en la calidad turística de los prestadores de servicios del cantón Pastaza, conocida por la insatisfacción de los usuarios de éstos servicios ocasionado por las permanentes quejas, sumado a ello el incumplimiento de la normativa vigente del MINTUR, que muestra inadecuadas instalaciones y servicios de la planta turística.

Por otra parte los propietarios de la planta turística han evidenciado una disminución de los ingresos económicos por lo que consideran no poder realizar cambios existiendo escasas en la inversión de insumos, equipos y enceres acordes a la normativa.

Otro tema importante es el bajo nivel de formación académica de quienes son parte del servicio turístico, lo que ocasiona una disminución o deficiencia de la calidad turística.

Mucho de los establecimientos turísticos en todas su tipologías no cumplen con los estándares de calidad, no cuentan con certificados de calidad Q o de buenas prácticas, para desempeñarse dentro del sector, actualmente se busca la posibilidad de que puedan cumplir una certificación de las competencias laborales para poder brindar sus servicios, como un requisito previo a la entrega de la LUAF. Estas falencias ocasionan los resultados actuales como es la deficiente calidad turística.

Para los clientes hay un limitado interés de cambiar por parte de los prestadores de servicios turísticos, de mejorar sus servicios tanto de la infraestructura como el servicio y ello incrementa el nivel de desconfianza de cada usuario de los servicios quienes anhelan cambios drásticos y mejora del servicio, es así que parte de ese cambio es la normativa vigente que debe exigir a todos quienes realicen algún tipo de servicio cumplan al 100% de los mismos.

1.2. 4 Prognosis

Si no se realiza la investigación, continuará existiendo una deficiente calidad turística y no será posible conocer si se cumplen o no los estándares de calidad turística acorde a la normativa establecida por el Ministerio de Turismo (MINTUR) en los prestadores de servicios del cantón Pastaza; de igual manera no se podrá identificar la satisfacción o no de los usuarios y la calidad turística deseada.

Esto también influye en el personal que administra o labora dentro de las diferentes tipologías de las actividades turísticas, ahonda el problema el personal con escasa preparación porque no están aptas o calificadas para poder desempeñar diferentes cargos en mandos medios o mandos operativos, como resultado del mismo se muestra un sector ineficiente y con un servicio que no es óptimo y que provoca malestar en sus clientes o usuarios al momento de recibir un servicio.

1.2.5 Formulación del problema

¿Cómo influye el cumplimiento de los estándares de calidad turística establecida por la normativa del MINTUR en los prestadores de servicios del cantón Pastaza?.

1.2.6 Preguntas directrices

¿Qué estándares de calidad se han identificado acorde a la normativa establecida por parte el MINTUR?

¿Es posible analizar el cumplimiento de los estándares de calidad turística acorde a la normativa por parte de los prestadores de servicios?

¿Qué alternativa se puede plantear que ayude a solucionar el problema?

1.2.7 Delimitación del Objeto de Investigación

1.2.7.1. Delimitación del Contenido

Campo: Turismo

Área: Estándares de calidad turística

Aspecto: Influencia en los prestadores de servicios del cantón Pastaza

1.2.7.2 Delimitación Espacial

La presente investigación se realiza en el cantón Pastaza, la que cuenta con una extensión de 19938,72 km². Según CONALI 2014. Es el cantón más grande del Ecuador. Cuenta con 14 Parroquias y es la segunda provincia con mayor crecimiento poblacional. Con nacionalidades como Shuar, Achuar, Andoas, kichwas, Zaparos y Shiwiar, con una cultura y tradición muy particular. La actividad económica es la agricultura segunda del comercio y la prestación de servicios profesionales en el sector público. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

Límites:

Norte: Con el Cantón Santa Clara y Cantón Arajuno

Sur: Con la provincia de Morona Santiago (río Pastaza)

Este: Con la república del Perú (franja binacional)

Oeste: Provincia de Tungurahua

Latitud: 0° 59' 1" **Longitud:** 77° 49' 0"

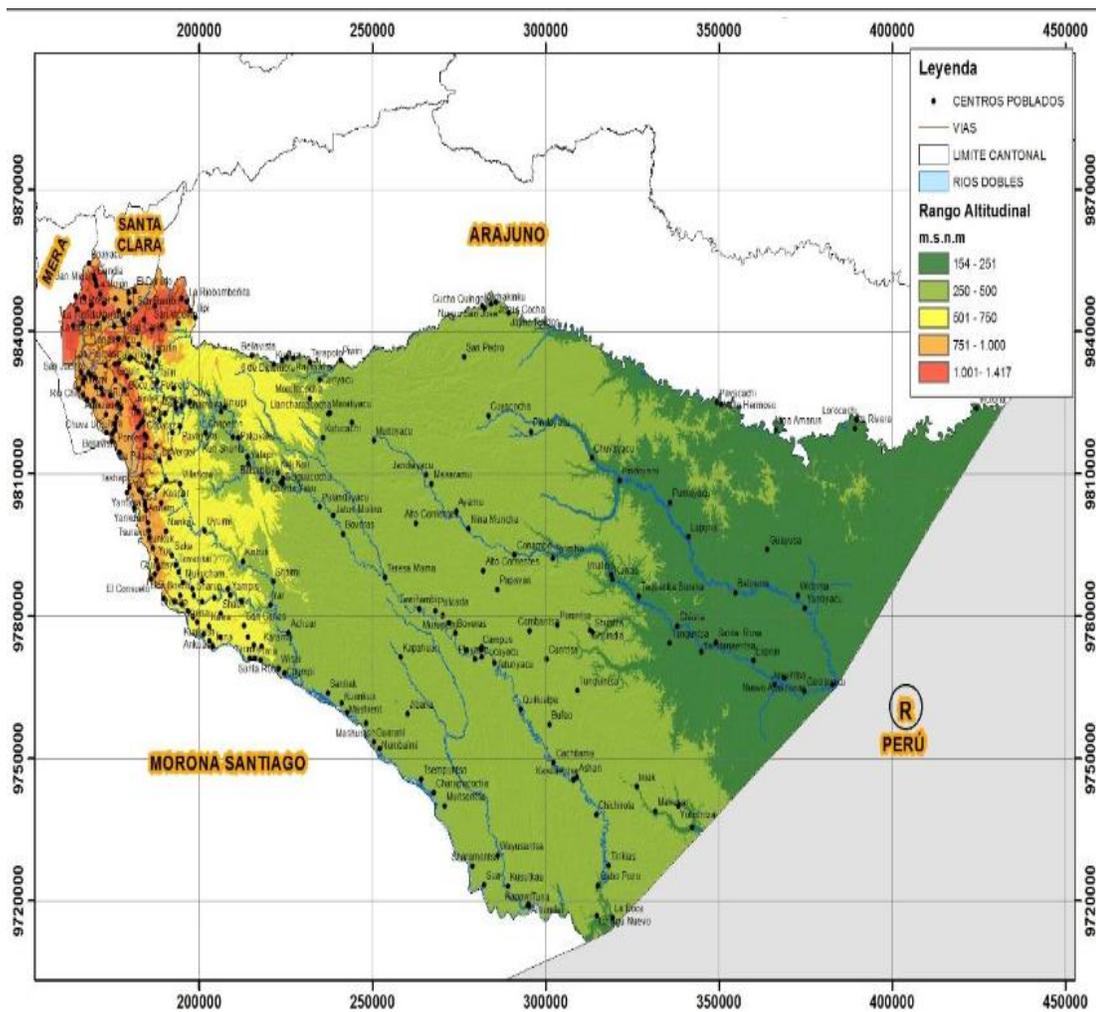


Gráfico 2: Mapa del Cantón Pastaza
Fuente: (CONALI, 2014)

1.2.7.3 Delimitación Temporal

El presente proyecto de investigación se realizó en los meses de junio 2017 a marzo del 2018.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Las razones por las que se realizó el presente proyecto investigativo es evidenciar la aplicación de los estándares de calidad en los prestadores de servicios con la finalidad de conocer las categorías y clasificación, que tiene todos los establecimientos registrados en el MINTUR del cantón Pastaza. Contando con el apoyo directo de las oficinas del MINTUR Pastaza, existe una mayor factibilidad en el proyecto.

El impacto social impulsado por el proyecto de investigación hacia los prestadores de servicios será positivo, así como también a los usuarios de estos servicios en la mejora de la calidad turística.

El interés principal es dar a conocer la calidad del servicio, sus estándares aplicados y quienes lo hacen o no. Esta investigación será de mucha utilidad porque permitirá conocer la calidad de la infraestructura, servicios y categorías que cuenta los servicios turísticos.

Será de gran utilidad, porque permitirá al usuario conocer las categorías de los servicios turísticos existentes y el cumplimiento de los estándares de calidad y como pueden aplicar y entender de la mejor manera, ya que la normativa con sus múltiples estándares no es de fácil comprensión.

Es una investigación original que aportara con datos reales que sirvan de instrumento de control, de inversión y de toma de decisiones en el tema turístico, tendiente a la mejora de servicios, siendo de esta manera los prestadores de servicios y sus clientes los principales beneficiarios. Por ello se destaca que los beneficiarios directos son los propietarios y administradores de los establecimientos turísticos del catastro del MINTUR en todos sus tipos.

Es factible y ejecutable, ya que al cumplir con los estándares de calidad turística genera una dinámica favorable a las dos partes de ganar – ganar; es decir gana el turista como gana el empresario turístico.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 GENERAL

Analizar el cumplimiento de los Estándares de Calidad Turística acordes a la normativa del Ministerio de Turismo, por parte de los prestadores de servicios del cantón Pastaza

1.4.2 ESPECÍFICOS

- Identificar los estándares de calidad turística que están acordes a la normativa del MINTUR que sean aplicables a los prestadores de servicios turísticos del cantón Pastaza.
- Analizar el cumplimiento de los estándares de la calidad turística acordes a la normativa del MINTUR en los prestadores de servicios turísticos en estudio.
- Plantear alternativas que permitan solucionar el incumplimiento de los estándares de calidad turística.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El siguiente trabajo de investigación en desarrollo, tomará como referencia las conclusiones evaluadas a continuación:

Trabajo investigativo N° 1

La tesis de investigación fue realizada en la Politécnica Salesiana del Ecuador con el tema: “DETERMINACIÓN DE LA OFERTA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DESARROLLADOS POR LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PRIVADOS Y/O COMUNITARIOS RECONOCIDAS POR EL MINISTERIO DE TURISMO EN LA SIERRA ECUATORIANA, ANDES”, para optar el título de Master en Administración de empresas. (Vélez, 2011)

Nuestro país, el Ecuador, dentro de su entorno competitivo en aumento, en el que el tema de turismo tiene un carácter dinámico y cambiante reflejado en las cifras que presenta cada año la Organización Mundial de Turismo, no ha planteado los problemas principales y específicos que afectan directa o indirectamente al sector turístico, es así como el país aún no cuenta con la verdadera información acerca de los registros de todos sus recursos, ni con las cifras o estadísticas reales y actuales; de no ser así, se contaría con posibles soluciones creativas que permitan adaptar el sector a las nuevas demandas del mercado.

La determinación de la oferta de la calidad de los servicios turísticos desarrollados por las prestadoras de servicios privados y/o comunitarios, tiene una percepción positiva en nuestro país con tendencia a mejorar la calidad de sus prestaciones.

Criterio personal

La oferta de servicios turísticos por naturaleza debe ser diferenciadora, con mayor capacidad y mejora en la atención en la que se involucre a la calidad tanto en el producto como en el recurso humano.

Trabajo investigativo N° 2:

La tesis fue realizada en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede ECUADOR con el tema: “ANÁLISIS DEL TURISMO Y SU IMPORTANCIA EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO EN AMÉRICA LATINA: EL CASO DEL ECUADOR”, para optar el título de Máster en Economía y Gestión Empresarial. (Lamboggia, 2014)

Menciona que diferentes estudios se han detenido en analizar cuáles son los factores que afectan el turismo, destacando entre éstos los diferentes tipos de infraestructura, accesibilidad y de servicios públicos, que permite llevar a cabo las actividades turísticas, así como la infraestructura de servicios de salud por ser un factor a considerar previo a la decisión de visitar un destino turístico. Adicionalmente, la seguridad, la estabilidad política y el equilibrio económico son otros de los factores determinantes de la competitividad turística internacional. De la misma forma, el nivel educativo y cultural de la población de los países receptores influye en la competitividad de los destinos turísticos debido a que afecta directamente la calidad del servicio

ofrecido y ahí radica la importancia del desarrollo del capital humano. Por su parte, el nivel de precios es otro de los factores que influyen en el turismo debido a la sensibilidad que tiene el sector frente a este factor. Finalmente, los ingresos de una economía dinamizan todos los sectores de la misma incluyendo el turismo, a través de la mejora de la calidad y mayores opciones de bienes y servicios.

Criterio Personal

Lo mencionado por el autor y la investigado refleja una gran realidad la seguridad alimentaria cuando se revisa procesos de salud de cómo se manipulan por ejemplo los alimentos, tienen también que ver con el grado de capacidades del personal que labora en los diferentes departamentos de las empresas turísticas.

Trabajo investigativo N° 3:

La tesis fue realizada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador con el tema: “ANÁLISIS DE LA NORMATIVA JURÍDICA QUE REGULA EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL ECUADOR EN LA ETAPA DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS A FAVOR DEL USUARIO”, para optar el título de Abogada. (Vallejo, 2014)

La importancia que la legislación turística en el Ecuador ha otorgado uno de los elementos fundamentales de la actividad turística, el turista, ha sido muy relevante, sobre todo si consideramos que nuestro punto de partida fue quizás uno de los aspectos más básicos como la eliminación de las barreras que impedían el ingreso de turistas al país, llegando en la actualidad a buscar

no únicamente la visita del turista, sino además a brindarle la seguridad jurídica que este precisa durante su estadía.

Respecto de regulación de sanciones, la presencia de normas sancionadoras dentro de las normas turísticas deben expresar con toda claridad las infracciones, las sanciones y las garantías de defensa, todo esto con el objeto de producir un efecto de eficacia en la prevención de cualquier ilícito que perjudique al turista, cuidando desde luego, que no se convierta en un instrumento de disuasión de las iniciativas empresariales.

Criterio Personal

El autor con gran acierto menciona que la regulación y sobre todo los procesos sancionatorios deben generar la eficacia necesaria para que el empresario genere cambios adecuados a su tipo de negocio o empresa turística, este instrumento se convierte en la persuasión debida.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El presente proyecto de investigación siguiendo los lineamientos estipulados por la Universidad Técnica de Ambato, la Facultad de ciencias Humanas y de la Educación y la carrera de Turismo y Hotelería se establece como social con el propósito de obtener un equilibrio entre los ciudadanos del cantón Pastaza, motivándoles a formarse profesionalmente en el sector turístico, factor que ayudará a involucrarse más y mejor como también a trabajar conjuntamente por el bienestar de sus servicios. Así mismo, el cumplimiento de los estándares de calidad y de la normativa vigente.

Se fundamenta en el paradigma crítico propositivo, examinando la realidad social, debido a que considera aspectos importantes que permiten aportar al cambio requerido.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La investigación se fundamenta en varias Normativas, Reglamentos, leyes y Acuerdos, así como en planes y programas que reza desde la Constitución de la República hasta la Planificación Estatal.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008

TÍTULO II

DERECHOS

“Art. 24.- las personas tienen derecho gozar de los beneficios y aplicaciones del progreso científico y de los saberes ancestrales”.

“Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

Numeral 2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”. (Asamblea Constituyente, 2008)

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013 -2017

Objetivo 5: Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.

Objetivo 7: Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global.

Objetivo 8: Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

LEY DE TURISMO

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;(Ley de Turismo, 2014, pág. 02)

CAPÍTULO II

DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;..... y se incrementa los:
- d. Operación e intermediación
- e. Recreación y Diversión
- f. Centros de Turismo Comunitario

TÍTULO IV

DE LA OBLIGACIÓN DE REGISTRO Y DE LA OBTENCIÓN DE LICENCIA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO

Art. 141.- Obligación de registro y licencia.- Para que las personas naturales o jurídicas puedan ejercer las actividades turísticas previstas en la ley y en el presente reglamento, deberán registrarse como tales en el Ministerio de Turismo, obtener la licencia anual de funcionamiento, la aprobación de los precios de los bienes y servicios que prestan y los demás requisitos y documentos exigidos en otras leyes, reglamentos especiales, resoluciones del Ministerio de Turismo y otros instructivos administrativos.

CAPÍTULO X

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 43 - De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe toda discriminación a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y a tasas por cualquier servicio turístico.

Art. 44 - El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley, es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión.

A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos. (Ley de Turismo, 2015, pág. 9).

REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

“Art. 1.- Objeto.- El objeto del presente Reglamento es regular la actividad turística de alojamiento.

Art. 4.- Ejercicio de la actividad.- Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley.” (Ministerio de Turismo, 2016).

REGLAMENTO DE ALIMENTOS

TÍTULO I

CAPÍTULO I

Ámbito de Aplicación

Art. 1.- Las disposiciones del presente Reglamento, rigen para todo el territorio nacional, en lo concerniente a:

- a) Producción, fabricación, almacenamiento, transporte y/o comercialización de alimentos y materias primas para el consumo humano; y
- b) Control e inspección que ejercen las autoridades sanitarias, en el área de alimentos.

REGLAMENTO DE OPERACIÓN TURÍSTICA DE AVENTURA

CAPÍTULO I

ÁMBITO GENERAL

Art. 1.- Ámbito de aplicación.- El presente Acuerdo regula a toda operación turística de aventura en el país y será aplicado por el Ministerio de Turismo en todas sus acciones de regulación y control a las agencias de viajes operadoras o duales, así como por los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los que se haya transferido la correspondiente competencia. (Ministerio de Turismo, 2014).

Art. 2.- Definición.- La operación turística de aventura comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas mediante modalidades turísticas de aventura. Se la realizará a través de agencias de viajes operadoras o duales que se definen como las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a la organización de modalidades turísticas de aventura.

CAPÍTULO II

DE LA CLASIFICACIÓN DE LAS MODALIDADES TURÍSTICAS DE AVENTURA

Art. 6.- Clases de modalidades turísticas de aventura.- Las modalidades turísticas de aventura se clasifican de acuerdo al elemento natural donde se desarrollan (tierra, agua o aire) y son: (Ministerio de Turismo, 2014)

TIERRA

1. Cabalgata
2. Canyoning
3. Cicloturismo
4. Escalada
5. Exploración de cuevas
6. Montañismo
7. Senderismo

AGUA

1. Modalidades recreativas en embarcaciones motorizadas (boya, banana, parasailing y esquí)
2. Buceo
3. Kayak de mar/lacustre
4. Kayak de río
5. Kite Surf
6. Rafting
7. Snorkel
8. Surf
9. Tubing

AIRE

1. Alas Delta
2. Canopy
3. Parapente.

REGLAMENTO DE OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

TÍTULO I

CAPÍTULO I

DEL OBJETO Y ÁMBITO

Art.1.- Objeto.- El presente reglamento regula las actividades de operación e intermediación turística, las cuales se encuentran contenidas en la Ley de Turismo y su reglamento.

Art.2.- Ámbito.- Las disposiciones del presente reglamento son de aplicación y observancia obligatoria a nivel nacional. (Ministerio de Turismo, 2016)

REGLAMENTO DE GUIANZA TURÍSTICA

TÍTULO I

PREÁMBULO

Art.1.- Objeto.- El presente reglamento tiene como objeto determinar los principios y criterios a los que habrán de someterse las personas reconocidas como guías de turismo, así como, toda regulación para el servicio de guianza turística desarrollado dentro del territorio ecuatoriano continental.

Art. 2.- Ámbito.- El presente reglamento será aplicado en el territorio ecuatoriano continental. (Ministerio de Turismo, 2016). Acuerdo Ministerial 201200002 del 05 de marzo 2015 entre Ministerio de Turismo y Ministerio de Salud Pública, que obliga a desarrollar controles en baños de establecimientos turísticos en base a un check list.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

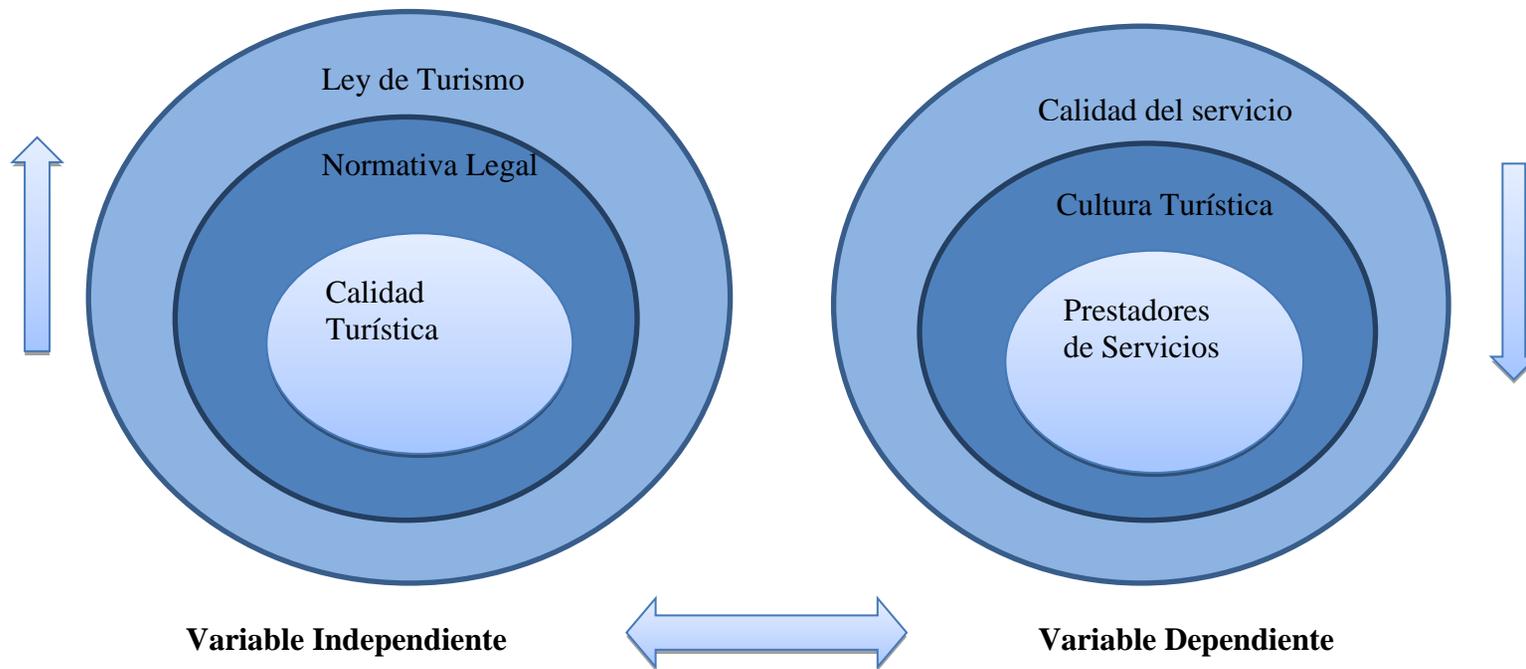


Gráfico 3: Superordinación conceptual (Gráfico de Inclusión)
Elaborado por: MOYA, V. (2017)

2.4.1 Constelación de Ideas (Variable Independiente)

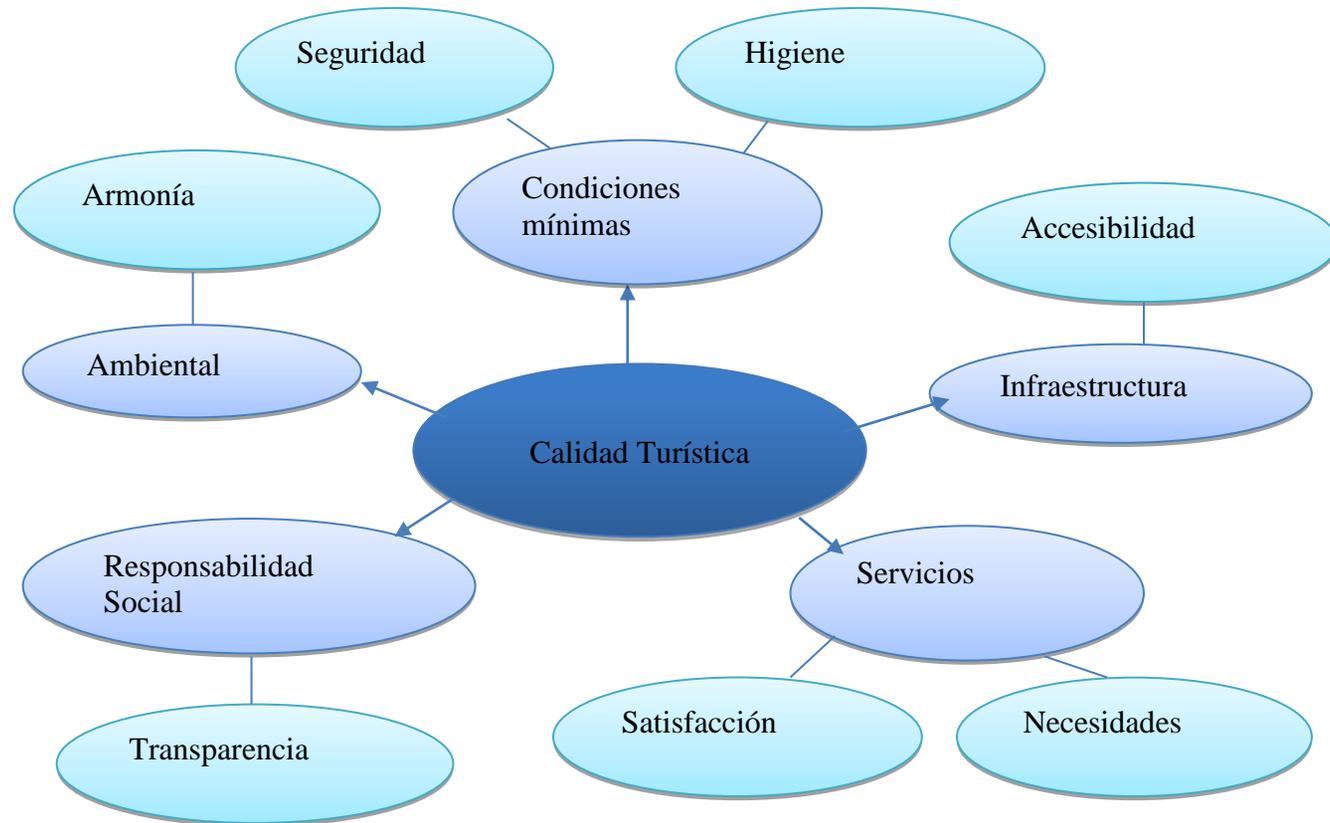


Gráfico 4: Subordinación conceptual (Variable Independiente)
Elaborado por: MOYA, V. (2017)

2.4.2 Constelación de ideas (Variable Dependiente)

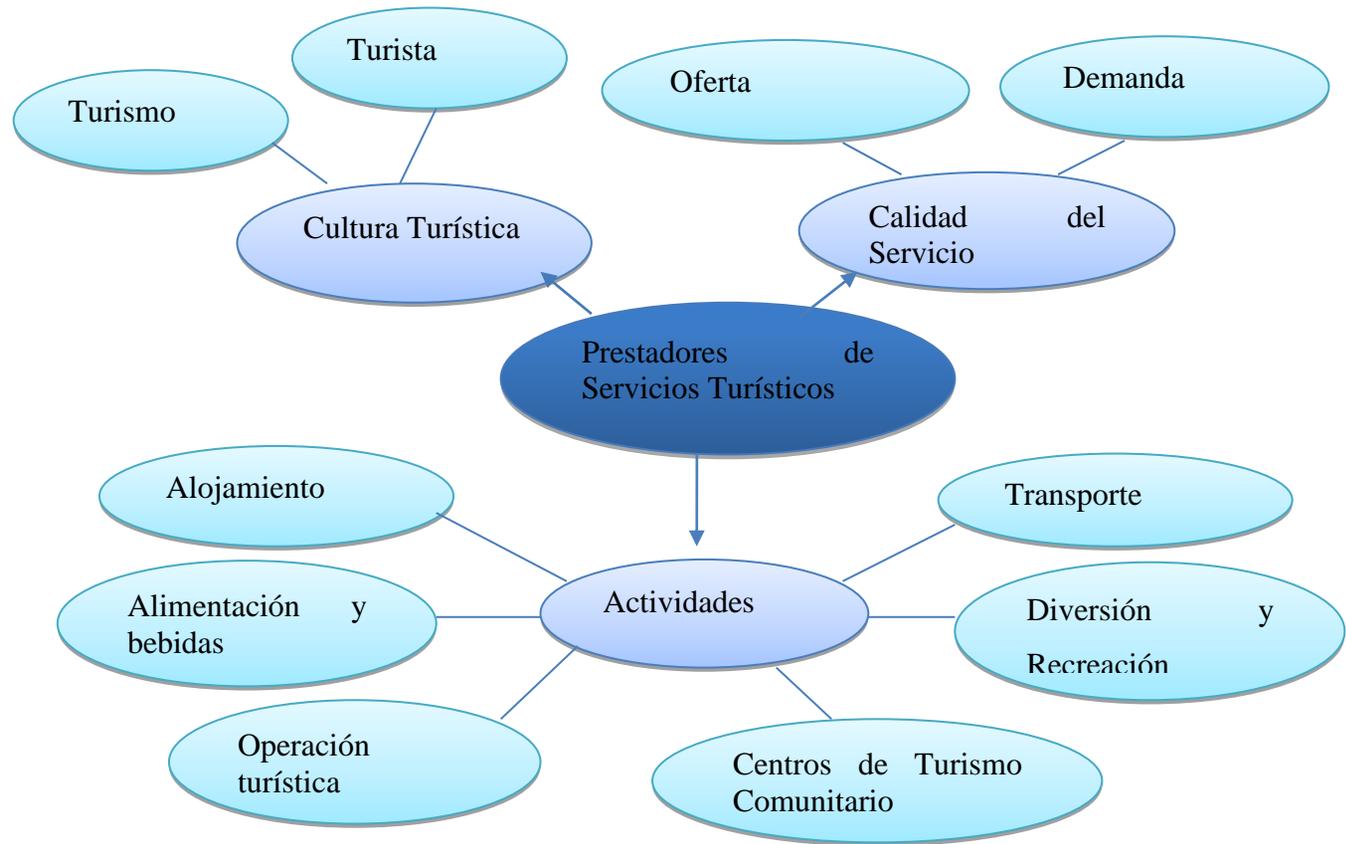


Gráfico 5: Subordinación conceptual (Variable Dependiente)
Elaborado por: MOYA, V. (2018).

2.4.3 Fundamentación Teórica Variable Independiente

LEY DE TURISMO

La Ley de Turismo emitida por el Congreso Nacional del Ecuador y promulgada en el Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic-2002 y con su última modificación del 29 de diciembre de 2014, establece en su “Art.1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios”. (Ley de Turismo, 2014)

NORMATIVA LEGAL VIGENTE

Todas las normas, reglamentos y acuerdos que están vigentes y que son parte esencial de la presente investigación y que se han detallado en la fundamentación legal de la presente investigación, que sustenta la misma.

CALIDAD TURÍSTICA

Los términos estándares y calidad están muy ligados y son parte de un resultado esperado por los usuarios como producto, servicio, actividad o acción; por lo tanto los estándares tienen que ver con los niveles mínimo y máximo deseados de calidad.

Para la OMT es el resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos. También presenta aspectos relativos a la ética, la

transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural”. (Organización Mundial del Turismo, 2017)

Rodriguez (2012) referente a la calidad afirma que:

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa.

Se puede afirmar que la ley y la normativa es parte esencial para todos quienes desean instalar una empresa turística, ejercer su normativa y aplicar los estándares de calidad según las herramientas disponibles de la Cartera de Estado rectora de la actividad turística como es el MINTUR.

2.4.4 Fundamentación Teórica Variable Dependiente

SEGURIDAD

Según OMT / Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles (2004) menciona que la seguridad es “un producto o un servicio turístico no puede representar un peligro para nuestras vidas, ni causar daño a la salud, a cualquier otro interés vital para la integridad del consumidor”.

Una de las condicionantes de la calidad turística es por ende la seguridad del pasajero o usuario de los servicios turísticos.

“El desarrollo de la actividad turística en un destino implica considerar básicamente la relación entre dos variables: la demanda –un turista o excursionista- y la oferta del

destino. Una aproximación al conocimiento de las necesidades de la demanda es considerar el conjunto cuando desarrolla actividades turísticas, conjunto de valores que no tienen materialidad pero que la demanda psicológicamente acepta y se mueve en función de los mismos”. (Grünewald, 2000)

La seguridad tiene que ser tomada muy en cuenta en la planificación turística y debe ser interpretada como un estado subjetivo, que aprecien los ciudadanos cuando se desplazan en los territorios exentos de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera una preocupación y conflicto a los turistas, mostrando que sus derechos no son escuchados.

HIGIENE

La higiene es parte fundamental de la calidad, pues las normas basan en gran parte sus exigencias en este tema, la armonía con el entorno humano y natural se enmarca en la higiene.

Según Chiavenato (2007), la higiene se refiere al conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger a la empresa, al trabajador y al usuario, gira en torno a la prevención, control y manejo de parámetros establecidos por la empresa.

En calidad la higiene se transforma en el motor principal de las exigencias de los clientes y es esencial considerarla dentro de la investigación.

INFRAESTRUCTURA

La infraestructura comprende las obras básicas que proveen de abastecimiento de los servicios básicos, accesibilidad, entre otros, la infraestructura de los establecimientos turísticos deben estar orientados al confort, y una adecuada inclusión y accesibilidad a

todo tipo de personas. (Glosario de términos básicos relacionados con la actividad turística, 2009)

Autores como Pópulo, Romero y Delgado (2002), mencionan que infraestructura es:

Un conjunto de bienes de capital que aun no siendo utilizado directamente en el proceso de producción, sustenta la estructura productiva y contribuye a mejorar de forma efectiva las relaciones sociales, las actividades económicas individuales y colectivas, y los intercambios de bienes y servicios; teniendo además la peculiaridad, de suministrar servicios simultáneamente a múltiples usuarios o al conjunto de la sociedad o personas privadas.

Se puede determinar que la infraestructura como lo mencionan los autores debe reflejar la normativa necesaria, ya que la misma brinda confort, comodidad, seguridad, accesibilidad.

ACCESIBILIDAD

La accesibilidad es fundamental al acceder a los servicios, pues no deben existir barreras físicas, de comunicación ni de ningún índole, de esta manera sin discriminación dar un servicio incluyente. Se puede tener acceso a todos los lugares de interés.

Parte principal de la normativa y nuevos estándares de calidad es la accesibilidad que debe considerarse en todos los tipos de establecimientos turísticos.

SERVICIOS

Un servicio puede ser de carácter intangible, es decir no se guarda se acciona al momento y se entrega en contacto directo al cliente, la experiencia es la que cuenta. Se basa en las relaciones personales, donde se debe poner énfasis en la ética

profesional y manejo de conflictos, reglas, para la prestación de servicios, contemplando como partes centrales el primer contacto con el cliente (OMT / Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles, 2004)

Los servicios son la carta de presentación y particularmente se diferencian uno de otro y permiten e, enfoque de la empresa según el concepto que maneje de la misma y es resultado de las capacidades de sus empleados y la experticia.

El servicio según los autores es intangible es parte de una experiencia vivida de cómo se preparó el cliente mentalmente y como se efectivizó dicho servicio. Son visibles en el momento de la interacción de un usuario y un prestador de servicios turísticos.

SATISFACCIÓN

Otro factor esencial es la Satisfacción en la que se introduce elementos de subjetividad en la percepción de la calidad. Depende mucho del cliente quien emite su criterio de satisfacción y sobre todo este criterio debe motivar cambios y mejora del servicio.

A la satisfacción puede medirse en varios niveles desde el criterio de quien solicitó un servicio o tenía una necesidad a satisfacer, el grado o nivel va depender del punto de vista y acciones recibidas como cliente o usuario.

Como menciona Terry (2013), “Se entiende por satisfacción del cliente como una respuesta emocional del mismo ante su evaluación de la discrepancia recibida entre la experiencia previa/expectativas del producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado”

La satisfacción del cliente se refiere al estado de ánimo de una persona al momento de recibir un servicio o un producto y que resulta de la comparación entre el recibimiento percibido y sus expectativas.

NECESIDADES

Para la calidad la necesidad está vinculada con la cuestión de la legitimidad. En gran parte hay que tratar de satisfacer las necesidades básicas y vitales de las personas.

Para OMT / Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles (2004) tienen que ver también ante todo con los “factores subyacentes que determinan la calidad, con el tiempo, expectativa, éstas varían y con frecuencia aumentan, la intención es cubrir todas las necesidades de los turistas se acuerdo a los parámetros ofertados”.

La necesidad se puede plantear también como la expectativa o ilusión de realizar algo o de satisfacer algo con un determinado propósito, pues el individuo necesita un bien o un servicio para satisfacer su necesidad.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Este término ampliamente usado en el ámbito empresarial es entendido como un compromiso de la empresa con la sociedad, lo ambiental y para sí misma. (Vogel, 2005) Como una herramienta de gestión empresarial turística (Porter, Kramer, & Society, 2006) imagen corporativa con grupos de interés así como la capacidad innovadora de la organización. (Hart & Sharma, 2004)

TRANSPARENCIA

La calidad también depende de un elemento clave para garantizar la legitimidad de las expectativas y la protección del consumidor, la información ofertada es fidedigna sobre las características y la cobertura del producto y sobre el precio total. En la misma se cubre toda la información de precio y del producto ofertado, sin engaños y exageraciones. (OMT / Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles, 2004)

AMBIENTAL

La calidad puede llegar a ser considerable como insostenible, porque requiere de servicios de alta calidad, que no solo incluya la satisfacción del cliente sino también la preocupación por el entorno ambiental y social donde se desenvuelve además de ser viable de un punto de vista económico, logramos entonces un turista concienciado. (Corral, 2013)

ARMONÍA

Es un proceso que implica satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a un producto o servicio, por un precio aceptable, en condiciones mutuamente aceptadas que determinan la calidad tales como la seguridad higiene, la accesibilidad, transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada del entorno humano y natural. (Comité de Apoyo a la calidad, 2003)

PRESTADOR DE SERVICIO

Denominación que se otorga a todas las personas dedicadas a las actividades de servicios turísticos sean en mandos medios y operativos, en los diferentes tipos de

actividades con la finalidad de activar la cadena de valor del turismo, esta dinamiza la actividad en todo sus ámbitos.

CULTURA TURÍSTICA

Participación de las personas en la búsqueda de mejores condiciones para hacer posible la actividad turística; lo que implica el compromiso de conocerla para contribuir a su fortalecimiento y poder obtener de ella los beneficios que es capaz de generar, dedicándole la atención necesaria para convertirla en la actividad sustentable que debe ser. (Organización Mundial del Turismo, 2016)

La cultura turística a decir de los autores o de los entendidos se entiende como el grado de concienciación que tiene el individuo por el turismo y sus procesos.

EMPRESARIO TURÍSTICO

Según Casanueva, García, & Caro (2000) es la persona física o jurídica que, profesionalmente y en nombre propio, organiza los distintos elementos y factores necesarios para la producción de bienes y servicios para el mercado turístico.

Conocido también como servidor turístico.

INVERSIONISTA

Para Peumans (1967), señala que la inversión son todos aquellos desembolsos de recursos financieros que se realizan con el objetivo de adquirir bienes o instrumentos de producción de la empresa.

Una persona natural o jurídica que utiliza las disponibilidades económicas para adquirir acciones o títulos negociables en el mercado turístico.

TURISTA

Para la SERNATUR (2008) el Turista es un visitante que pernocta, que realiza un viaje fuera de su lugar de residencia habitual y pernocta en el lugar visitado, dicho viaje se realiza por cualquier motivo diferente al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.

La Organización Mundial del Turismo (2016) define a 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, negocio y otros motivos.

En concordancia con los autores el turista es la persona que se desplaza de un lugar a otro en busca de descanso, ocio, o diversión y que por lo menos pernocta una noche, eso hace la diferencia con un visitante.

CALIDAD DEL SERVICIO

Una cultura de servicios se fundamenta en palancas competitivas de los negocios en la actualidad, y en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración dentro del ciclo del servicio, dependen de las actitudes del personal que labora en el negocio, el servicio en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona a solucionar un problema o satisfacer una necesidad. (Organización Mundial del Turismo, 2016)

Si se toma atención en las fases del servicio y se las examina, sabremos que la experiencia del consumidor con el servicio es las variables más relevantes que influyen sobre las actitudes hacia el mismo. Es muy relevante la experiencia del consumidor a la hora de la verdad. (Chung & Hoffman, 1998)

La calidad del servicio se vincula a una serie de factores que son tangibles e intangibles y que depende como estén dispuestos para tener una apreciación correcta de lo que es calidad y como influye en la satisfacción y en el servicio.

OFERTA

Un conjunto integrado de tres componentes básicos a saber es la oferta turística según la (SERNATUR, 2008) refiriéndose a los atractivos turísticos, planta turística e infraestructura, los cuales pueden ser puestos en el mercado mediante procesos de gestión, desarrollados por los empresarios turísticos, por las propias municipalidades y por otros actores.

Sectur (2007) por su parte menciona que para que un destino pueda participar en el mercado turístico y atraer el mayor número de visitantes, las características de su oferta turística deben ser únicas y especiales.

La diferenciación cuenta; es así que en el negocio turístico depende de las características de la oferta turística ósea la diferenciación diversificación y singularidad (Covarrubias, 2005).

En concordancia con lo mencionado por los autores la oferta siempre va ligada a lo que puedo brindar o hacer en el momento del servicio.

DEMANDA

La demanda turística es el potencial que indica la oportunidad de negocio turístico que hay con determinados grupos o mercados turísticos, al comparar nuestra oferta turística y nuestra demanda y las tendencias que se aprecian en el mercado, (Sector, 2007)

Es así que comprende el total de las personas que viaja para hacer uso de servicios e instalaciones ubicados en lugares distintos de su residencia o trabajo, por lo tanto, está formado por un conjunto de consumidores o posibles consumidores turísticos (Organización Mundial del Turismo, 2016)

La demanda depende siempre del usuario o cliente y según éste lo requiere, la demanda siempre esta latente a una moda, gusto o preferencia.

TURISMO

“El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico” (OMT, 1994).

Según Sancho (1998) manifiesta que:

Efectivamente, desde los orígenes del hombre, éste se ha visto impulsado a trasladarse a diferentes emplazamientos por distintas razones: caza, religión, comercio, guerras, ocio, etc. Así, los romanos viajaban a sus villas de verano para descansar y escapar del bullicio de las ciudades. En la época de la Ilustración, las

clases acomodadas realizaban viajes por motivos culturales conocidos con el nombre de *Gran Tour*. Sin embargo, no ha sido hasta la segunda mitad del XX cuando el turismo surge como un fenómeno de masas.

Por lo expuesto por los autores, el turismo es cada accionar en la cadena de valor y el motor de esta actividad dinamizadora se llama turismo.

ACTIVIDAD TURÍSTICA

La actividad turística zona aquellos actos que realiza el consumir para que acontezca el turismo, son el objetivo de su viaje y la razón misma por el cual requiere que le sean proporcionados los servicios. Por otra parte dice que es conjunto con los atractivos de un lugar, constituye la motivación básica del viaje. (SERNATUR, 2008)

Se define actividad turística a la representación de cada una de las tipologías reconocidas por un órgano rector, estas obedecen a parámetros comunes que les diferencia de otras actividades y deben éstas cumplir con la normativa turística.

ALOJAMIENTO

El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría. (Ministerio de Turismo, 2016)

Según el Ministerio de Turismo (2004) en su Reglamento General de aplicación a la Ley de Turismo, menciona que “Alojamiento Turístico es el conjunto de bienes y servicios destinado por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje

no permanente con o sin alimentación y servicios básicos y complementarios, mediante un contrato de hospedaje.

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Se entiende por alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y bebidas para consumo. (Ministerio de Turismo, 2004).

Corresponden a los establecimientos, que abiertos al público, “se dedican a suministrar, la manera profesional y habitual, bebidas y comida para consumir en el mismo local. Este tipo de establecimiento puede clasificarse, según la mayor parte de las regulaciones autónomas, en los siguientes grupos”; (Fundación Eroski Consumer, 2004)

Además detalla que son parte de los establecimientos los:

Restaurantes: Disponen de cocina y servicio de comedor con la posibilidad de ofrecer al público mediante un precio, comida y bebida para consumir en el local.

Cafeterías: Ofrecen mediante precio a cualquier hora durante todo el tiempo que el establecimiento este abierto al público y para consumirlos en el mismo.

Bares: Servicio de mesas para proporcionar mediante precio las bebidas que se pueden acompañar o no de tapas y bocadillos para consumir en el local.

OPERACIÓN TURÍSTICA

En concordancia con lo que menciona el Reglamento General de Aplicación General a la Ley de Turismo (Ministerio de Turismo, 2004) comprende las “formas de organización de viajes y visitas mediante modalidades como: Turismo cultural y/o patrimonial. Etnoturismo, turismo de aventura y deportivo, ecoturismo, turismo rural, educativo científico y otras que se definan.”

Así mismo se menciona que son empresas comerciales constituidas por personas jurídicas, debidamente autorizadas que se dediquen profesionalmente a la organización de actividades turísticas y a la prestación de servicios. Hay empresas Operadoras, Duales e Internacionales.

La operación turística va de acuerdo a la modalidad de la oferta en las que se realiza a través de diversas formas de organización de viajes y visitas mediante las modalidades turísticas. (Ministerio de Turismo, 2014).

Según el Ministerio de Turismo (2016) en su reglamento de operación e intermediación en su Art. 15 de su clasificación, se reconoce de agencias de servicios turísticos a:

Agencia de viajes mayorista
Agencia de viajes internacional
Operador turístico, y
Agencia de viajes dual

La operación se desarrolla desde una agencia de viaje registrada por el rector de la actividad.

TRANSPORTE

Comprende la movilización de pasajeros por cualquier vía, que se realice directamente con turistas en apoyo a otras actividades como el alojamiento, gastronomía, de operación y la intermediación, como lo refiere el reglamento general de aplicación a la Ley de Turismo. (Ministerio de Turismo, 2004)

Se refiere al transporte turístico en si y que difiere del comercial, intracantonal, interprovincial por sus servicios y comodidades.

DIVERSIÓN Y RECREACIÓN

Son establecimientos que cumplen los estándares de calidad para el servicio turístico con la finalidad de proporcionar diversión y recreación en este están inmersos los bares, discotecas, salas de recepciones, centros turísticos que en su gran parte sus servicios son adecuados para cada fin.

BAR

Es un establecimiento dedicado al expendio y servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, así como otros productos con fines lucrativos y comerciales. (Alvarez, 2009)

Se entiende que es el lugar de reunión donde personas de diferentes clases sociales intercambian puntos de vista, tratan asuntos de negocios, temas culturales o simplemente pasan un momento relajado y /o de distracción.

DISCOTECA

Corresponde a un establecimiento comercial cerrado, acondicionado, con mobiliario, música, disposición de variedad de licores, cristalería con bebidas alcohólicas y no alcohólicas y área de pista de baile. (Alvarez C. , 2012)

Centro Turístico

Es el espacio que cuenta con su propio territorio y atractivos turísticos de tipo y jerarquía para motivar un viaje. (Teorías del Espacio Turístico, 2010)

SALA DE RECEPCIONES

Es un espacio destinado a facilitar eventos sociales, públicos acondicionados con los servicios básicos, sus costos son referenciales a los servicios solicitados en las que se pueden incluir música, alimentos, diversión, animación.

TERMAS Y BALNEARIOS

Espacios dispuestos con infraestructura adecuadas para la natación, descanso, alimentos e incluso servicio de masaje y terapia.

Se especializan en la diversión y distracción familiar, con infraestructura y facilidades acordes a la diversión, con seguridad, confort y garantizando un disfrute de la familia en su conjunto, ya que en gran parte se concibe lugares específicos para niños, para jóvenes y para adultos mayores

INVESTIGACIÓN SOBRE LA PLANTA TURÍSTICA DEL CANTÓN PASTAZA

Tabla 1: Planta Turística del cantón Pastaza

CANTÓN PASTAZA	DENOMINACIÓN DEL TIPO DE ACTIVIDAD	OFERTA AL 2017
Pastaza	Alojamiento	55
	Alimentación	195
	Operación e Intermediación	11
	Transporte	2
	Diversión y Recreación	16
	Total	279

Fuente: Catastro del MINTUR (2017)

Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Tabla 2: Alojamiento Turístico del cantón Pastaza

	Establecimiento De Alojamiento	Tipo De Alojamiento
1	Fresaw	Hostal
2	San Raphael	Hostal
3	Real Amazónico	Hostal
4	Gahona	Hostal
5	Gales Inn	Hostal
6	Pambay	Casa De Huéspedes
7	Posada Real	Hostal
8	San Luis	Hotel
9	María	Hotel
10	Maleny Inn	Hotel
11	Kapawi	Cabaña
12	Safari Al Dorado	Hostería- Hacienda Turística- Lodge
13	Cumandá	Hostal
14	Jardín Amazónico	Hostal
15	Hostería Lizanes	Hostería- Hacienda Turística- Lodge
16	Diamante Azul	Hostal
17	Hostería Santa Marianita	Hostería- Hacienda Turística- Lodge
18	Hostería Turingia	Hostería- Hacienda Turística- Lodge
19	Majestic Inn	Hostal

20	Milenium		Hostal
21	Hostería Don Elías		Hostería- Hacienda Turística- Lodge
22	Mi Kasa		Hostal
23	La Molienda		Hostal
24	Puyo		Hostal
25	Kuasvil		Hostal
26	Pensión El Colibrí		Casa De Huéspedes
27	La Joya Del Oriente		Hostal
28	Delfín Rosado		Hotel
29	San Patricio		Hostal
30	Las Palmas		Hostal
31	Amazónico		Hotel
32	Restaurante Colonial		Hostal
33	Kanoas		Hostal
34	El Jardín Relax		Hotel
35	Sarmiento Imperial		Hotel
36	Rizzo Inn		Hostal
37	Las Balsas		Hostal
38	D'pepe		Hostal
39	Kindi Wasi		Cabaña
40	Brisa Del Anzu		Pensión
41	Oro Negro		Hotel
42	Flor De Tarqui		Hostal
43	Del Rio		Hostal
44	Posada Real		Hostal
45	Finca El Pigual		Hostería- Hacienda Turística- Lodge
46	Orquídea Lodge		Hostería
47	Bellandia		Hostería- Hacienda Turística- Lodge
48	Flor De Caña		Hostal
49	France Inn		Hotel
50	Ecoparque Selva	Monte	Hostería- Hacienda Turística- Lodge
51	Hacha Caspi		Hostería
52	Motel El Paraíso		Hotel
53	Lf		Hostal
54	Granada		Hostal
55	Maleny		Hostal

Fuente: Catastro del MINTUR (2017)

Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Tabla 3: Establecimientos de A Y B tipo Bar

N	Establecimiento de Alimentos y Bebidas	Tipo
1	Madrin´s BBQ	Bar
2	Master	Bar
3	Cool Antro Mix	Bar
4	Agua Bendita	Bar
5	Tapas Y Topes	Bar
6	Fussion´S	Bar
7	Cat Rock	Bar
8	Julieta Y Romeo	Bar
9	Tentaciones	Bar
10	Tequendama	Bar
11	Aqua Viva H2O	Bar
12	Encuentro El	Bar
13	Vantage	Bar
14	Oz	Bar
15	Ecuacuba	Bar
16	Domenic	Bar
17	Domenic	Bar
18	Canterbury	Bar
19	Soffy´S	Bar
20	Parada La	Bar
21	San Viernes	Bar
22	Monchos	Bar
23	Cien Fuegos	Bar
24	Liquor´S	Bar
25	Santo Pekado	Bar
26	Springfield	Bar
27	Tijuana Lounge Bar	Bar
28	Choza La	Bar
29	Cien Fuegos Club	Bar
30	The Noggys	Bar
31	Mambo Jungle Eco-Bar	Bar
32	Desigual	Bar
33	El Bar De Moe	Bar
34	Sasha	Bar
35	Puyo Sky	Bar
36	Temple El	Bar
37	Chozas Canela	Bar
38	Puyo Vip	Bar

39	Francis	Bar
40	Qvas`Kn	Bar
41	Calor Y Fuego Pub	Bar
42	Dulce En_Canto	Bar
43	Fashion 40 20	Bar

Fuente: Catastro del MINTUR (2017)

Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Tabla 4: Establecimientos de A Y B tipo Cafetería

N	Establecimiento de Alimentos Y Bebidas	Tipo
1	Pan De Casa	Cafetería
2	Cotto & Mangiato	Cafetería
3	Maykel	Cafetería
4	Do Ponto	Cafetería
5	La Esquina	Cafetería
6	Oasis	Cafetería
7	Kfecito Dulce Tradición	Cafetería
8	Fariceo El	Cafetería
9	Super Caffé	Cafetería
10	Mokawa	Cafetería
11	Cafetta	Cafetería
12	Susanita La	Cafetería
13	Cake Art Poster & Pasteles	Cafetería

Fuente: Catastro del MINTUR (2017)

Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Tabla 5: Establecimientos de A Y B tipo Fuente de Soda

N	Establecimiento De Alimentos Y Bebidas	Tipo
1	Mickos Ice Cream	Fuente De Soda
2	Puyo	Fuente De Soda
3	Tablitas Guayusa Las	Fuente De Soda
4	Escobar Café	Fuente De Soda
5	Volquetero El	Fuente De Soda
6	Karinita	Fuente De Soda
7	Mirador El	Fuente De Soda
8	Victorinos	Fuente De Soda

9	Rey El	Fuente De Soda
10	Paraíso	Fuente De Soda
11	Toboganes Los	Fuente De Soda
12	Il Girasole	Fuente De Soda
13	Yuky'S Comida Rápida Amazónica	Fuente De Soda
14	Turista El	Fuente De Soda
15	Terraza Del Malecón La	Fuente De Soda
16	Pizza Konno Puyo	Fuente De Soda
17	Everest	Fuente De Soda
18	Volqueteros K-Ruz	Fuente De Soda
19	Volquetero 2 El	Fuente De Soda
20	Zona Triple A A A	Fuente De Soda
21	Volqueteros Del Astoria	Fuente De Soda
22	Casa Del Pincho La	Fuente De Soda
23	Shawarma	Fuente De Soda
24	Don Pato	Fuente De Soda
25	Flakita B.Q.	Fuente De Soda
26	Garrotera La	Fuente De Soda
27	Hamburguesas De La Plaza Roja # 2 Las	Fuente De Soda
28	Hamburguesas De La Plaza Roja Las	Fuente De Soda
29	Hamburguesas De La Plaza Roja Las	Fuente De Soda

Fuente: Catastro del MINTUR (2017)

Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Tabla 6: Establecimientos de A Y B tipo Restaurante

No	Nombre Comercial	Tipo
1	PARADERO GALARZA & HIJOS	Restaurante
2	VINO TINTO EL	Restaurante
3	ANGEL CAFE	Restaurante
4	CHIFA PAPAS MAS PAPAS	Restaurante
5	CORAZON VERDE	Restaurante
6	GRAN CHIFA SUEÑO DORADO	Restaurante
7	ARLECCHINO	Restaurante
8	SAZON DE LA COLORADA LA	Restaurante
9	FGC	Restaurante
10	WING HUA	Restaurante
11	PIZZERIA MARGARITA	Restaurante
12	HACIENDA PUYO LA	Restaurante
13	VER & FAUS PIZZERIA	Restaurante

14	CHIFA ORIENTAL	Restaurante
15	PARADERO SANTA ROSA	Restaurante
16	MANABA EL	Restaurante
17	KIWA PISHKU MIKUNA	Restaurante
18	MARISQUERIA NEGRO MEDRANDA	Restaurante
19	REY DAVID	Restaurante
20	PIZZERIA ITALY	Restaurante
21	SABOR DE LA COSTA EL	Restaurante
22	PARADERO EL MANDARINAL	Restaurante
23	ASADERO LA MOCAHUA	Restaurante
24	PARADERO EL GUAYUSAL	Restaurante
25	COSECHA	Restaurante
26	CRIOLLO EL	Restaurante
27	DELICIAS DE FATIMA	Restaurante
28	TAPAS Y TOPES	Restaurante
29	NAYELITA	Restaurante
30	SABOR DEL SOTANO EL	Restaurante
31	VALLE DEL ANZU	Restaurante
32	WIJAO	Restaurante
33	BUON GIORNO	Restaurante
34	FOGON EL	Restaurante
35	ACUARELA 'S	Restaurante
36	AQUA VIVA H2O	Restaurante
37	PARADERO LA MORAVIA	Restaurante
38	PAPAS LOCAS	Restaurante
39	EUROPA	Restaurante
40	VANTAGE	Restaurante
41	PARADERO EL MANA DE DIOS	Restaurante
42	CHIFA PALACIO DORADO	Restaurante
43	TERRAZA DEL MALECON LA	Restaurante
44	PORTON EL	Restaurante
45	PIZZERIA AL FFATORE	Restaurante
46	PIZZA KONNO PUYO	Restaurante
47	EVEREST	Restaurante
48	VOLQUETEROS K-RUZ	Restaurante
49	MARISCAL	Restaurante
50	TABLITAS LAS	Restaurante
51	GUAYACANES LOS	Restaurante
52	LAGARTO JUANCHO	Restaurante
53	TERRAZA DEL SABOR LA	Restaurante

54	HUT CHEESE PIZZA	Restaurante
55	CHOZA TARQUI LA	Restaurante
56	YASUNI	Restaurante
57	MI HERMANA Y YO	Restaurante
58	TULLPA	Restaurante
59	CEVICHERIA DEL TIO	Restaurante
60	UCHUMANKA	Restaurante
61	MENESTRAS DE LA NEGRITA YARITZA	Restaurante
62	F.G.C	Restaurante
63	VILLA IMPERIO REAL	Restaurante
64	DESIGUAL	Restaurante
65	CUCHARA BRAVA LA	Restaurante
66	ASADERO EL ABUELO	Restaurante
67	SASHA	Restaurante
68	CISNE LA ESPERANZA EL	Restaurante
69	SABOR ATACAMEÑO	Restaurante
70	MARISQUERIA CASA MARIANA	Restaurante
71	ZUVAR	Restaurante
72	PIZZERIA ITALIANA O'SOLE MIO	Restaurante
73	CEVICHERIA REY DEL MAR	Restaurante
74	CHIFA CHINA	Restaurante
75	CHOZAS CANELA	Restaurante
76	ESQUINA DEL SABOR LA	Restaurante
77	CHIFA ORIENTE	Restaurante
78	XIANG HUA	Restaurante
79	ASADERO EL ABUELO #2	Restaurante
80	CHIFA HONG LI	Restaurante
81	T.G.I.WEEKEND'S BY DON WILO'S	Restaurante
82	OMENAMM	Restaurante
83	SAN FRANCISCO	Restaurante
84	PARRILLADAS PUNTA DEL ESTE	Restaurante
85	MI MARISQUERIA	Restaurante
86	HUEQUITO DEL SABOR EL	Restaurante
87	GUAYTAMBO EL	Restaurante
88	FONDA DEL SABOR LA	Restaurante
89	MAR TIERRA Y SABOR	Restaurante
90	PATOO'S PIZZA	Restaurante
91	EDDY PIZZERIA	Restaurante
92	PATOO'S PIZZA	Restaurante
93	PEPE POLLO	Restaurante

94	ANGELITA	Restaurante
95	LA HUECA DE MARY	Restaurante
96	EL TOQUE COSTEÑO	Restaurante
97	DELICIAS MANABAS	Restaurante
98	ALCAZAR	Restaurante
99	MARISQUERIA REYMAR	Restaurante
100	MARLITH	Restaurante
101	BRISAS AMAZONICAS	Restaurante
102	MARTHINA	Restaurante
103	SABORES AMAZONICOS	Restaurante
104	CABALLERO DE LOGROÑO	Restaurante
105	VERACRUZ	Restaurante
106	MANANTIAL	Restaurante
107	DEDALMA	Restaurante
108	WAKANY	Restaurante
109	PIKEOS	Restaurante
110	ENCANTOS	Restaurante

Fuente: Catastro del MINTUR (2017)

Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Tabla 7: Establecimientos de Diversión y Recreación

N	Establecimiento de Diversión y Tipo Recreación	Tipo
1	Metrópolis	Discoteca
2	Portón El	Discoteca
3	Blue & Rose Discoteca Club	Discoteca
4	Havanna Salsoteca	Discoteca
5	Soho Club	Discoteca
6	Canela	Discoteca
7	Kapital	Discoteca
8	Son Cubano Puyo	Discoteca
N	Establecimiento de Diversión y Tipo Recreación	Tipo
1	Chorritos los	Centro de Recreación Turístico
2	Brisas Del Pastaza	Centro de Recreación Turístico
3	Campo Sashei	Centro de Recreación Turístico
4	Alexada	Centro de Recreación Turístico

N	Establecimiento de Diversión y Recreación	Tipo
1	Anturios	Sala de recepciones
N	Establecimiento de Diversión y Recreación	Tipo
1	EL Pantanal	Termas Y Balnearios
2	Encanto Natural	Termas Y Balnearios
3	Recreación y Eventos Quinta Murialdo	Termas Y Balnearios

Fuente: Catastro del MINTUR (2017)

Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Tabla 8: Transporte Turístico

No	Transporte	Tipo
1	Transporte Turístico Pastaza Pulmón Del Mundo	Transporte Turístico
2	Comtatours	Transporte Turístico

Fuente: Catastro del MINTUR (2017)

Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Tabla 9: Agencias de Viajes

N	Agencia de Viajes	Tipo
1	Viajes Larios	Internacional
2	Papangu Operadora De Turismo Ecológico Selvático Sustentable	Operadora
3	Expediciones El Pigual S.A.	Operadora
4	Native Jungle	Operadora
5	Hayawaska Touris Cia. Ltda.	Operadora
6	Selvavida Travel Cia. Ltda.	Operadora
7	Shiram Nantu	Dualidad
8	Vacaciones Y Turismo Vargas & Velasteguí Cia. Ltda.	Internacional
9	Orientravel Puyo	Internacional
10	Operadora River Dolphin Rivdol	Operadora
11	Amazonia-Ecuador-Travel Muñoz & Velasteguí Deljiss Cia. Ltda	Dualidad

Fuente: Catastro del MINTUR (2017)

Elaborado por: MOYA, V. (2018)

2.5. HIPÓTESIS

¿El cumplimiento de la normativa acorde a los estándares establecidos en el MINTUR influye en la calidad turística de los prestadores de servicios del cantón Pastaza?.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable Independiente:

Calidad Turística

Variable Dependiente:

Prestadores de servicios

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque que tiene la presente investigación va desde lo cualitativo a lo cuantitativo, ya que de una u otra manera se obtuvo datos sobre la calidad turística de las actividades relacionadas con el turismo al cual los prestadores de servicios del cantón Pastaza están o no aplicando, con ello se alcanzó a obtener datos estadísticos a manera de diagnóstico que nos dio una idea clara de la realidad del sector y definir como se manejan los estándares acordes a los requerimientos del MINTUR.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tuvo las siguientes modalidades:

De campo: Se aplicó las matrices existentes para las diferentes actividades turísticas ya que el trabajo de campo permitió el estudio sistemático de los hechos en el cantón Pastaza, sitio en donde se realizó la investigación, y permitió la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, no obstante fueron datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, lo esencial para el logro de los objetivos y la solución para el problema estudiado.

Documental – Bibliográfico: Con la finalidad de poder ampliar y profundizar la investigación, se indagó, revisó y sintetizó información tanto en libros,

publicaciones, revistas, periódicos, internet que refería al tema propuesto y que permitía obtener datos concretos y aplicables a la investigación.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se llevó a cabo por el tipo de estudio en la que se involucra el tipo exploratorio, descriptivo, asociación de variables y explicativo que se detalla a continuación:

Exploratorio: Desde el momento que se investiga con mayor amplitud el problema, se analiza y se contextualiza de manera general y específica el problema, especificando aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido . (Fidias G. 2012)

Descriptivo: Al momento de examinar de manera particular y profunda el problema y puntualizar cada uno de los elementos que son parte de la investigación. Resalta la caracterización de un hecho, los resultados se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos. (Fidias G. 2012).

Asociación de las Variables: Demostrando que se establece una relación entre las variables independiente y dependiente.

Explicativa: Que detalla y detecta los factores que determinan los comportamientos reales y al momento de plantear los resultados y conclusiones, así como en cada análisis realizado en la investigación. Resalta las relaciones causa- efecto. Pudiéndose ocupar tanto de la determinación de las causas de la investigación como de los efectos de la misma, mediante la prueba de la hipótesis, sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (Fidias G. 2012)

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN

La población participante en el trabajo de investigación, está conformada por el listado del catastro 2017 del MINTUR que son los establecimientos turísticos del cantón Pastaza como parte del problema investigado.

El cantón Pastaza cuenta con una planta turística diversa en su gran parte corresponden a la tercera y cuarta categoría, la mayor concentración está en la ciudad de Puyo al considerar el cumplimiento de los estándares de calidad es prudente correr una encuesta y matriz por cada tipo de actividad con la población involucrada considerando el nivel de la población y siendo esta no muy amplia se considera trabajar con la totalidad que corresponde a 279 empresas del cantón Pastaza.

Tabla 10: Población Involucrada

Tipo	Población Involucrada	Número de encuestas	Porcentaje
Alojamiento	55	55	19%
Alimentos y Bebidas	195	195	70%
Agencias de Viajes	11	11	4%
Transporte	2	2	1%
Diversión y Recreación	16	16	6%
	Total	279	100%

Fuente: La investigación

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Corresponde entonces a los establecimientos de alimentos y bebidas con el 70% de la totalidad de la población involucrada, mientras que el 19% a los de alojamiento,

seguidos con porcentajes mínimos del 6% los de diversión y recreación, el 4% a las agencias de viajes y por último el 1% a los de transporte.

Se diseña adicionalmente una encuesta para los empresarios de alojamiento aplicable a las 55 empresas para definir temas de interés de la investigación, adicional a ello se aplican las matrices del sistema SIETE que están para cada categoría por estrellas. Lo que determinará cuál es la nueva categoría actual según el nuevo reglamento de alojamiento turístico. Así mismo se aplicará la matriz de cumplimiento de estándares de calidad del sistema SIETE para las agencias de viajes y revisar el grado de cumplimiento de los mismos. Por otra parte los establecimientos de alimentos y bebidas, transporte diversión y recreación se revisará las matrices de check list de alimentos y bebidas y la matriz de baños y hojas de planta que son herramientas con las que trabaja el MINTUR actualmente, esto define la categoría de los mismos.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: Calidad turística

Tabla 11: Operacionalización (variable independiente)

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Calidad Turística</p> <p>Es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos.”(Organización Mundial del Turismo, 2017)</p>	<p>Condiciones mínimas</p> <p>Infraestructura</p> <p>Servicios</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Ambiental</p>	<p>Higiene seguridad</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Satisfacción necesidad</p> <p>Transparencia Armonía</p>	<p>¿Conoce cuales son los estándares de calidad turística?</p> <p>¿Cumple con los estándares de calidad?</p> <p>¿Ha sido capacitado en temas relacionado con la calidad turística?</p>	<p>Encuesta Fichaje</p>	<p>Cuestionario Matriz</p> <p>Check list</p>

Fuente: La investigación

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Variable Dependiente: **Prestador de servicios**

Tabla 12: Operacionalización (variable dependiente)

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Prestador de servicios turísticos	Empresario Turístico	Inversionista			
		Oferta	¿Se encuentra su establecimiento registrado en el MINTUR?	Encuesta	Cuestionario
Denominación que se otorga a todas las personas dedicadas a las actividades de servicios turísticos sean en mandos medios y operativos, en los diferentes tipos de actividades con la finalidad de activar la cadena de valor del turismo, esta dinamiza la actividad en todo sus ámbitos.	Turista	Demanda	¿Considera que sus servicios satisfacen a sus clientes?		
		Alojamiento			
		Alimentación			
		Agencias de Viajes	¿Qué tipo de actividad corresponde a su establecimiento?		
	Turismo	Transporte			
	Actividades Turísticas	Diversión y Recreación			

Fuente: La investigación

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tabla 13: Plan de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Con el fin de obtener información real que ayude a respaldar la presente investigación.
¿De qué personas?	Prestadores de servicios turísticos de los establecimientos registrados en el MINTUR al año 2017 (279)
¿Sobre qué aspectos?	Cumplimiento de los estándares de calidad aplicando la normativa acorde a lo establecido por el MINTUR.
¿Quién?	Investigador
¿Cuándo?	Enero – junio 2017
¿Dónde?	Cantón Pastaza, Provincia de Pastaza.
¿Cuántas veces?	En una sola ocasión.
¿Con qué técnicas?	Encuestas, Observación (matriz, check list) y entrevista a expertos en el tema
¿Con qué instrumentos?	Cuestionarios estructurados y matriz, check list
¿En qué situación?	Visitas técnicas a los establecimientos para levantar la información con encuesta y check list.

Fuente: La investigación

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Posteriormente a la aplicación de encuestas la información obtenida será procesada de la siguiente manera:

1. Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
2. Ordenamiento y sistematización.
3. Tabulación y cálculo de la información a través de gráficos.
4. Análisis e interpretación.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para poder interpretar los resultados se trabajo con matrices independientes que se anexan al estudio por cada categoría existente, tomando como referente el catastro turístico provincias de Pastaza del Ministerio de Turismo proporcionado al año 2017, con el cumplimiento de los estándares de calidad de ésta Cartera de Estado cuenta para su registro y control.

Las matrices diseñadas para el sistema SIETE en el módulo de alojamiento Turístico permite establecer estándares de calidad en base a categorías estrellas, las mismas que son determinadas bajo un check list el grado de cumplimiento de las mismas otorga el número de estrellas y la calificación del tipo de actividad a la que aplica el establecimiento. Por ejemplo un hotel de tres estrellas debe considerar el cumplimiento de condiciones básicas, requisitos generales, infraestructura, servicios, habitaciones, instalaciones generales, accesos, área de clientes, en las que cada apartado detalla los requisitos que deben cumplir, si proceden al cumplimiento de cada uno pueden optar por la categoría indicado caso contrario sería un establecimiento turístico.

Para el análisis de las agencias de viajes la matriz en resumen considera las certificaciones, representante de ventas, guías de turismo, compañías de transporte, servicio de turismo de aventura, requisitos obligatorios, requisitos generales.

Para los establecimientos de Diversión, Recreación y Esparcimiento en las que se aplica la matriz de control de baños y únicamente la hoja de planta versión 3 que

recoge los datos principales que determina la categoría y su clasificación se pudo obtener los datos levantados.

Para los establecimientos de Alimentos y bebidas de igual forma se aplica únicamente la hoja de planta versión 3 y el check list de baños, luego del cual se define la categoría.

Para las empresas de transporte turístico las mismas matrices descritas como son las hojas de planta y check list de baños, permiten definir su nivel de cumplimiento de la normativa vigente.

Tabla 14 Alojamiento según las categoría y cumplimiento de estándares de calidad turísticas que establece el MINTUR

Clasificación	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Hostería	3 estrellas	11	20,00
Hostales	3 estrellas	1	1,82
Hostales	2 estrellas	10	18,18
Hostales	1 estrellas	14	25,45
Hotel	3 estrellas	2	3,64
Hotel	2 estrellas	9	16,36
Casa huéspedes	Única	1	1,82
CTC	Única	1	1,82
No turísticos	No turísticos	6	10,91
Total		55	100

Fuente: Matrices aplicadas

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

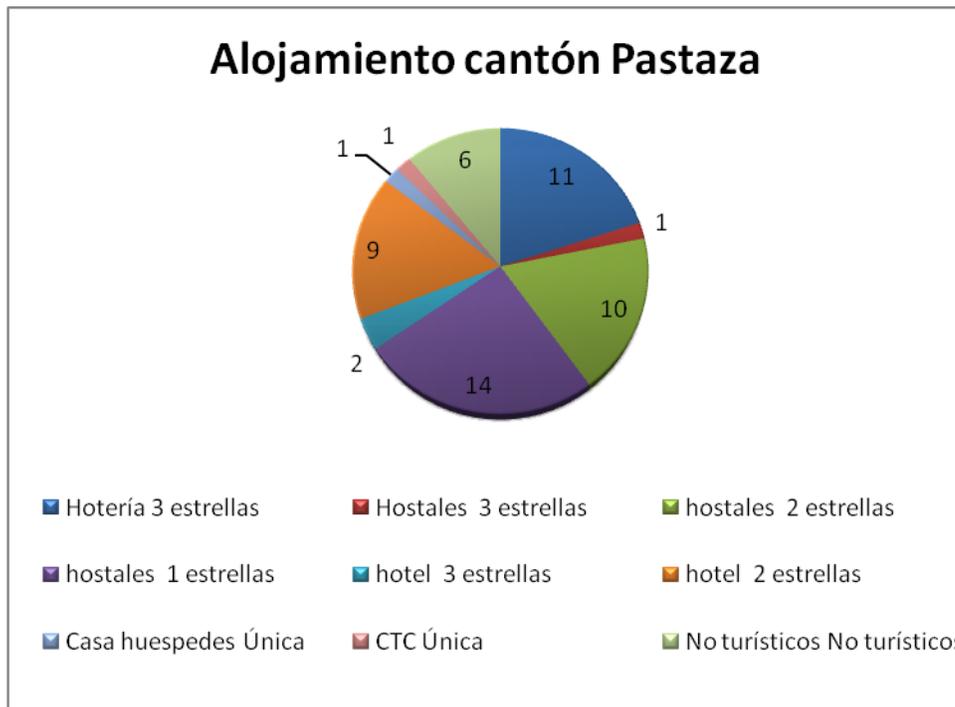


Gráfico 6: Tipo de actividad de Alojamiento y sus categorías
 Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Análisis: De las empresas de alojamiento el 20% de las hosterías llegan como máximo a 3 estrellas, pues los condicionantes exigen parámetros que ninguna de las hostería logra cumplir, mientras que las hostales el 25,45% son de 1 estrella, con las condiciones mínimas para calificar como alojamiento turístico, el 18,18% son de dos estrellas siendo éstas las que lograr cumplir ciertas condicionantes que mejoran su infraestructura y servicios, mientras que el 16, 36% de los hoteles son de 2 estrellas y un 3,64 % son de tres estrellas, 1,82% es una casa de huéspedes con categoría única, el 1,82% para alojamiento extra hotelero como es el CTC y el 10,91% después de la aplicación de la matriz reflejaron ser establecimientos no turísticos que no están bajo el control y regulación del Ministerio de Turismo.

Interpretación: Es notorio que los estándares de calidad turísticos acordes con el Ministerio de Turismo en lo que refiere al alojamiento son menores a los que se

esperaban, pues la gran parte de la oferta que corresponde a hostales en su mayoría son de una estrella, lo que demuestra que la calidad en infraestructura y servicio de gran parte de alojamiento no son las óptimas pues solo se llega máximo hasta 3 estrellas, dejando de lado las exigencias de los turistas o usuarios que buscan las categorías 4 y 5 estrellas, que al momento en el cantón Pastaza no existen.

Tabla 15 Tipos de agencias de viajes

Clasificación	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Agencia de Viajes	Internacional	3	27,27
Agencia de Viajes	Operadoras	6	54,55
Agencia de Viajes	Duales	2	18,18
Total		11	100,00

Elaborado por: MOYA, V. (2017)



Gráfico 7: Agencias de Viajes

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Análisis: De las agencias estudiadas el 54,55% son operadoras que cumplen las condiciones mínimas para su implementación tanto de servicios como de operación turística; el 27,27% es internacional y el 18,18% es dual.

Interpretación: Para la mayor parte de las agencias una vez aplicada la matriz de control para operación e intermediación no cumplen con el representantes de ventas y un listado de guías con licencia autorizada, a más de ello no registran ninguna empresa de transporte turística con la que trabajan y dentro de sus servicios de aventura solo ofrecen senderismo, sin embargo cumplen con los requisitos generales y requisitos obligatorios.

Las agencias de viajes en sus establecimientos rentados, cumplen con el mobiliario y la distribución necesaria para atender al público, sin embargo al no contar con su representante de ventas y personal capacitado en turismo con acreditaciones, hace que en gran parte del desempeño de las mismas sean limitado, y la atracción a deportes de aventura sin mínimas.

Tabla 16. Diversión, Recreación y Esparcimiento

Clasificación	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Discoteca	segunda	9	56,25
Termas y Balnearios	segunda	3	18,75
Centros de Recreación Turística	primer	1	6,25
Centros de Recreación Turística	segunda	2	12,50
Sala de recepciones	segunda	1	6,25
Total		16	100,00

Elaborado por: MOYA, V. (2017)



Gráfico 8: Diversión, Recreación y esparcimiento del cantón Pastaza
 Elaborado por: MOYA, Viviana (2017)

Análisis: De las empresas estudiadas que están dentro de la clasificación de Discoteca el 56,25% corresponden a ésta actividad y a segunda categoría, seguido de un 18,75% de termas y balnearios de segunda categoría, un 12,50% corresponden a centros de recreación turística de segunda categoría, y un 6,25% de Centros de recreación turísticos de primera categoría y sala de recepciones de segunda categoría.

Interpretación: Del análisis se entiende que esta clasificación tienen una mejor aplicación a la calidad turística debido a que las categorías y a las matrices aplicadas así lo muestran, el nivel de exigencias en los requisitos para poder aperturar este tipo de negocio aporta grandemente a la mejora de los estándares de calidad.

Tabla 17: Alimentos y bebidas según clasificación

Clasificación	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Restaurante	primera	1	0,51
Restaurante	segunda	6	3,08
Restaurante	tercera	52	26,67
Restaurante	cuarta	52	26,67
Cafetería	tercera	3	1,54
Cafetería	cuarta	10	5,13
Fuente soda	primera	1	0,51
Fuente soda	segunda	2	1,03
Fuente soda	tercera	27	13,85
Bar	primera	1	0,51
Bar	segunda	7	3,59
Bar	tercera	33	16,92
Total		195	100,00

Elaborado por: MOYA, Viviana (2017)

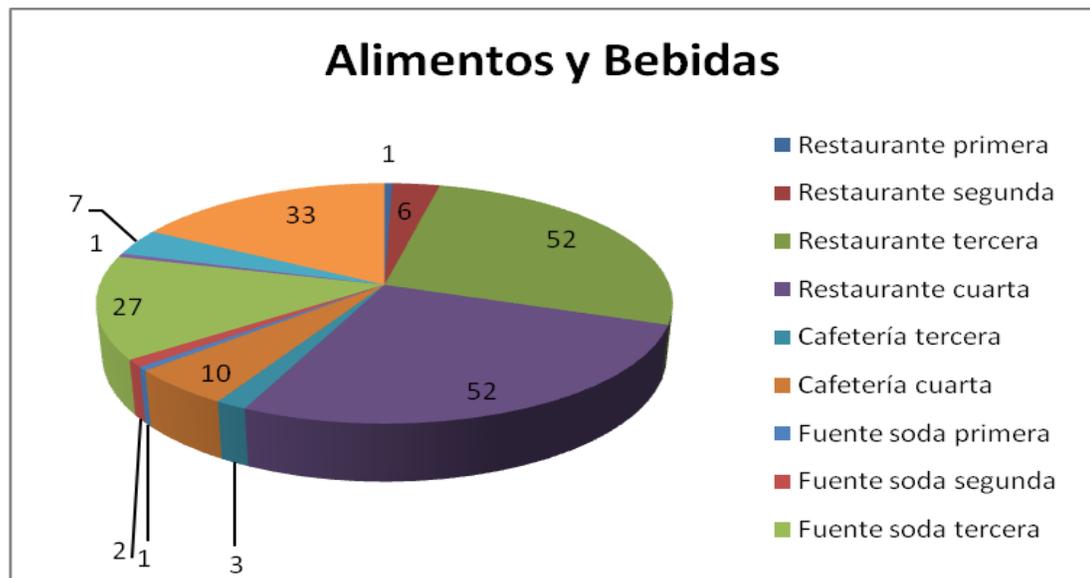


Gráfico 9 Alimentos y bebidas del Cantón Pastaza

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Análisis: Dentro de los tipos de actividades estudiados en la clasificación de Alimentos y Bebidas, el 26,67 son restaurantes de cuarta y en igual porcentaje los restaurantes de tercera, el 3,08% de segunda categoría y el 0,51% de primera categoría; seguidos por el 13,85% son fuentes de soda son de tercera categoría, y el

1,03% de primera categoría; por otra parte las cafeterías de cuarta el 5,13% y el 1,54% cafeterías de tercera categoría, los bares de tercera categoría con el 16,92% seguido de los bares de segunda categoría en un 3, 59% y 0,51% de los bares de primera categoría.

Interpretación: De manera clara se establece que los restaurantes tienen menor cumplimiento de los estándares de calidad turística pues se reflejan que más del 50% de la oferta es de cuarta y tercera categoría y es el sector que mayores incumplimientos a los requisitos básicos para su funcionamiento, las fuentes de soda y los bares sin embargo tienen un porcentaje mayor de cumplimiento.

Los restaurantes son la mayor oferta del catastro de los prestadores de servicios turísticos y es donde menor atención se ha puesto en los estándares de calidad, pues el uso de la hoja de planta y el check list de manera general son las herramientas para revisar las categorías, sin embargo a decir del MINTUR está por expedirse un nuevo reglamento de alimentos y bebidas que exigirá mayores condicionantes y exigencias por lo que gran parte de los restaurantes de cuarta y tercera categoría si no mejoran sus infraestructuras y servicios, dejaran de ser parte del catastro actual que tiene el Ministerio de Turismo.

Tabla 18: Transporte Turística

Clasificación	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Transporte Turístico	Servicio de transporte turístico	2	100,00
Total		2	100,00

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

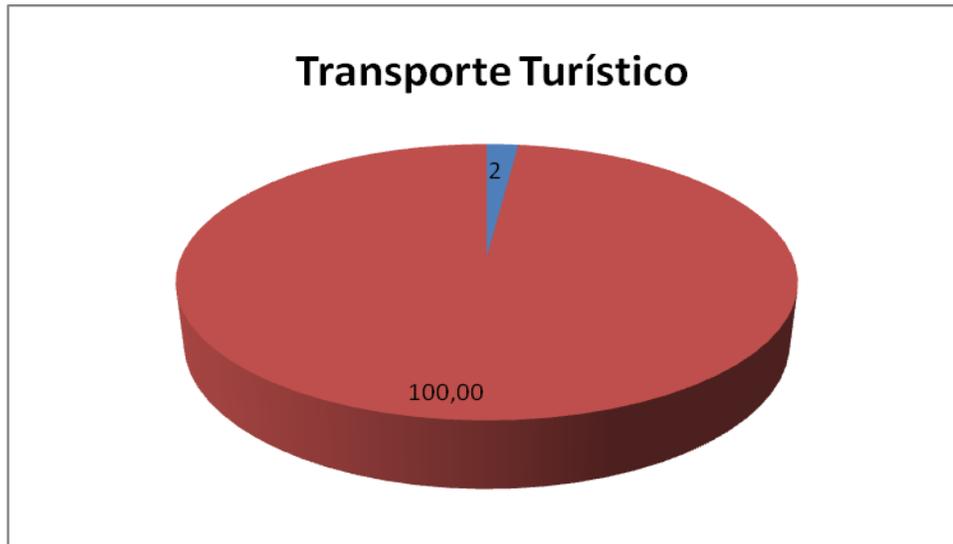


Gráfico 10: Transporte Turístico del Cantón Pastaza
Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Análisis: El 100% del transporte turístico terrestre tiene la categoría de servicio turístico.

Interpretación: En el cantón Pastaza existen únicamente dos empresas de transporte turístico, las mismas tienen unidades homologadas de conformidad a la normativa de la Agencia Nacional de Tránsito y a las mismas se aplican la hoja de planta y check list de baños para obtener los datos respectivos.

Resultado de la encuesta a los propietarios

Considerando que la investigación se enfoca en conocer el cumplimiento de los estándares de calidad turística acorde a la normativa del Ministerio de Turismo por parte de los prestadores de servicios del cantón Pastaza se consideró a más de levantar las matrices realizar una encuesta a los 279 empresarios quienes participaron de la encuesta en la que se obtuvo varios criterios que se describe a continuación.

Pregunta 1.- Edad de los propietarios

Tabla 19: Edad de los propietarios encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-28	26	9,32
29-39	59	21,15
40-50	93	33,33
51-61	87	31,18
62-72	12	4,30
72 o más	2	0,72
Total	279	100,00

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

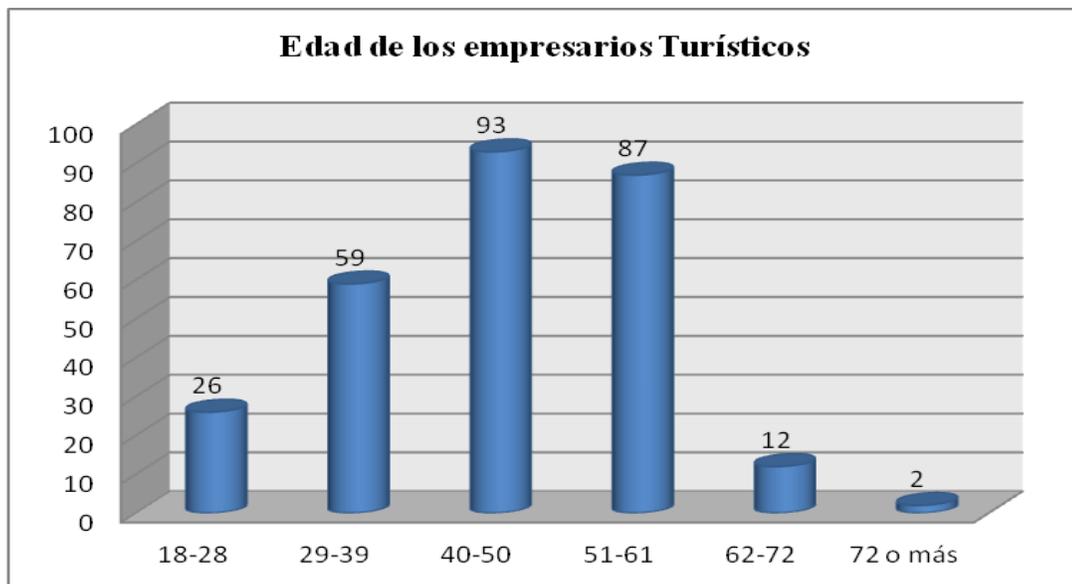


Gráfico 11: Edad

Elaborado por: MOYA, Viviana (2017)

Análisis: El 33,33% de los empresarios son de edades entre 40 y 50 años, seguidos de un 31,18% en edades de 51 a 61 años, 21,15 % corresponde a edades de 29-39 años, mientras que un 9,32% corresponde a edades entre los 18 a 28 años y en una minoría del 4,30% los de edades de 62,72 y con tan solo 0,72% los comprendidos en edades de 72 o más.

Interpretación: Por lo que se define que los propietarios en su mayoría son personas adultas con edades promedio entre 40 a 61 años, son económicamente activos y productivos.

Pregunta 2.- Sexo de los propietarios

Tabla 20 Sexo de los propietarios

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
femenino	163	58,42
masculino	116	41,58
Total	279	100,00

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

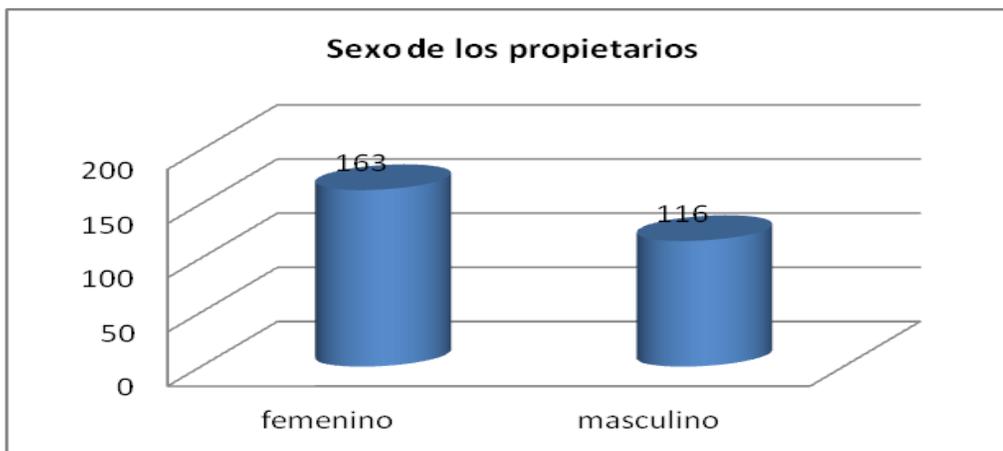


Gráfico 12 Sexo de los propietarios

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Análisis: El 58,46% de los propietarios es de sexo femenino y el 41,58 % es de sexo masculino.

Interpretación: Lo que implica que gran parte de la mano de obra y de los inversores son femeninos sin embargo el sexo masculino esta cercano a este porcentaje, para cualquiera de los dos sexos esta actividad es muy productivo y sin discriminación.

Pregunta 3.- ¿Experiencia profesional en la empresa turística?

Tabla 21. Experiencia profesional en la empresa turística

Variable	Frecuencia	Porcentaje
0 a 3	38	13,62
4 a 7	85	30,47
8 a 11	79	28,32
12 a 15	52	18,64
15 a 18	16	5,73
18 o más	9	3,23
Total	279	100,00

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

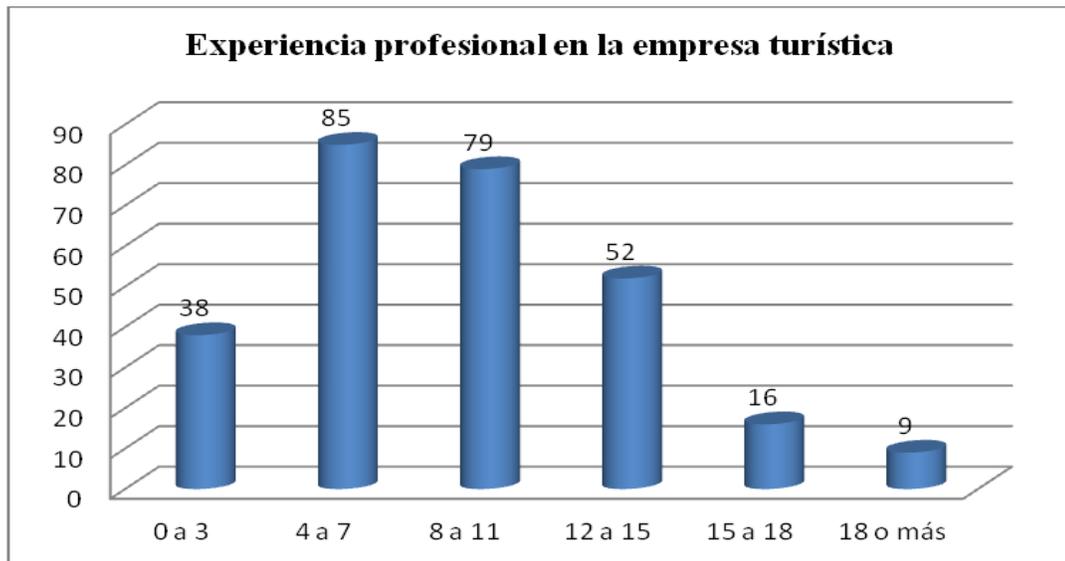


Gráfico 13: Experiencia profesional

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Análisis: El 30,47% tiene entre 4 y 7 años de experiencia en la actividad turística, seguido de un 28,32% que tienen entre 8 y 11 años, mientras que el 18,64% tiene experiencia entre 12 y a 15 años, y un 13,63% entre 0 a 3 años y una minoría 5,73% entre 15 a 18 años y 3,23 % de 18 años y más.

Interpretación: Muestra claramente que la experiencia profesional es importante para medir la calidad turística entre 4 y 11 años en su gran mayoría, se nota claramente que los establecimientos a pesar de su experiencia no cumplen con los estándares de calidad en su 100%, los negocios que tienen entre 18 años y más son aquellos que han permanecido en el tiempo con constantes innovaciones pero son muy pocos.

Pregunta 4: ¿Considera que sus servicios satisfacen a su cliente o usuario?

Tabla 22: Sus servicios brindados satisfacen a sus clientes

Variable	Frecuencia	Porcentaje
si	223	79,93
no	56	20,07
	279	100,00

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

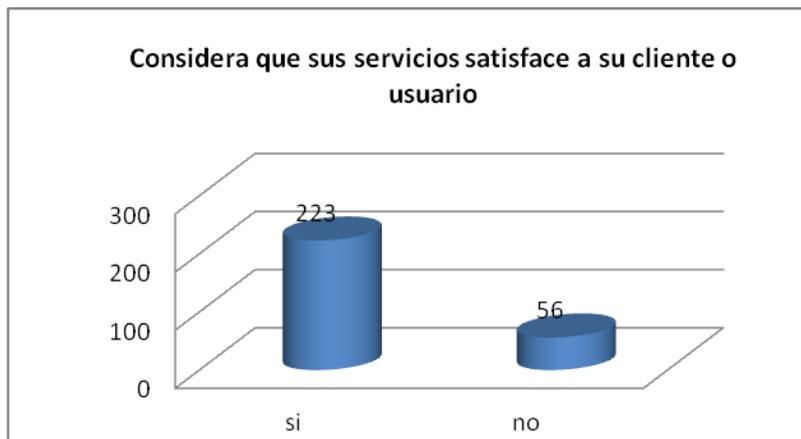


Gráfico 14 ¿Sus servicios satisfacen al usuario?

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Análisis: El 79,93% considera que si satisface a sus usuarios con calidad en sus servicios y un 20,07 esta consiente que no lo hace, se demuestra con ello que hace falta una cultura turística del prestador de servicios turísticos.

Interpretación: La mayor parte de los prestadores de servicios turísticos si satisfacen a los usuarios, sin embargo hay que considerar la minoría que no lo hace por la falta de la cultura turística.

Pregunta 4: Conoce los estándares de calidad que el MINTUR aplica para la empresa turística

Tabla 23 Estándares de calidad que el MINTUR aplica para la empresa turística

Variable	Frecuencia	Porcentaje
si	196	70,251
no	83	29,749
	279	100

Elaborado por: MOYA, V. (2017)



Gráfico 15: ¿Conoce los estándares de calidad que el MINTUR aplica?

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Análisis: El 70,25% de los empresarios conoce de los estándares de calidad turística y otro 29,74% no lo conoce en absoluto, lo que muestra claramente que ese casi 30% debe ser capacitado e implementar mejoras en la calidad turística de sus empresas.

Interpretación: Muestra que a pesar de que un gran porcentaje superior al setenta por ciento conocen los estándares de calidad no la cumplen y que es importante considerar a un treinta por ciento que requiere capacitación.

6.- ¿Ha sido capacitado referente a temas relacionados con la calidad turística?

Tabla 24: Capacitado en temas de calidad turística

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	183	65,59
No	96	34,41
	279	100

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

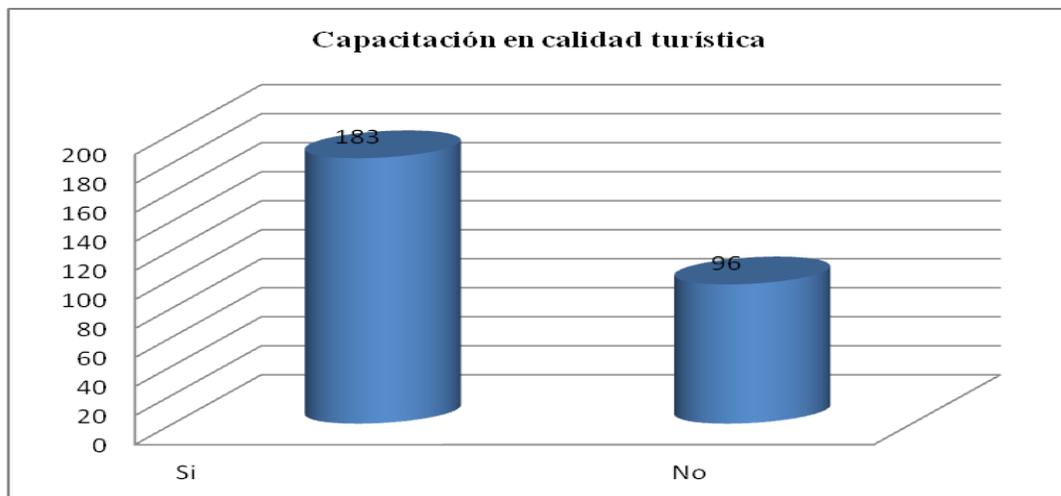


Gráfico 16: Capacitado en temas de calidad turística

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Análisis: El 65,59% de los empresarios ha recibido capacitación en algunos temas de calidad turística, sin embargo un 34,41% no ha recibido ninguna capacitación en éstos temas, por lo que es necesario se contemplen periódicamente capacitaciones para la mejorar de la calidad turística.

Interpretación: A pesar de que los empresarios se han capacitado en temas de calidad turística, hay un gran porcentaje que requiere de una capacitación oportuna.

4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS

Para la comprobación de la hipótesis de la presente investigación, se aplicó el método estadístico conocido como chi cuadrado.

4.2.1. Planteamiento de la hipótesis

HO: Hipótesis nula

El cumplimiento de la normativa acorde a los estándares establecidos en el MINTUR no influye en la calidad turística de los prestadores de servicios del cantón Pastaza.

H1: Hipótesis alternativa

El cumplimiento de la normativa acorde a los estándares establecidos en el MINTUR si influye en la calidad turística de los prestadores de servicios del cantón Pastaza.

4.2.2 Selección del nivel de significación

Para comprobación de la hipótesis se manejará el nivel $\alpha= 0,05$

4.2.3 Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la presente investigación de campo, el total del universo de la investigación, en todas las actividades turísticas que tiene el cantón Pastaza, con la finalidad de contar con el análisis del cumplimiento de los estándares de calidad turística acorde con la normativa del Ministerio de Turismo, por parte de los servidores que han instalado sus negocios y que están debidamente registrados en el catastro turístico.

Tabla 25 Población para la verificación de hipótesis

Población	Personas	Porcentajes
Alojamiento	55	19,71
Alimentos y Bebidas	195	69,89
Agencias de Viajes	11	3,58%
Transporte	2	0,72%
Diversión y Recreación	16	6,09%
Total	279	100%

Fuente: MINTUR, 2018

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

4.2.4 Especificación de lo establecido

Para la especificación correspondiente se establece la fórmula un cuadro de 5 filas y 2 columnas, con lo que se establece las frecuencias observadas en el estudio.

Tabla 26: Especificaciones de lo estadístico (frecuencias observadas)

Frecuencias observadas		
Población	Cumple	No cumple
Alojamiento	49	6
Alimentos y Bebidas	133	62
Agencias de Viajes	11	0
Transporte	2	0
Diversión y Recreación	16	0
	211	68

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Para luego proceder con los resultados obtenidos de las frecuencias observadas a establecer las frecuencias esperadas.

Tabla 27 Especificaciones de lo estadístico (frecuencias esperadas)

frecuencias esperadas		
Población	Cumple	No cumple
Alojamiento	41,594982	13,40502
Alimentos y Bebidas	147,47312	47,52688
Agencias de Viajes	7,562724	2,437276
Transporte	1,5125448	0,487455
Diversión y Recreación	12,856631	4,143369
	211	68

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

4.2.5 Especificación de las Regiones de aceptación y rechazo

Se procede a comprobar los grados de libertad tomando en cuenta que el grado consta de 5 filas y 2 columnas.

$$gl = \text{Filas} - 1 = 4$$

gl= columnas 2-1 = 1

gl= (4*1) = 4

$X^2 = 9,48$

De acuerdo a la tabla y a los grados de libertad, en un nivel de significación del 0,05 el valor de $X^2 T$ es 9,48 por lo tanto si $X^2 C$ es $> o < X^2 T$ se acepta la hipótesis nula (H_0), caso contrario se rechaza aceptando la hipótesis alternativa (H_1).

Ilustración 1: Tabla del Chi Cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

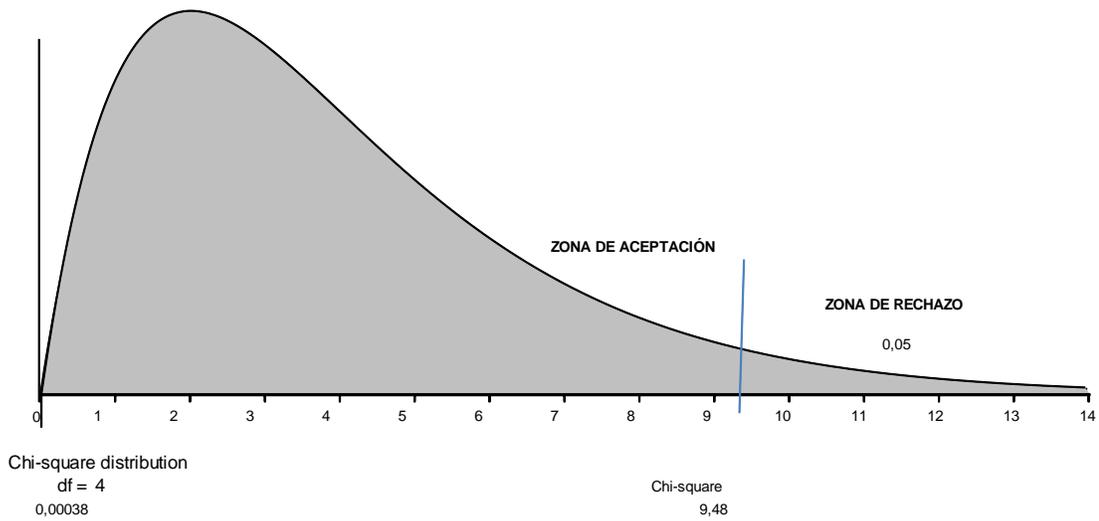


Gráfico 17: Gráfico de Distribución (df=4)
Elaborado por: MOYA, V. (2017)

4.2.6 Recolección de Datos y Cálculo de la Estadística

Se utiliza la siguiente fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Tabla 28 Datos y Cálculo Estadístico

Población	Cumple	No cumple
Alojamiento	1,318291	4,09057942
Alimentos y Bebidas	1,42040228	4,40742471
Agencias de Viajes	0,78547283	2,43727599
Transporte	0,15709457	0,4874552
Diversión y Recreación	1,33530381	35,218638
	5,01656448	46,6413733

Total: 51.48

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Una vez obtenido el resultado de $X^2 C (51,48)$ y resulta mayor al $X^2 T= 9,48$, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa $H1$: que refiere al cumplimiento de la normativa acorde a los estándares establecidos en el MINTUR si influye en la calidad turística de los prestadores de servicios del cantón Pastaza.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La calidad turística siempre será una exigencia de quienes son los turistas y que buscan cada vez más mayor atención personalizada, infraestructuras adecuadas y la accesibilidad a todo tipo de escenario natural o cultural, a más de la propia seguridad turística. Los estándares de calidad exigibles son los condicionantes para ir propiciando la calidad deseada.

5.1 CONCLUSIONES

- La calidad turística en el cantón Pastaza en su mayoría es de tercera categoría según la presente investigación, el alojamiento en un 25,45% es de 1 estrella, el 20% de 3 estrellas, el 18,18% de dos estrellas y el 16,30% de 2 estrellas, lo que define que el alojamiento es de una categoría similar a tercera, demostrando las falencias evidentes en infraestructura y servicios.
- Las empresas de alojamiento y alimentación en un porcentaje similar del 26,67% son de tercera y cuarta en el caso de los restaurantes, el 16,92% son bares de tercera y el 13,85% Fuentes de soda de tercera categoría, demostrando que la categoría de la mayoría es de tercera categoría.
- Las empresas de diversión, recreación y esparcimiento en un 56,25% son Discotecas de segunda categoría, el 18,75% de termas y balnearios de segunda y 12,50% centros de recreación turística de segunda, demostrando con ello que esta es la actividad que mejor mantiene los estándares de calidad para su funcionamiento.

Por último el transporte en su categoría de único a igual que las agencias de viajes se puede mencionar que mantienen estándares básicos, pero no óptimos.

Los propietarios de las empresas son en un 58,42% mujeres y el 41,58% son hombres, en edades comprendidas en su gran mayoría de 40 a 61 años, son adultos productivos y con un promedio general de 4 a 15 años de experiencia

Para los empresarios el 79,93 considera que si satisface al cliente en su calidad y para un 20,07% no lo considera así. El 70,25% de los empresarios si conocen los estándares de calidad, sin embargo el 29,75% no los conoce, y el 65,59% dice haber sido capacitado en calidad turística, mientras que el 34,41 no ha participado de capacitaciones en este tema.

5.2 RECOMENDACIONES

Al Ministerio de Turismo:

- Debe contar con reglamentos que permitan estandarizar las actividades según el tipo de cada una de ellas y contar con la normativa legal aprobada.
- El diseño de las matrices debe concebir las realidades locales de las 4 regiones del país.
- Deben generar una depuración del catastro ya que las categorías anteriormente otorgadas en algunos casos difieren de las actuales.

A los propietarios de establecimientos turísticos:

- Generar cambios y aplicación de los estándares actuales que permiten la calidad turística.
- Participar de las capacitaciones en temas de calidad turística.
- Facilitar accesibilidad y seguridad turística en cada una de las empresas.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos

6.1.1 Tema

Diseño de una Guía Didáctica de los Estándares de Calidad Turística para los Establecimientos de Alojamiento y Agencias de Viajes acordes a la Normativa del Ministerio de Turismo.

6.1.2 Ubicación de la Intervención

Provincia: Pastaza.

Cantones: Pastaza, Mera, Santa Clara y Arajuno.

6.1.3 Entidades Ejecutoras

La presente herramienta estará a cargo de las siguientes entidades:

Tabla 29: Entidades Ejecutoras de la propuesta

Entidad	Competencia	Estándares o Normativa
Ministerio de Turismo	Regulación y Control de las actividades turísticas	Reglamentos de baterías sanitarias Estándares de calidad para alojamiento
GAD Municipal del Cantón Pastaza	Regulación y control de las actividades turísticas del	LUAF y Patente municipal y Ordenanza

cantón Pastaza				
GAD Municipal del Cantón Mera	Regulación y control de las actividades turísticas del Cantón Mera	LUAF y Patente Municipal y Ordenanza		
GAD Municipal del Cantón Santa Clara	Regulación y control de las actividades turísticas del cantón Mera	Licencia única de Funcionamiento (LUAF) Patente Municipal		
GAD Municipal del Cantón Arajuno	Regulación y control de las actividades turísticas del cantón Arajuno	Licencia única de Funcionamiento (LUAF) Patente Municipal		
Ministerio del Interior	Regulación y control de establecimientos turísticos	Licencia de funcionamiento y reglamentos		

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

6.1.4 Equipo Técnico Responsable.

Tabla 30: Equipo Técnico Responsable de la Propuesta.

Entidad	Técnico Responsable	Cargo
Ministerio de Turismo	Mgs. Nelly Durán	Analista Senior del MINTUR
GAD Municipal del Cantón Pastaza	Mgs. Judith Cachipundo	Directora de Turismo del GAD Cantonal de Pastaza
GAD Municipal del Cantón Mera	Lic. Maritza Villaroel	Directora de Turismo del GAD Cantonal de Mera
GAD Municipal del Cantón Santa Clara	Ing. Fredy Ortiz	Director de Turismo del GAD Cantonal de Santa Clara
GAD Municipal del Cantón Arajuno	Ing. René Sevilla	Director de Turismo del GAD Cantonal de Arajuno
Ministerio del Interior	Abog. Angélica Naula	Intendenta de Policía

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

6.1.5 Beneficiarios

Prestadores de servicios turísticos de la provincia de Pastaza de los establecimientos turísticos de alojamiento y agencias de viajes

6.2 Antecedentes de la Propuesta

Gran parte de los propietarios de establecimientos turísticos de las diferentes actividades turísticas no han conocido los diferentes estándares de calidad y las normativas que se aplican desde el Ministerio de Turismo, con percepciones erróneas de los requisitos y parámetros mínimos de calidad, por tal razón incumplen gran parte de éstas normativas.

Existe un conjunto de leyes, reglamentos y normativas que rigen a los empresarios turísticos desde varias instancias de gobiernos y las mismas deben ser cumplidas a cabalidad al momento de que se inicia con una empresa turística.

La razón fundamental de presentar la Guía Didáctica de los Estándares de Calidad Turística Acordes a la Normativa del Ministerio de Turismo con la finalidad de poder llegar a sensibilizar a varios de los empresarios en el cumplimiento de los mismos.

6.3 Justificación de la Propuesta

La investigación determina que los 279 establecimientos cumplen parcialmente la normativa del MINTUR y que es necesario ésta normativa sea entendida y explicada de mejor manera a sus usuarios por lo que es vital conocer de manera fácil, sencilla y en lenguaje adecuado para todo el sector todos los estándares de calidad turística que existen para el cumplimiento de los mismos, y es de interés de igual manera que con

la aplicación de los estándares de calidad turística exista una mejora en el servicio y la calidad del mismo.

Es factible la propuesta porque recoge los hallazgos de la investigación y se convertirá en una estrategia adecuada para la aplicación de los estándares de calidad turística y con ello genere un alto grado de confianza en los usuarios y los consumidores.

Se aplica por ser de gran utilidad porque permite tanto al usuario como el propietario mostrar los servicios, implementos y señalética que orienta fácilmente a quienes ingresan en las empresas, demostrando con ello que ha mejorado su empresa.

La propuesta se muestra como un aporte al desarrollo del sector de alojamiento y de las agencias de viajes, y permite demostrar la aplicación de los conocimientos teóricos de la carrera, complementar con la normativa del MINTUR y mostrar una guía didáctica muy práctica y accesible para los propietarios de los establecimientos turísticos de la provincia que busca incrementar y cumplir con los estándares básicos exigibles que aportan a la mejora de sus negocios y genera mayor confianza en los clientes.

Los beneficiarios de esta propuesta son las empresas que tienen las actividades de alojamiento como son los hoteles, hosterías, hostales y las agencias de viajes de la provincia de Pastaza.

6.4 Objetivos de la Propuesta

6.4.1 Objetivo General

Diseñar una Guía Didáctica de los Estándares de Calidad Turística para los Establecimientos de Alojamientos y Agencias de Viajes acordes a la Normativa del Ministerio de Turismo.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar los estándares mínimos de calidad según la Normativa del Ministerios de Turismo para los prestadores de servicio de alojamiento y agencias de viajes.
- Proponer un boceto de la guía de los estándares mínimos de calidad para los prestadores de servicios de alojamiento y agencias de viajes.
- Socializar la guía al Ministerio de Turismo en el cantón Pastaza.

6.5 Análisis de Factibilidad

6.5.1 Factibilidad Operativa

El proyecto goza de plena factibilidad para su realización por interés de la institución y ejecución por parte del Ministerio de Turismo, basándose en esta propuesta y guía didáctica

La viabilidad técnica del proyecto en contexto esta dado por la importancia de generar la sensibilización en cada prestador de servicios turístico.

La viabilidad sociocultural se expresa en la construcción de las premisas por parte de estos beneficiarios donde se encuentra el personal administrativo como las entidades de regulación y control que son parte esencial de esta iniciativa.

También es aplicable desde el punto de vista de la equidad de género, porque va diseñada equitativamente para hombres y mujeres que son parte de los actores turísticos a nivel provincial ya que se aplicaría en todos los cantones.

6.5.2 Factibilidad Económica

Es factible desde el aspecto Económico-financiero, porque para la ejecución y uso de esta Guía Didáctica no demanda de recursos económicos sino de la gestión de sus entidades de control.

6.6 Fundamentación Teórica

Alojamiento turístico

En el Art. 43 del Reglamento a la Ley de Turismo determina que:

“Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje”;

Que, el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad. (Ministerio de Turismo, 2004)

Por su parte Ministerio de Turismo (2015) en el Art. 3 de las definiciones del Reglamento de Alojamiento dice que:

El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente

Agencias de Viajes

En el Reglamento de Operación e Intermediación turística del (Ministerio de Turismo, 2016) dice que un operador turístico es:

La persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo que se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país. Sus productos podrán ser comercializados de forma directa al usuario o a través de las demás clasificaciones de agencias de servicios turísticos.

Además menciona que es necesario que se ofrezcan mecanismos de mejoramiento de los servicios de operación e intermediación, con la finalidad de que se brinde calidad, seguridad y se garantice el bienestar del turista.

6.7 Modelo Operativo

Tabla 31: Modelo Operativo de la propuesta

Fases	Objetivos	Actividades	Recursos	Responsable	Tiempo
Levantamiento de información	Recopilar información referente a alojamiento y agencias de viajes	Asistir al MINTUR para solicitar la información pertinente.	Humano Tecnológica	Viviana Moya	3 días
Analizar	Sintetizar la información recopilada de alojamientos y agencias de viajes	Establecer los datos y parámetros a utilizar en la Guía	Cámara Fotográfica Humano Tecnológico	MINTUR Empresa Privada Viviana Moya	7 días
Diseño	Diseñar la guía con los parámetros y normativa del MINTUR dirigida a Alojamiento y Agencia de Viajes	Presentar la propuesta establecida a ser aplicada	Humano Cámara fotográfica Software Edraw	MINTUR GAD Cantonal de Pastaza	15 días

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

6.8 Desarrollo Operativo de la Propuesta

La propuesta cuenta con dos momentos en los cuales se pueden plantear los siguientes:

Aporte profesional con el diseño de la propuesta para su aplicación.

La Estrategia 1: Contará con los siguientes insumos:

Todos los diseños se elaboraran en base a los estándares de calidad vigentes

6.9 Metodología

a) Recopilar información referente a alojamiento y agencias de viajes

Se cuenta con el reglamento de alojamiento turístico y con el reglamento de operación e intermediación turística que ha emitido el MINTUR. La información es la base de la propuesta generada para poder diseñar la Guía

b) Sintetizar la información recopilada de alojamientos y agencias de viajes

Para este objetivo meta se procede a realizar un resumen de cada componente a seguir dentro de la normativa de cada actividad para que de manera generalizada se pueda diseñar la Guía.

Cada uno de los estándares debe ser cumplido por los prestadores de servicios turísticos, aplicados de la mejor manera posible dentro de la infraestructura y del servicio.

Alojamiento

Se toma en consideración la normativa descrita en la tabla No 32 que demuestra todo lo que el usuario debe conocer respecto al alojamiento y los estándares mínimos a considerarse para su registro.

Tabla 32: Estándares mínimos para alojamiento turístico

CONDICIONES MÍNIMAS	
Contar con infraestructura en perfectas condiciones de funcionamiento.	Mobiliario
	Insumos
	Equipamiento
Contar con condiciones básicas de limpieza e higiene	
REQUISITOS GENERALES	
Contar con sistema de iluminación de emergencia	
Contar con zonas de evacuación identificadas y señalizadas, según las disposiciones de la Autoridad competente.	Punto de encuentro
	Salidas de emergencia
	Extintores y mangueras
Contar en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación	
Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores	
Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente.	
Contar con contenedores de desechos.	
Contar con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas.	
Contar con áreas con facilidades para personas con discapacidad debidamente identificadas.	
Contar con letreros que promuevan el uso eficiente del agua.	Cuartos de baño y aseo de habitaciones
	Cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes
	Cuartos de baño y aseo en áreas del personal
Contar con letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica.	Habitaciones
	Áreas de uso común de los huéspedes
	Áreas del personal
Contar con las habitaciones por piso debidamente identificadas y señalizadas.	
Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción.	
Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo).	
Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo.	

Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.	
Contar con cámara de seguridad en al menos un área común	
Contar con instalaciones eléctricas debidamente señalizado.	110 V
	220 V
INFRAESTRUCTURA	
Contar con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad.	
Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento.	
Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores	Cuartos de Baño
	Cuartos de Aseo
	Bodegas
Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento.	
Contar con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos.	Cuartos de Baño
	Cuartos de Aseo
	Bodegas
	Área de preparación de alimentos (en caso de contar)
Contar con elementos antideslizantes.	Pisos de cuartos de baño y aseo
	Accesos
	Escaleras
Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos.	
Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros).	
Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros.	
SERVICIOS	
Contar con servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio.	
Contar con botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento.	
Contar con servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.	
Contar con servicio diario de limpieza.	
Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente.	
CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES, QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA	
Contar con cuartos de baño y aseo en áreas comunes debidamente identificados y señalizados por género.	
Contar con cuartos de baño y aseo dimensionados de acuerdo a la capacidad del servicio a prestar.	
Contar con cuartos de baño y aseo equipados con:	Inodoro con asiento y tapa
	Lavamanos
	Espejo sobre el lavamanos
	Tomacorriente
	Basurero con funda y tapa
	Dispensador de jabón de pared o desechable
	Jabón Líquido

	Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables
	Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo
	Papel higiénico
	Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico
	Gel desinfectante de manos
	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso
	Cartilla de control de limpieza
HABITACIONES	
Contar con un mínimo de 5 habitaciones.	
Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	
Contar con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza.	
Las habitaciones deben contar con el siguiente equipamiento:	Colchón
	Protector de Colchón
	Sábanas
	Cobijas(S)
	Cubrecama
	Edredón o plumón duvet
	Almohada(s) por plaza
	Protector de Almohada
	Al menos un velador o mesa de noche
Basurero	
Contar con al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes.	
Contar con informativo del establecimiento que incluya:	Políticas del establecimiento
	Horarios de prestación de servicios
	Horario de ingreso (Check In) y salida (Check Out)
	Teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación
Contar con agua para consumo en la habitación	
SERVICIOS	
Contar con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.	
Al menos el 10% del personal del establecimiento cuenta con certificación en competencias laborales o son profesionales.	
Al menos el 10% del personal del establecimiento habla al menos un idioma extranjero.	
Contar con señalética de los servicios y áreas de uso común del establecimiento.	
Contar con plancha a disposición del huésped.	
Contar con servicio telefónico y/o equipos que permitan la comunicación hacia el exterior del establecimiento.	

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Agencias de viajes

Así mismo la matriz que se usa para el control en las agencias de viajes que se describe en la tabla No.33 que se usa para recoger los datos y revisar cada agencia de viajes.

Tabla 33: Agencias de Viajes estándares de control

Actividad (es) de aventura que oferta (EN CASO DE OFERTAR ESTE TIPO DE ACTIVIDADES - MARCAR CON UNA X:			
Cabalgata	Montañismo	Kayak de río	Tubing
Canyoning	Senderismo	Kite Surf	Alas Delta
Cicloturismo	Boya, banana, parasailing, esquí	Rafting	Canopy
Escalada	Buseo	Snorkel	Parapente
Exploración de cuevas	Cayak de mar/Lacustre	Surf	
2. Detalle de oficina:			
Escritorio		Sala de espera	
Computador		Teléfono	
Bodega			
3. Señalética en baños y en la oficina			
Inodoro con asiento y tapa.			
Lavamanos.			
Espejo sobre el lavamanos.			
Tomacorriente.			
Basurero con funda y tapa.			
Dispensador de jabón de pared o desechable.			
Jabón Líquido.			
Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables.			
Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo.			

Papel higiénico.
Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico.
Gel desinfectante de manos.
Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.
Cartilla de control de limpieza.

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

c) Diseñar la guía con los parámetros y normativa del MINTUR dirigida a Alojamiento y Agencia de Viajes.

Guía Didáctica de los estándares de calidad turística

- Portada
- Prologo
- Índice
- Imagen fachadas según actividades:
 - Agencia de viajes
 - Alojamiento
- Contraportada

Ilustración 2 : Portada



Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Ilustración 3: Prologo



Prologo

Esta herramienta pretende ser una guía de rápida comprensión para los propietarios de establecimientos turísticos de la provincia de Pastaza y de la sensibilización para su cumplimiento de conformidad a los estandares mínimos de calidad turísticas segun las normas que rigen en el Ministerio de Turismo

Texto : Viviana Moya Rivera

Tutor: Melo Fiallos Diego

Diseño Gráfico: Viviana Moya

Coordinación: Mgs. Nelly Durán (MINTUR)

Editorial: Universidad Técnica de Ambato

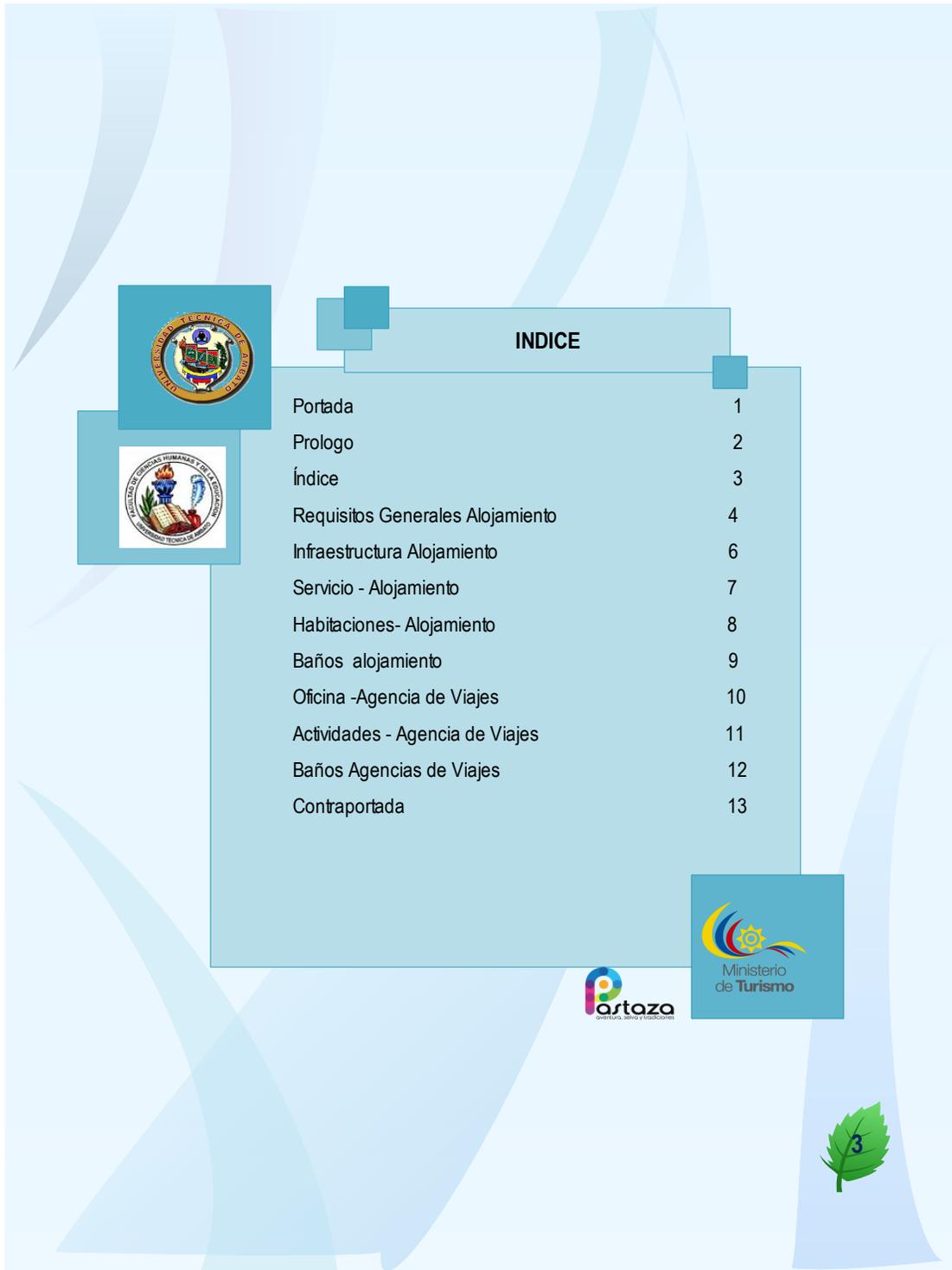
Puyo- Pastaza - Ecuador

Año 2018



Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Ilustración 4: Índice

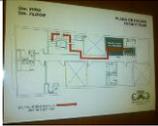


The diagram illustrates the layout of a book index. It features a central light blue box containing the index text. To the left of this box are two circular logos: the top one is the seal of the 'INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS, TECNOLÓGICAS Y SOCIALES' and the bottom one is the seal of the 'INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS, TECNOLÓGICAS Y SOCIALES'. To the right of the index box are two logos: the 'Portoza' logo and the 'Ministerio de Turismo' logo. In the bottom right corner, there is a small green leaf icon with the number '3' on it.

INDICE	
Portada	1
Prologo	2
Índice	3
Requisitos Generales Alojamiento	4
Infraestructura Alojamiento	6
Servicio - Alojamiento	7
Habitaciones- Alojamiento	8
Baños alojamiento	9
Oficina -Agencia de Viajes	10
Actividades - Agencia de Viajes	11
Baños Agencias de Viajes	12
Contraportada	13

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Ilustración 5: Requisitos Generales en Establecimiento de Alojamiento

 REQUISITOS GENERALES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO 	
Contar con sistema de iluminación de emergencia	
Punto de encuentro y salida de emergencia	 
Extintores y mangueras	 
Contar en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación	
Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores	 
Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente	
Contar con contenedores de desechos	



Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Ilustración 6: Requisitos Generales en Establecimientos de Alojamiento

 REQUISITOS GENERALES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO 	
Contar con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas	
Contar con áreas con facilidades para personas con discapacidad debidamente identificadas	
Contar con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía	 
Contar con las habitaciones por piso debidamente identificadas y señalizadas	
Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción	
Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo)	
Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911 y cámara de seguridad	 



Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Ilustración 7: Infraestructura en Establecimientos de Alojamiento



INFRAESTRUCTURA EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO



<p>Contar con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad.</p>	
<p>Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento</p>	
<p>Contar con elementos antideslizantes</p>	
<p>Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos</p>	
<p>Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros)</p>	
<p>Contar con bodegas</p>	



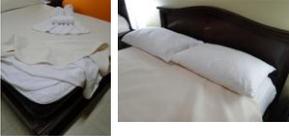
Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Ilustración 8: Servicio en Establecimiento de Alojamiento

 SERVICIO EN ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO 	
Contar con servicio de internet en áreas de uso común.	
Contar con botiquín con contenido básico	
Contar con servicio de recepción, conserjería o guardiania las 24 horas	
Contar con servicio diario de limpieza	
Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias	 <p>PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS</p> <p>COMPONENTES DEL PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS</p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. DISPOSICIONES GENERALES</p> <p>Este plan tiene como objetivo establecer las acciones preventivas y de respuesta ante cualquier emergencia que pueda ocurrir en el establecimiento, así como definir los roles y responsabilidades de cada uno de los colaboradores del establecimiento en caso de una emergencia.</p> <p>Este plan de contingencias y emergencias tiene como finalidad:</p> <p>• Definir los procedimientos de actuación ante cualquier emergencia que pueda ocurrir en el establecimiento.</p> <p>• Definir los roles y responsabilidades de cada uno de los colaboradores del establecimiento en caso de una emergencia.</p> <p>• Definir los recursos necesarios para afrontar las contingencias de dicho plan.</p>

Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Ilustración 9: Habitaciones en Establecimientos de Alojamiento

 HABITACIONES EN ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO 	
Contar con un mínimo de 5 habitaciones	
Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso	
Contar con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas	
Las habitaciones deben contar con el siguiente equipamiento: Colchón, Protector de Colchón, Sábanas, Cobijas(S), Cubrecama, Edredón o plumón, Almohada(, Protectos de Almohada Almenos un velador o mesa de noche, Basurero	
Contar con al menos dos tomacorrientes para uso de Huéspedes	
Contar con informativo del establecimiento que incluya: Políticas del establecimiento, Horarios de prestación de servicios, Horarios de ingreso (Check In) y salida (Check Out), teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación.	  
Contar con agua para consumo en la habitación	



Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Ilustración 10: Baños del Establecimiento de Alojamiento



BAÑOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO



Contar con cuartos de baño																																											
Inodoro con asiento y tapa y basurero con funda																																											
Lavamanos Y Espejo sobre el lavamanos Y Tomacorriente																																											
																																											
Secador automático de manos o dispensador de toallas y Porta papel o dispensador de papel	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>																																										
Dispensador de desinfectante de manos	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <table border="1" style="font-size: 8px; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6">Cartilla de Limpieza de Baños y Bañeros Limpieza</th> </tr> <tr> <th>Fecha</th> <th>Nombre del Baño</th> <th>Nombre del Bañero</th> <th>Nombre del Bañero</th> <th>Nombre del Bañero</th> <th>Nombre del Bañero</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>  </div>	Cartilla de Limpieza de Baños y Bañeros Limpieza						Fecha	Nombre del Baño	Nombre del Bañero	Nombre del Bañero	Nombre del Bañero	Nombre del Bañero																														
Cartilla de Limpieza de Baños y Bañeros Limpieza																																											
Fecha	Nombre del Baño	Nombre del Bañero	Nombre del Bañero	Nombre del Bañero	Nombre del Bañero																																						
Cartilla de control de limpieza	<table border="1" style="font-size: 8px; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6">Cartilla de Limpieza de Baños y Bañeros Limpieza</th> </tr> <tr> <th>Fecha</th> <th>Nombre del Baño</th> <th>Nombre del Bañero</th> <th>Nombre del Bañero</th> <th>Nombre del Bañero</th> <th>Nombre del Bañero</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Cartilla de Limpieza de Baños y Bañeros Limpieza						Fecha	Nombre del Baño	Nombre del Bañero	Nombre del Bañero	Nombre del Bañero	Nombre del Bañero																														
Cartilla de Limpieza de Baños y Bañeros Limpieza																																											
Fecha	Nombre del Baño	Nombre del Bañero	Nombre del Bañero	Nombre del Bañero	Nombre del Bañero																																						



Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Ilustración 12: Actividad en las Agencias de Viajes



ACTIVIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES



Cabalgata, Montañismo,	 
Canyoning	
Canopy Y Escalada	 
Cicloturismo	
Kayak de río, Tubing	
Exploración de cuevas	
Senderismo	



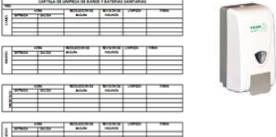
Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Ilustración 13: Baños en las Agencias de Viajes



BAÑOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES



<p>Contar con cuartos de baño</p>	
<p>Inodoro con asiento y tapa y basurero con funda</p>	
<p>Lavamanos Y Espejo sobre el lavamanos Y Tomacorriente</p>	
<p>Dispensador de jabón de pared o desechable Jabón Líquido</p>	
<p>Secador automático de manos o dispensador de toallas y Porta papel o dispensador de papel</p>	
<p>Dispensador de desinfectante de manos</p>	
<p>Cartilla de control de limpieza</p>	



Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Ilustración 14: Glosario y Referencias

GLOSARIO

Agencia de viajes dual: Ejerce las actividades de una agencia de viajes internacional y un operador turístico.

Agencia de viajes internacional: Comercializa los servicios y/o paquetes turísticos de las agencias mayoristas directamente al usuario, así como el producto del operador turístico a nivel nacional e internacional.

Área de uso común: Es la superficie construida de un establecimiento de alojamiento turístico que provee de servicios generales al inmueble, tales como vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, entre otros.

Botiquín de primeros auxilios: Lugar o compartimento que contiene suministros médicos básicos, necesarios e indispensables para brindar los primeros auxilios o tratar dolencias comunes a una persona. Deberá contener al menos lo siguiente: algodón hidrófilo, tijeras, linterna, tela adhesiva antialérgica, agua oxigenada, guantes de látex, desinfectante, sobres de gasa estéril, gasa en rollo, suero fisiológico, sales hidratantes, termómetro, vendas elásticas, manual de primeros auxilios.

Calidad: Grado de armonía entre la expectativa del cliente y la realidad del servicio y/o producto recibido.

Cuarto de baño y aseo: áreas destinadas al aseo personal o para satisfacer una determinada necesidad biológica.

Higiene personal: Los hábitos de buena higiene que incluyen limpieza del cuerpo, cabellos y dientes, vestir ropa limpia y lavarse las manos con regularidad, especialmente cuando se manejan comidas y bebidas.

Hospedaje: Servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida.

Huésped: Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida.

Intermediación: Es aquella gestión comercial de mediación, organización y venta de servicios turísticos efectuada entre el consumidor final y los proveedores de los servicios turísticos, comercializados de forma individual o en paquetes turísticos.

Operador turístico: Se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país. Sus productos podrán ser comercializados de forma directa al usuario o a través de las demás clasificaciones de agencias de servicios turísticos.

Paquete turístico: Conjunto de servicios turísticos, prediseñado o ajustado a solicitud del cliente, a un precio preestablecido y comercializado por una agencia de servicios turísticos.

Viaje: Desplazamiento de una persona a un lugar fuera de su lugar de residencia habitual, desde el momento de su salida hasta su regreso.

REFERENCIAS

Ministerio de Turismo del Ecuador:

- Reglamento de Alojamiento Turístico según Acuerdo Ministerial No 24 en el Registro Oficial Suplemento 465 de 24 de marzo del 2015 - No 20150024-A.
- Reglamento de Operación e Intermediación Turística según acuerdo Ministerial No 21 en el Registro Oficial 783 del 24 de junio del 2016 - No 20160021.



Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Ilustración 15: Contraportada



Elaborado por: MOYA, V. (2017)

BIBLIOGRAFÍA

- Alfonzo, I. (1994). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Caracas: Contexto.
- Alvarez, C. (12 de diciembre de 2009). *Tipos de Bares*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-montar-bar-tipos-bares-equipamento-bebidas/bar-tipos-bares>
- Alvarez, C. (12 de diciembre de 2012). *Clasificación de los bares*. Obtenido de <http://tallerdeturismopractico3.blogspot.com/p/clasificacion-de-los-bares-centros.html>
- Arias, F. G. (21 de Abril de 2013). *Investigación de campo o diseños de campo*. Obtenido de <http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Constituyente, Registro Oficial 449.
- Casanueva, C., García, J., & Caro, F. (2000). *Organización y gestión de empresas turísticas*. Madrid: Pirámide.
- Chérrez, R. (2011).
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Venezuela: Mc Graw-Hill.
- Chung, B., & Hoffman, D. (1998). Critical Incidents. Service failures that matter most. *Cirnell Hotel and Restaurante Administration Quarterly* (39 ed.).
- Comité de Apoyo a la calidad. (10 de mayo de 2003). *La calidad del turismo*. Obtenido de <http://sgc-aplicado.blogspot.com/2011/07/la-calidad-del-turismo-un-marco.html>
- Corral, A. (2013). *Libre prestación de servicios y calidad turística los efectos de la liberalización del sector*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Covarrubias, R. (2005). *Evaluación del potencial en municipios turísticos*. Colima: Universidad de Colima.

Fundación Eroski Consumer. (20 de 07 de 2004). Obtenido de Alimentación y turismo sostenible: <http://www.consumer.es/seguridad-alimentaria/normativa-legal/2004/07/20/13471.php>

Glosario de términos básicos relacionados con la actividad turística. (27 de noviembre de 2009). Obtenido de <http://sashabesoainm.blogspot.com/2009/11/glosario-de-terminos-basicos.html>

Grünewald, L. A. (2000). Manual de Pautas de Seguridad para el residente y el visitante de un destino turístico. Buenos Aires, Argentina: Fundación Turismo para todos.

Hart, S., & Sharma, S. (2004). *Engaging Fringe Stakeholders for Competitive Imagination*, (1 ed., Vol. 18). Washington: Management Executive.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Población Económicamente Activa - Pastaza*. Quito.

Izquierdo, M. M. (Julio de 2011).

Lamboggia, J. C. (agosto de 2014). <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7460/2/TFLACSO-2014JCLO.pdf>

Ley de Turismo. (2014). *Ley de Turismo*. Quito: Ministerio de Turismo.

Ley de Turismo. (2014). Protección al Consumidor de Servicios Turísticos. Quito: s.n.

Ley de Turismo. (2015). Protección al Consumidor de Servicios Turísticos. Quito: Quito.

Ministerio de Turismo. (2004). *Reglamento General de aplicación la Ley de Turismo*. MINTUR. Quito: Publicado en el Registro Oficial NO 244 del 5 de enero del 2004.

Ministerio de Turismo. (2014). *Reglamento de operación turística de aventura*. Quito: Ministerio de Turismo.

Ministerio de Turismo. (2015). Turismo Receptor. Boletín de Estadísticas Turísticas 2010-2014. Quito: MINTUR.

Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de alojamiento turístico*. Quito: Ministerio de Turismo.

Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de guianza turística*. Quito: Ministerio de Turismo.

Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Operación e Intermediación*. Quito: Registro Oficial 783 del 24 de junio del 2016.

Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de operación e intermediación turística*. Quito: Ministerio de Turismo.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2012). *América Turística*. Quito: Mintur, Septiembre 2012.

OMT / Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles. (2004). *El concepto de calidad en el turismo*. Varadero: Fundación Turismo para todos.

OMT. (1994). Obtenido de <http://www2.unwto.org/es: http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO) ©. (2016). *Panorama del Turismo Internacional*. Madrid: mkt.unwto.org.

Organización Mundial del Turismo. (2016). *Glorario de Términos*. Madrid: OMT, UNTWO.

Organización Mundial del Turismo. (2017). *Calidad Turística*. Madrid: UWNTO PRACTICUM OMT.

Peumans. (1967). *Inversionista*.

Porter, M., Kramer, M., & Society, S. a. (2006). *The Link between Competitive Advantage and*. Washington: Harvard Business Review.

Sancho, A. (2001). *Introducción al Turismo*.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017*. Quito: Senplades. Obtenido de http://documentos.senplades.gob.ec/Buen_Vivir_Resumen_espa%C3%B1ol.pdf

Sectur. (2007). *Elementos para Evaluar el Impacto Económico Social y Ambiental del Turismo de Naturaleza en Mexico*. México: Secretaria de Turismo.

SERNATUR. (2008). *Boletín Turístico*. Santiago: Departamento de Planificación de SERNATUR Boletín No 1.

Teorías del Espacio Turístico. (12 de junio de 2010). *Destinos y productos turísticos*. Obtenido de <http://destinosyproductosturisticosdelmundo.bligoo.com.mx/teoria-del-espacio-turistico#.WRd8vmewXZU>

Vallejo, K. (2014). <http://repositorio.puce.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6979/13.J01.001662.pdf?sequence=4>

Vélez, M. M. (Julio de 2011). Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/AppData/Local/Temp/UPS-GT000230.pdf>

Vogel, D. (2005). *The Market for Virtue: The potencial and Limits of Corporate Social Responsibility*. Washington: Brooking Institution Press.

www.turísticahidalgo.com. (01 de 05 de 2013). Obtenido de <http://www.turísticahidalgo.com/2013-05-01-15-50-53/cultura-turistica-clientes-satisfechos.html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz para Hotel 3 estrellas A

 Ministerio de Turismo		MATRIZ DE CONTROL - ALOJAMIENTO TURÍSTICO (REQUISITOS SIETE)		 Ecuador Turismo	
DATOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO					
Día: _____ Mes: _____ Año: _____					
Nombre del establecimiento: _____					
Nombre del propietario: _____					
Ruc: _____ Teléfono: _____ Correo electrónico: _____					
Provincia: _____ Ciudad: _____ Cantón: _____					
Dirección: _____					
Número de Habitaciones: _____ Número de Plazas: _____					
Personal Que trabaja en el establecimiento: Hombres: _____ Mujeres: _____ Personas con discapacidad: _____					
REQUISITOS PARA HOTEL - 3 ESTRELLAS					
REQUISITOS LEGALES					
PERSONAS NATURALES				CUMPLE	NO CUMPLE
Inventario valorado de Activos fijos					
Pago de la contribución del 1x1000 a los activos fijos al día					
PERSONAS JURÍDICAS				CUMPLE	NO CUMPLE
Balance General aprobado por la Superintendencia de Bancos					
Escritura de constitución, Aumento de capital, reforma de estatutos debidamente inscritos en el Registro Mercantil					
Pago de la contribución del 1x1000 a los activos fijos al día					
CONDICIONES MÍNIMAS				CUMPLE	NO CUMPLE
Contar con infraestructura en perfectas condiciones de funcionamiento		Mobiliario			
		Insumos			
		Equipamiento			
Contar con condiciones básicas de limpieza e higiene					
REQUISITOS GENERALES				CUMPLE	NO CUMPLE
Contar con sistema de iluminación de emergencia					
Contar con zonas de evacuación identificadas y señalizadas, según las disposiciones de la Autoridad competente		Punto de encuentro			
		Salidas de emergencia			
		Extintores y mangueras			
Contar en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente					
Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes					
Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento					
En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento (REQUISITO NO OBLIGATORIO)					

Anexo 2: Matriz para Hotel 3 estrellas B

33	Contar con contenedores de desechos, éstos deben estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos			
34	Contar con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas, en caso de existir			
35	Contar con áreas con facilidades para personas con discapacidad debidamente identificadas			
36	Contar con letreros que promuevan el uso eficiente del agua	Cuartos de baño y aseo de habitaciones		
37		Cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes		
38		Cuartos de baño y aseo en áreas del personal		
39	Contar con letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica	Habitaciones		
40		Áreas de uso común de los huéspedes		
41		Áreas del personal		
42	Contar con el número de piso debidamente identificado y señalizado			
43	Contar con las habitaciones por piso debidamente identificadas y señalizadas			
44	Contar con áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios debidamente identificadas y señalizadas			
45	Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción			
46	Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo)			
47	Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped			
48	Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo			
49	Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911			
50	Contar con cámara de seguridad en al menos un área común. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo			
51	Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se proveerá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato			
52	Contar con filtros de arena para aguas grises, en el caso de que el nuevo establecimiento esté ubicado en la franja Marino Costera (REQUISITO NO OBLIGATORIO)			
53	Contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos (REQUISITO NO OBLIGATORIO)			
54	Contar con instalaciones eléctricas debidamente señalizado	110 V		
55		220 V		
56	INFRAESTRUCTURA		CUMPLE	NO CUMPLE
57	Contar con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deben contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente			
58	Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento			
59	Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores	Cuartos de Baño		
60		Cuartos de Aseo		
61		Bodegas		
62		Área de preparación de alimentos (en caso de		
63	Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento			
64	Contar con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos	Cuartos de Baño		
65		Cuartos de Aseo		
66		Bodegas		
67		Área de preparación de alimentos (en caso de contar)		
68		Áreas con uso de vapor/agua (en caso de contar)		
69	Contar con elementos antideslizantes	Pisos de cuartos de baño y aseo		
70		Accesos		
71		Escaleras		
72		Áreas con uso de vapor/agua (en caso de contar)		
73		Área de preparación de alimentos (en caso de contar)		

Anexo 3: Matriz hotel 3 estrellas C

74	Contar con áreas para uso común y/o múltiple para los huéspedes		
75	En caso de contar con áreas para fumadores, deben cumplir con los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco (REQUISITO NO OBLIGATORIO)		
76	Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos		
77	Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros)		
78	Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros		
79	Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos		
80	SERVICIOS	CUMPLE	NO CUMPLE
81	Contar con servicio de agua las veinticuatro horas		
82	Contar con servicio de custodia de equipaje		
83	Contar con servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio (REQUISITO NO OBLIGATORIO)		
84	Contar con botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento		
85	Contar con servicio de recepción, conserjería o guardíanía las 24 horas		
86	Contar con servicio diario de limpieza		
87	Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente		
88	CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES, QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA	CUMPLE	NO CUMPLE
89	Contar con cuartos de baño y aseo en áreas comunes debidamente identificados y señalizados por género.		
90	Contar con cuartos de baño y aseo dimensionados de acuerdo a la capacidad del servicio a prestar		
91	Contar con cuartos de baño y aseo equipados con:	Inodoro con asiento y tapa	
92		Lavamanos	
93		Espejo sobre el lavamanos	
94		Toma corriente	
95		Basurero con funda y tapa	
96		Dispensador de jabón de pared o desechable	
97		Jabón Líquido	
98		Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables	
99		Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo	
100		Papel higiénico	
101		Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico	
102	Gel desinfectante de manos		
103	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso		
104	Cartilla de control de limpieza		
105	HABITACIONES	CUMPLE	NO CUMPLE

Anexo 4: Matriz para Hotel 3 estrellas D

105 HABITACIONES		CUMPLE	NO CUMPLE
106	Contar con un mínimo de 5 habitaciones		
107	Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso		
108	Contar con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza		
109	Las habitaciones deben contar con el siguiente equipamiento:	Colchón	
110		Protector de Colchón	
111		Sábanas	
112		Cobijas(5)	
113		Cubrecaja	
114		Edredón o plumón duvet	
115		Almohada(s) por plaza	
116		Protectos de Almohada	
117		Almenos un velador o mesa de noche	
118	Basurero		
119	Contar con cobija extra a petición del huésped		
120	Contar con al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes		
121	Contar con teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se disponga de servicio telefónico (REQUISITO NO OBLIGATORIO)		
122	Contar con informativo del establecimiento que incluya:	Políticas del establecimiento	
123		Datos sobre servicios generales y adicionales	
124		Horarios de prestación de servicios	
125		Horario de ingreso (Check In) y salida (Check Out)	
126		teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación	
127	Contar con agua para consumo en la habitación		
128	CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE), QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE	CUMPLE	NO CUMPLE
129	Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada.		
130	Contar con cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos equipados con:	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso	
131		Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño	
132		Lavamanos; Espejo sobre el lavamanos	
133		Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso	
134		Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus políticas)	
135		Inodoro con asiento y tapa	
136		Basurero con tapa	
137		Toallero y/o gancho	
138		Jabón en lavamanos	
139		Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables (aplica para el caso de cuartos de baño y aseo compartidos)	
140		Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado	
141		Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo compartido	
142	Papel higiénico		

Anexo 5: Matriz para Hotel 3 estrellas E

INSTALACIONES GENERALES		CUMPLE	NO CUMPLE
143			
144	Contar con el 10% de estacionamientos propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a tres, mínimo tres espacios de estacionamiento, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas.		
145	Contar con generador de emergencia, para servicios comunes básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.		
146	Contar con agua caliente centralizada en lavabos de cuartos de baño y aseó en áreas comunes		
147		Piscina	
148		Hidromasaje	
149		Baño Turco	
150		Sauna	
151		Gimnasio	
152		SPA	
153		Servicio de peluquería	
154	El establecimiento debe ofrecer al menos 2 de los siguientes servicios/ubicación:	Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales	
155		Áreas deportivas	
156		Exposición de colección de arte permanente o temporal	
157		Salones para eventos	
158		Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente	
159		Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo	
160	Contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural		
161		Cuartos de baño y aseó	
162	Contar con las siguientes áreas de uso exclusivo para el personal:	Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	
163		Área de comedor	
164			
164		ACCESOS	CUMPLE
165	Contar con una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio. Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios.		
166		ASCENSORES	CUMPLE
167	Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja, contar con ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.		
168		Áreas de clientes - General	CUMPLE
169	Contar con área de vestíbulo. Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas		
170	Contar con restaurante y/o cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento. El servicio deberá estar ofrecido mediante carta en español e inglés.		
171	Contar con servicio de bar dentro del establecimiento		
172		Áreas de clientes - Habitaciones	CUMPLE
173	Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, del total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento. Según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento		
174	Contar con habitaciones con cuarto de baño y aseó privado		
175	Contar con acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural		
176	Contar con habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos (REQUISITO NO OBLIGATORIO)		
177	Contar con casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción		
178	Contar con cerradura para puerta de acceso a la habitación		
179	Contar con almohada extra a petición del huésped		
180	Contar con portamaletas		
181	Contar con clóset y/o armario		
182	Contar con silla, sillón o sofá		
183	Contar con funda de lavandería		
184	Contar con luz de velador o cabezera por plaza		
185	Las habitaciones del establecimiento deben contar con cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		
186	Contar con televisión ubicada en mueble o soporte con acceso a canales nacionales.		
187	Contar con teléfono en la habitación		
188	Contar con servicio telefónico con disco de directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación		

Anexo 6: Matriz para Hotel 3 estrellas F

	INSTALACIONES GENERALES	CUMPLE	NO CUMPLE
143			
144	Contar con el 10% de estacionamientos propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a tres, mínimo tres espacios de estacionamiento, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas.		
145	Contar con generador de emergencia, para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.		
146	Contar con agua caliente centralizada en lavabos de cuartos de baño y aseó en áreas comunes		
147			
148			
149			
150			
151			
152			
153			
154	El establecimiento debe ofrecer al menos 2 de los siguientes servicios/ubicación:		
155			
156			
157			
158			
159			
160	Contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural		
161			
162	Contar con las siguientes áreas de uso exclusivo para el personal:		
163			
164			
164	ACCESOS	CUMPLE	NO CUMPLE
165	Contar con una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio. Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios.		
166	ASCENSORES	CUMPLE	NO CUMPLE
167	Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja, contar con ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.		
168	Áreas de clientes - General	CUMPLE	NO CUMPLE
169	Contar con área de vestíbulo. Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas		
170	Contar con restaurante y/o cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento. El servicio deberá estar ofrecido mediante carta en español e inglés.		
171	Contar con servicio de bar dentro del establecimiento		
172	Áreas de clientes - Habitaciones	CUMPLE	NO CUMPLE
173	Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, del total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento. Según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento		
174	Contar con habitaciones con cuarto de baño y aseó privado		
175	Contar con acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural		
176	Contar con habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos (REQUISITO NO OBLIGATORIO)		
177	Contar con casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción		
178	Contar con cerradura para puerta de acceso a la habitación		
179	Contar con almohada extra a petición del huésped		
180	Contar con porta maletas		
181	Contar con closet y/o armario		
182	Contar con silla, sillón o sofá		
183	Contar con funda de la lavandería		
184	Contar con luz de velador o cabecera por plaza		
185	Las habitaciones del establecimiento deben contar con cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		
186	Contar con televisión ubicada en mueble o soporte con acceso a canales nacionales.		
187	Contar con teléfono en la habitación		
188	Contar con servicio telefónico con discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación		

Anexo 8: Matriz para agencias de viajes según sistema SIETE

 Ministerio de Turismo		MATRIZ DE CONTROL DE PARA OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA				 Ecuador			
Nombre Técnico Zonal:			Fecha Inspección						
Nelly Duran			Día:	3	Mes:	8	Año:	2017	
1.- DATOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO									
Nombre Comercial:	HAYAWASKA TOURIS CIA LTAD					Número de Registro:			
RUC:	1691708612001	Tipo Trámite:	REGISTRAR						
Actividad:	Operación e Intermediación		Clasificación:	Operador turístico					
Representante Legal:	FREIRE CASTILLO JUAN CARLOS		Propietario:	HAYAWASKA TOURIS CIA LTDA					
Teléfono Celular:	0994265163		Local:	Cedido					
Página Web:	www.hayawaska.com		Correo Electrónico:	capturpastaza@yahoo.es					
NOTA: Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General a la Ley de Turismo Art. 49.- "Registro y razón social.- El Ministerio de Turismo no concederá el registro, a establecimientos o sujetos pasivos cuya denominación o razón social guarde identidad o similitud"									
2.- DATOS DE UBICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO									
Provincia:	PASTAZA		Calle Principal:	AV. ALBERTO ZAMBRANO					
Cantón:	PASTAZA		Número de Casa:	S/N					
Parroquia:	PUYO, CABECERA CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL		Calle Intersección:	CUMANDA					
Ciudad:	PUYO		Ref. Ubicación:	VEHICULOS LA PILLAREÑITA					
Longitud:	-78.0031056999		Latitud:	-1.4882265					
3.- CERTIFICACIONES									
CATEGORÍA CERTIFICADO			NOMBRE CERTIFICADO				TIPO DE CERTIFICADO		
No Registrado			No Registrado				No Registrado		
4.- NOTIFICAR REPRESENTANTE DE VENTAS									
RUC	NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE VENTAS	ACTIVIDAD ECONÓMICA SRI	Título profesional en turismo o ramas a fines o certificación en competencias laborales		Cuenta con un contrato formal con la agencia de viajes		Experiencia probada de al menos tres años en agencias de servicios turísticos		
			CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO	
No Registrado	No Registrado	No Registrado							
Nota: Marcar únicamente los casilleros que se hayan verificado que la agencia de viajes cumple.									
5.- NOTIFICAR GUÍAS DE TURISMO									
CÉDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	ÁMBITO APLICACIÓN	CLASIFICACIÓN	NÚMERO DE REGISTRO	NÚMERO CELULAR	CORREO			
1600215311	FREIRE CASTILLO JUAN CARLOS	No Registrado	No Registrado	No Registrado					
Nota: Las Guías de Turismo no son un requisito obligatorio para la obtención del Registro de Turismo de Operación e Intermediación, (de encontrarse incompleta la información, la misma se deberá registrada en el checklist durante la verificación técnica. Información para uso de la Dirección de Registro y Control).									
6.- NOTIFICAR COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO									
RUC	NOMBRE COMERCIAL	TIPO DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	NÚMERO DE REGISTRO	NÚMERO CELULAR	CORREO			
No Registrado	No Registrado	No Registrado	No Registrado	No Registrado	No Registrado	No Registrado	No Registrado	No Registrado	
Nota: Las Compañías de Transporte Turístico no son un requisito obligatorio para la obtención del Registro de Turismo de Operación e Intermediación, (de encontrarse incompleta la información, la misma se deberá registrada en el checklist durante la verificación técnica. Información para uso de la Dirección de Registro y Control).									
7.- NOTIFICAR SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA									
CLASE DE MODALIDAD TURÍSTICA DE AVENTURA	TIPO DE MODALIDAD				OFERTA	NO OFERTA			
TIERRA	Canyoning								
NOTA: La declaratoria de la información de esta sección se sujeta a la verificación de la oferta de la modalidad de aventura, por lo tanto no representa una inspección de la aplicación técnica de la normativa vigente determinada para el efecto.									
8.- REQUISITOS LEGALES OBLIGATORIOS									
REQUISITOS					CUMPLE	NO			
Al menos con el 20% del personal deberá acreditar mínimo el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas, y a lo establecido por este reglamento.									
Al menos el 30% del personal deberá contar con título profesional en turismo, ramas afines o certificado en competencias laborales en intermediación, operación, hospitalidad o las que determine la autoridad nacional de turismo; también se contará como válidos los cursos dictados o avalados por la autoridad nacional de turismo.									
Contar con un espacio físico permanente para el desarrollo de sus actividades comerciales y administrativas, el mismo que deberá ser obligatoriamente local comercial u oficina, quedando prohibido el uso de viviendas en forma general.									
9.- REQUISITOS GENERALES									
REQUISITOS					CUMPLE	NO			
Utiliza la marca país en sus herramientas digitales y otro tipo de publicidad									
Entrega una copia del contrato de servicios a sus clientes									
Exhibe en un lugar visible el registro y la Licencia anual de funcionamiento									
Entrega factura a sus clientes									
Cuenta con políticas de cobro y tarifas para la prestación de sus servicios									
Cuenta con un espacio físico con acceso independiente									

Anexo 9: Hoja de Planta de Alimentos y bebidas, Transporte, Recreación, Diversión y Esparcimiento.

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS																																																																																																		
	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos																																																																																																	
LEY DE TURISMO Art 57. Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.																																																																																																		
LEY DE ESTADISTICA Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto del propiamente estadístico o censal.																																																																																																		
I. INFORMACION GENERAL																																																																																																		
1. Identificación: Fecha Establecimiento: Nuevo <input type="checkbox"/> Registrado <input type="checkbox"/> Registro No. Nombre del establecimiento RUC Provincia Cantón Parroquia rural o ciudad Sector..... Dirección: Telefono conv: Teléfono Cel: E-mail : Pag-web: Nombre del propietario Nombre representante legal Nombre de la actividad Pertenece a cadenas (nombre) Tipo de actividad Pertenece a franquicias (nombre) Categoría Certificaciones: Redes Sociales : twitter <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/>																																																																																																		
2 Tipo de organización 1 Persona natural <input type="checkbox"/> 2 Persona Jurídica <input type="checkbox"/> Especifique.....	3. El establecimiento es: 1 Principal <input type="checkbox"/> 2 Sucursal <input type="checkbox"/>	4. El local donde funciona es: 1 Propio <input type="checkbox"/> 2 Arrendado <input type="checkbox"/> 3 Cedido <input type="checkbox"/>																																																																																																
III. SERVICIOS																																																																																																		
1. Gas Doméstico <input type="checkbox"/> 2. Gas industrial <input type="checkbox"/> 3. Gas Centralizado <input type="checkbox"/>	4. Inducción <input type="checkbox"/> 5. Canchas deportivas <input type="checkbox"/> 6. Piscina <input type="checkbox"/>	7. Parqueadero..... <input type="checkbox"/> 8. Internet..... <input type="checkbox"/> 9. Área eventos <input type="checkbox"/> 10. Juegos infantiles..... <input type="checkbox"/> 11. Servicio Domicilio <input type="checkbox"/> 12. Botiquín Primeros Auxilios <input type="checkbox"/>																																																																																																
5. Identifique los servicios que presta el establecimiento, y su capacidad		6. Si el Establecimiento oferta modalidades turísticas de aventura especifique cual?																																																																																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>mesas</th> <th>plazas</th> <th>baños</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1. Restaurante</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2. Cafetería</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3. Fuentes de Soda.....</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4. Bar.....</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5. Discoteca.....</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>7. Sala de baile.....</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>8. Sala de reuniones o uso múltiple.....</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>9. Sala de recepciones y banquetes.....</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>TOTAL</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>				mesas	plazas	baños	1. Restaurante	<input type="checkbox"/>				2. Cafetería	<input type="checkbox"/>				3. Fuentes de Soda.....	<input type="checkbox"/>				4. Bar.....	<input type="checkbox"/>				5. Discoteca.....	<input type="checkbox"/>				7. Sala de baile.....	<input type="checkbox"/>				8. Sala de reuniones o uso múltiple.....	<input type="checkbox"/>				9. Sala de recepciones y banquetes.....	<input type="checkbox"/>				TOTAL					<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Modalidades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1. Cabalgata</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>2. Canyoning</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>3. Cicloturismo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>4. Escalada</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>5. Exploración de Cuevas</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>6. Montañismo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>7. Senderismo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>8. Modalidades recreativas</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>en embarcaciones motorizadas:</td><td></td></tr> <tr><td>Boya <input type="checkbox"/> Banana <input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>Parasailing <input type="checkbox"/> Sky <input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>9. Buceo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>10. Kayac de mar</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>11. Kayac de río</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>12. Kite surf</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>13. Rafting</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>14. Snorkel</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>15. Surf</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>16. Tubing</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>17. Alas Delta</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>18. Canopy</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>19. Parapente</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table>	Modalidades		1. Cabalgata	<input type="checkbox"/>	2. Canyoning	<input type="checkbox"/>	3. Cicloturismo	<input type="checkbox"/>	4. Escalada	<input type="checkbox"/>	5. Exploración de Cuevas	<input type="checkbox"/>	6. Montañismo	<input type="checkbox"/>	7. Senderismo	<input type="checkbox"/>	8. Modalidades recreativas	<input type="checkbox"/>	en embarcaciones motorizadas:		Boya <input type="checkbox"/> Banana <input type="checkbox"/>		Parasailing <input type="checkbox"/> Sky <input type="checkbox"/>		9. Buceo	<input type="checkbox"/>	10. Kayac de mar	<input type="checkbox"/>	11. Kayac de río	<input type="checkbox"/>	12. Kite surf	<input type="checkbox"/>	13. Rafting	<input type="checkbox"/>	14. Snorkel	<input type="checkbox"/>	15. Surf	<input type="checkbox"/>	16. Tubing	<input type="checkbox"/>	17. Alas Delta	<input type="checkbox"/>	18. Canopy	<input type="checkbox"/>	19. Parapente	<input type="checkbox"/>
		mesas	plazas	baños																																																																																														
1. Restaurante	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
2. Cafetería	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
3. Fuentes de Soda.....	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
4. Bar.....	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
5. Discoteca.....	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
7. Sala de baile.....	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
8. Sala de reuniones o uso múltiple.....	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
9. Sala de recepciones y banquetes.....	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
TOTAL																																																																																																		
Modalidades																																																																																																		
1. Cabalgata	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
2. Canyoning	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
3. Cicloturismo	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
4. Escalada	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
5. Exploración de Cuevas	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
6. Montañismo	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
7. Senderismo	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
8. Modalidades recreativas	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
en embarcaciones motorizadas:																																																																																																		
Boya <input type="checkbox"/> Banana <input type="checkbox"/>																																																																																																		
Parasailing <input type="checkbox"/> Sky <input type="checkbox"/>																																																																																																		
9. Buceo	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
10. Kayac de mar	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
11. Kayac de río	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
12. Kite surf	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
13. Rafting	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
14. Snorkel	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
15. Surf	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
16. Tubing	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
17. Alas Delta	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
18. Canopy	<input type="checkbox"/>																																																																																																	
19. Parapente	<input type="checkbox"/>																																																																																																	

TRANSPORTE TURISTICOS DE PASAJEROS	IV. EMPLEO	8. Si el establecimiento presta servicio de alimentos y bebidas, cuál es su especialidad?																																							
a) Terrestre VEHICULOS O UNIDADES 1. Servicio de transporte terrestre turístico Camioneta cabina simple <input type="checkbox"/> Camioneta cabina doble <input type="checkbox"/> Vehículo 4x 2 <input type="checkbox"/> Vehículo 4x 4 <input type="checkbox"/> Minivans (max 9) <input type="checkbox"/> Vans (10 a 11 pax) <input type="checkbox"/> Furgoneta (12a18pax) <input type="checkbox"/> Microbus (29a26pax) <input type="checkbox"/> Minibus (hasta 36 pax) <input type="checkbox"/> Bus (36 o mas) <input type="checkbox"/> Vehículos especiales Chiva <input type="checkbox"/> Limocina <input type="checkbox"/> Bus restaurante <input type="checkbox"/> Bus discoteca <input type="checkbox"/> Bus dos pisos <input type="checkbox"/> otros b) Aéreo Nacional <input type="checkbox"/> Internacional <input type="checkbox"/> c) Marítimo - Fluvial Marítimo <input type="checkbox"/> Fluvial <input type="checkbox"/>	7. Número de personas que labora en el establecimiento.? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">Personal</th> <th style="width: 10%;">H</th> <th style="width: 10%;">M</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Gerencia</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Administrativos</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Recepción</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Restaurante</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Bar</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Cocina</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Guías</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Limpieza</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Conductores</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Guardias</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Personas con discapacidad</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Total</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Personal	H	M	Gerencia			Administrativos			Recepción			Restaurante			Bar			Cocina			Guías			Limpieza			Conductores			Guardias			Personas con discapacidad			Total			1. Nacional <input style="width: 80px;" type="text"/> 2. Internacional <input style="width: 80px;" type="text"/> 3. Rápida <input style="width: 80px;" type="text"/> 4. Vegetariana <input style="width: 80px;" type="text"/> 5. Fusión <input style="width: 80px;" type="text"/> 6. Otros <input style="width: 80px;" type="text"/> 9. Tipo de Servicio 1. A la carta <input style="width: 80px;" type="text"/> 2. Autoservicio <input style="width: 80px;" type="text"/> 3. Buffet <input style="width: 80px;" type="text"/> 4. Carta en 2 idiomas <input style="width: 80px;" type="text"/> 5. Carta con valores incluido impuestos <input style="width: 80px;" type="text"/> 6. Otros <input style="width: 80px;" type="text"/>
Personal	H	M																																							
Gerencia																																									
Administrativos																																									
Recepción																																									
Restaurante																																									
Bar																																									
Cocina																																									
Guías																																									
Limpieza																																									
Conductores																																									
Guardias																																									
Personas con discapacidad																																									
Total																																									
10. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..? Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>																																									
OBSERVACIONES:																																									
Certifico que la capacidad y más datos constantes en ésta hoja son verídicos <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Propletario / Administrador Nombre completo: CI. </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Técnico de Control de Actividades Turísticas Nombre completo: CI. </td> </tr> </table>			Propletario / Administrador Nombre completo: CI.	Técnico de Control de Actividades Turísticas Nombre completo: CI.																																					
Propletario / Administrador Nombre completo: CI.	Técnico de Control de Actividades Turísticas Nombre completo: CI.																																								

Anexo 10: Matriz de control de baños limpios

 MINISTERIO DE TURISMO	MATRIZ DE CONTROL DE SERVICIOS HIGIENICOS O BATERIAS SANITARIAS ACUERDO MINISTERIAL 201200002 DEL 05 DE MARZO DE 2012	 MSP
---	---	--

Fecha:	Ciudad:	Día:	Mes:	Año:
--------	---------	------	------	------

Alojamiento	Alimentos y Bebidas	Esparcimiento, Diversión y recreación:
-------------	---------------------	--

INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre del establecimiento:			
Propietario:			
Tipo:		Categoría:	
N.º de Registro de Turismo:			
RUC:		Ciudad:	
Dirección:			

INFORMACIÓN GENERAL	SI	NO	N. de SH/BS	SEÑALIZACIÓN	SI	NO
Servicio Higiénico				Identificación de los baños (óculos)		
Batería Sanitaria						



EQUIPAMIENTO/ACCESORIOS	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Inodoros			
Urinarlos			
Lavamanos			
Espejo			
Dispensador de jabón líquido			
Dispensador de papel higiénico			
Dispensador de desinfectante (gel antiseptico) , dentro o fuera de las instalaciones sanitarias			
Secador de manos automático o dispensador de toallas desechables de papel			
Reserva con funda plástica			
Cartilla de control de limpieza			

Nombre del funcionario:	_____	Nombre:	_____
Ci:	_____	Di:	_____
Firma:	_____	Firma:	_____

Anexo 11: Encuesta



Encuestador: Viviana Moya N° encuesta () **Fecha:** 20 /05/2017 **Lugar:** Puyo

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Encuesta para los prestadores de servicios turísticos

La presente encuesta tiene la finalidad recopilar información para medir “cumplimiento de los estándares de calidad turística acordes a la normativa MINTUR, por parte de los prestadores de servicios del cantón Pastaza” con fines académicos

Sección A: Demográficos

1 A.3 Edad

- 18-28
- 29-39
- 40-50
- 51-61
- 62-72
- 72 o más

2 B Sexo

- Masculino
- Femenino

Sección B Datos Generales

3.- ¿Experiencia profesional en la empresa turística?

- 0-3
- 4-7
- 8-11

12-15
15-18
18 o más

4.- ¿Considera que sus servicios satisfacen a su cliente o usuario?

Si No

5.- ¿Conoce los estándares de calidad que el MINTUR aplica para empresa turística?

Si No

6.- ¿Ha sido capacitado referente a temas relacionados con la calidad turística?

Si No

Fotos de establecimientos en donde se realizaron las encuestas realizadas y aplicación de matrices

Anexo 12: Fotografías de los Establecimientos Turísticos en Pastaza



Fotos: Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Anexo 13: Encuestas a Empresarios Agencias de Viajes



Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Anexo 14: Encuestas a empresarios de Fuentes de Sodas



Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Anexo 15: Encuestas Alojamiento



Elaborado por: MOYA, V. (2018)



Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Anexo 16: Cafetería y Bar



Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Anexo 17: Transporte y Agencia de Viajes



Elaborado por: MOYA, V. (2017)

Anexo 18: Alojamiento y Restaurante



Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Anexo 19: Certificación del MINTUR

	<p>Ministerio de Turismo <small>Quedar, el país de la mejor manera por la óptica del viajero.</small></p>
<p>Oficio Nro. MT-OGTP-CZ3-2017-0309-O Puyo, 19 de junio de 2017</p>	
<p>PARA: Sra. Viviana Moya Estudiante de la UTA</p>	
<p>ASUNTO: Investigación UTA</p>	
<p>De mi consideración:</p>	
<p>De conformidad a la solicitud de la Sra. Viviana Moya se CERTIFICA, que la mencionada ciudadana ecuatoriana estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, ha realizado una investigación denominada "Cumplimiento de los estándares de calidad turística acorde a las normativas del Ministerio de Turismo (Mintur) por parte de los prestadores de servicios del cantón Pastaza, en la que el MINTUR ha facilitado las matrices e información como el catastro turístico, la información ha sido revisada y es de mucha utilidad para la actividad turística, recomendando además su validez investigativa.</p>	
<p>Con sentimientos de distinguida consideración.</p>	
<p>Atentamente,</p>	
<p> Mgs. Nelly Margoth Durán Herrera ANALISTA SENIOR</p>	
<p><small>Calle Comercio y Río (Calleja), s.p.a. (Instalaciones de La Malinca) 033-554-655 / El Puyo - Ecuador www.turismo.gob.ec / www.ecuador.travel</small></p>	

Elaborado por: MOYA, V. (2018)

Anexo 20: Fotos de antes y después de la Aplicación de la Normativa

Habitación antes de la señalética



Anexo 21: Habitaciones con la señalética Implementada





ARTÍCULO ACADÉMICO

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO



“CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD TURÍSTICA ACORDES A LA NORMATIVA DEL MINISTERIO DE TURISMO (MINTUR) POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DEL CANTÓN PASTAZA”

"COMPLIANCE OF THE TOURISM QUALITY STANDARDS ACCORDING TO THE REGULATIONS OF THE MINISTRY OF TOURISM (MINTUR) BY THE PROVIDERS OF SERVICES OF CANTON PASTAZA "

Moya Rivera, Viviana Monserrate

Melo Fiallos, Diego Fernando

RESUMEN

Una creciente actividad turística demanda también de ciertas exigencias del sector, desde el ámbito público el Ministerio de Turismo como organismo rector regulariza a través de la normativa existente a gran parte de las actividades turísticas, las mismas que van en aumento y constantes cambios por las incursiones de nuevas modalidades que se ponen de moda por varios segmentos turísticos. Es así que con el análisis de cumplimiento de los estándares de calidad realizada en el año 2017 con las matrices vigentes y oficiales permite conocer si se cumplen o no los estándares exigibles a las actividades para definir las categorías y la clasificación, éstos generar calidad turística, que es tan exigible por usuarios y turistas. La investigación busco conocer la ésa calidad turística en base a los estándares de calidad que tienen que ver con cada tipo de actividad con la participación de 279 empresarios turísticos con apoyo de los instrumentos como matrices, formularios y check list, se pudo levantar los datos necesarios para determinar si la infraestructura, servicios, accesos son adecuados a la categoría, y calificación que le otorga el MINTUR con la aplicación de métodos estadísticos se determino que los estándares de calidad en gran parte de los empresarios si la cumplen y que las mismas influyen en la calidad turística.

DESCRIPTORES: CALIDAD TURÍSTICA; ESTANDARES, PRESTADOR DE SERVICIOS, CATEGORIAS.

ABSTRACT

A growing tourist activity also demands certain requirements of the sector, from the public sector the Ministry of Tourism as a governing body regulates through the existing regulations to a large part of tourism activities, which are increasing and constant changes by the incursions of new modalities that are fashionable by several tourist segments. Thus, with the analysis of compliance with the quality standards carried out in 2017 with the current and official matrices, it is possible to know whether or not the standards required for the activities to define categories and classification are met, Which is so demanded by users and tourists. The research sought to know the quality of tourism based on the quality standards that have to do with each type of activity with the participation of 279 tour operators with the support of instruments such as matrices, forms and check list, To determine if the infrastructure, services, accesses are appropriate to the category, and qualification granted by MINTUR with the application of statistical methods, it was determined that the quality standards in most of the entrepreneurs if they comply and that they influence The tourist quality.

KEY WORDS: TOURIST QUALITY; STANDARDS, SERVICE PROVIDER, CATEGORIES.

INTRODUCCIÓN

Los estándares de calidad son un indicador muy relevante en los servicios, es así que el Ministerio de Turismo como rector de la actividad turística del Ecuador ha ido generando una serie de normas y reglamentos con los que se pretende estandarizar los servicios es así que fue contemplada en la reglamentación de alojamiento vigente desde el 24 de marzo del 2015, que estableció (Ministerio de Turismo, 2015) con una categorización única en donde definió la nueva nomenclatura hotelera, nuevos procesos de registros y la categorización de los establecimientos de alojamiento de 1 a 5 estrellas, en la misma obedece a las normas ISO ecuatorianas, en base a las matrices muchos de los establecimientos como moteles, pensiones dejaron de ser establecimientos turísticos, y de las categorías anteriores a las estrellas la mayor parte no calificó por no contar con los estándares mínimos exigible en este nuevo reglamento, ahora una plataforma denominada SIETE genera las matrices de acuerdo a la categoría a la que aplica el establecimiento, de igual forma la plataforma se diseñó para la actividad de operación e intermediación, en la que las agencias de viajes de igual manera cumplen estándares de calidad; por otra parte para las empresas de alimentos y bebidas, las de diversión, recreación y espaciamento al igual a las de transporte no hay aun reglamentos vigentes aprobados, sin embargo está en marcha el reglamento de alimentos y bebidas.

El ECORAE en el año 2003 emitió un estudio en la que se menciona que el 70% del servicio carece de calidad, el estudio se realizó en la Amazonía Ecuatoriana, así mismo (Tourism & Leisure, 2014), realiza una investigación referente a un Estudio de Mercado para la Dinamización y Diversificación de la Oferta Turística Sostenible en la Amazonía en donde establece claramente el nivel de satisfacción de los extranjeros en cuanto a la oferta turística en su gran parte en un 0.39% cumple parcialmente con la calidad del servicio, este revelador estudio demuestra las condiciones de las provincia de Pastaza, Napo y Orellana.

Calidad

Si la calidad turística se mide en base a los estándares exigibles y son parte de un resultado satisfactorio, son también los que definen al sector si los cumple o no, la OMT dice que es el proceso orientado para atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, en las que factores como la seguridad e higiene, accesibilidad, infraestructura entre otros deben ser considerados. (Organización Mundial del Turismo, 2017)

Seguridad

Según (OMT / Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles, 2004) dice que “un producto o un servicio turístico no puede representar un peligro para nuestras vidas, ni causar daño a la salud, a cualquier otro interés vital para la integridad del consumidor”. Siendo una de las condicionantes de la calidad turística es por ende la seguridad del pasajero o usuario de los servicios turísticos. “El desarrollo de la actividad turística en un destino implica considerar básicamente la relación entre dos variables: la demanda –un turista o excursionista- y la oferta del destino”. (Grünewald, 2000)

Higiene

Es parte de un proceso diario y de una costumbre de cada establecimiento para poner su mejor esfuerzo. Según (Chiavenato, 2007), la higiene se refiere al conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger a la empresa, al trabajador y al usuario.

Infraestructura

Comprende las obras básicas que proveen de abastecimiento de los servicios básicos, accesibilidad, entre otros, la infraestructura de los establecimientos turísticos deben estar orientados al confort, y una adecuada inclusión y accesibilidad a todo tipo de personas. (Glosario de términos básicos relacionados con la actividad turística, 2009)

Servicios

Un servicio puede ser de carácter intangible, se debe poner énfasis en la ética profesional y manejo de conflictos, reglas, para la prestación de servicios, contemplando como partes centrales el primer contacto con el cliente (OMT / Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles, 2004) .Otro factor esencial es la

Satisfacción en la que se introduce elementos de subjetividad en la percepción de la calidad. Depende mucho del cliente quien emite su criterio de satisfacción y sobre todo este criterio debe motivar cambios y mejora del servicio.

Necesidades

Para (OMT / Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles, 2004) tienen que ver también ante todo con los “factores subyacentes que determinan la calidad, con el tiempo, expectativa, éstas varían y con frecuencia aumentan, la intención es cubrir todas las necesidades de los turistas se acuerdo a los parámetros ofertados”. Entendido como un compromiso de la empresa con la sociedad, lo ambiental y para sí misma. (Vogel, 2005) Como una herramienta de gestión empresarial turística (Porter, Kramer, & Society, 2006) imagen corporativa con grupos de interés así como la capacidad innovadora de la organización. (Hart & Sharma, 2004)

Prestador de Servicio

Denominación que se otorga a todas las personas dedicadas a las actividades de servicios turísticos sean en mandos medios y operativos, en los diferentes tipos de actividades con la finalidad de activar la cadena de valor del turismo, esta dinamiza la actividad en todo sus ámbitos.

Empresario Turístico

Según (Casanueva, García, & Caro, 2000) es la persona física o jurídica que, profesionalmente y en nombre propio, organiza los distintos elementos y factores necesarios para la producción de bienes y servicios para el mercado turístico.

Turista

Para la (SERNATUR, 2008) el Turista es un visitante que pernocta, que realiza un viaje fuera de su lugar de residencia habitual y pernocta en el lugar visitado. La (Organización Mundial del Turismo, 2016) define a 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, negocio y otros motivos.

Calidad del servicio

Una cultura de servicios se fundamenta un palancas competitivas de los negocios en la actualidad, y en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración dentro del ciclo del servicio, dependen de las actitudes del personal que labora en el negocio, el servicio en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona a solucionar un problema o satisfacer una necesidad.. Es muy relevante la experiencia del consumidor a la hora de la verdad. (Chung & Hoffman, 1998)

Oferta

Un conjunto integrado de tres componentes básicos a saber es la oferta turística según la (SERNATUR, 2008) refiriéndose a los atractivos turísticos, planta turística e infraestructura. (Sectur, 2007) por su parte menciona que para que un destino pueda participar en el mercado turístico y atraer el mayor número de visitantes, las características de su oferta turística deben ser únicas y especiales. La diferenciación cuenta; es así que en el negocio turístico depende de las características de la oferta turística ósea la diferenciación diversificación y singularidad (Covarrubias, 2005).

Demanda

La demanda turística es el potencial que indica la oportunidad de negocio turístico que hay con determinados grupos o mercados turísticos, al comparar nuestra oferta turística y nuestra demanda y las tendencias que se aprecian en el mercado, (Sectur, 2007). Está formado por un conjunto de consumidores o posibles consumidores turísticos. (Organización Mundial del Turismo, 2016)

Turismo

“El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico”. (OMT, 1994).

Actividad Turística

Aquellos actos que realiza el consumir para que acontezca el turismo, son el objetivo de su viaje y la razón misma por el cual requiere que le sean proporcionados los servicios. Por otra parte dice que es conjunto con los atractivos de un lugar, constituye la motivación básica del viaje. (SERNATUR, 2008)

Alojamiento

Actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría. (Ministerio de Turismo, 2016) y Según el (Ministerio de Turismo, 2004) en su Reglamento General de aplicación a la Ley de Turismo, menciona que “Alojamiento Turístico es el conjunto de bienes y servicios destinado por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente con o sin alimentación y servicios básicos y complementarios, mediante un contrato de hospedaje.

Alimentos y Bebidas

Son actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y bebidas para consumo. (Ministerio de Turismo, 2004). Corresponden a los establecimientos, que abiertos al público, “se dedican a suministrar, la manera profesional y habitual, bebidas y comida para consumir en el mismo local. Este tipo de establecimiento puede clasificarse, según la mayor parte de las regulaciones autónomas, en los siguientes grupos”; (Fundación Eroski Consumer, 2004)

Operación Turística

En concordancia con lo que menciona el Reglamento General de Aplicación General a la Ley de Turismo (Ministerio de Turismo, 2004) comprende las “formas de organización de viajes y visitas mediante modalidades como: Turismo cultural y/o patrimonial. Etnoturismo, turismo de aventura y deportivo, ecoturismo, turismo rural , educativo científico y otras que se definan.” La operación turística va de acuerdo a la modalidad de la oferta en las que se realiza a través de diversas formas de organización de viajes y visitas mediante las modalidades turísticas. (Ministerio de Turismo, 2014)

Transporte

Comprende la movilización de pasajeros por cualquier vía, que se realice directamente con turistas en apoyo a otras actividades como el alojamiento, gastronomía, de operación y la intermediación, como lo refiere el reglamento general de aplicación a la Ley de Turismo. (Ministerio de Turismo, 2004)

Diversión y recreación

Son establecimientos que cumplen los estándares de calidad para el servicio turístico con la finalidad de proporcionar diversión y recreación en este están inmersos los bares, discotecas, salas de recepciones, centros turísticos que en su gran parte sus servicios son adecuados para cada fin. Acondicionado, con mobiliario, música, disposición de variedad de licores, cristalería con bebidas alcohólicas y no alcohólicas y área de pista de baile. (Alvarez C. , 2012)

Centro Turístico

Es el espacio que cuenta con su propio territorio y atractivos turísticos de tipo y jerarquía para motivar un viaje (Teorías del Espacio Turístico, 2010)

MATERIALES Y MÉTODOS

La trabajo se basó en el paradigma positivista, utilizando la recolección de datos e interpretándoles (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 2010), para

ello se aplica directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (García Avendaño, 2006).

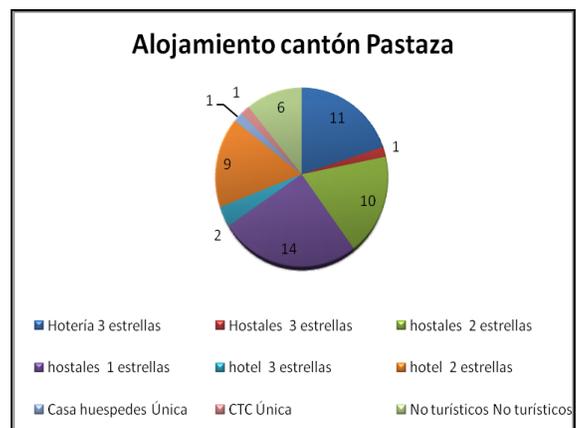
Para el estudio se determinó una población en base al catastro del cantón Pastaza que pertenecen al registro del Ministerio de Turismo. Los instrumentos seleccionados fueron las matrices, formularios vigente y la encuesta para este caso fue de 279, las matrices principales aplicadas a las empresas de alojamiento y las de operación e intermediación conforme el sistema SIETE, el resto de actividades utilizan las hojas de planta y check list de baños; la encuestas estuvo compuesta por preguntas de opción múltiple alineado con la investigación cualitativa.

Aplicamos el criterio de (Arias, 2006), la población finita son conjuntos de cantidades pequeñas o limitadas, las mismas que pueden ser identificadas, contabilizadas o tabuladas sin necesidad de tomar una muestra, considerando que se trabajo con la totalidad de las empresas. Asi como lo mencionado por (González Reina, 2002), la investigación bibliográfica – documental, es la indagación en aspectos informativos, los mismos que ayudan aclarar y sustentar el conocimiento estudiado. Y por último a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003), que estudia todo el contexto brindándonos una idea en general del tema.

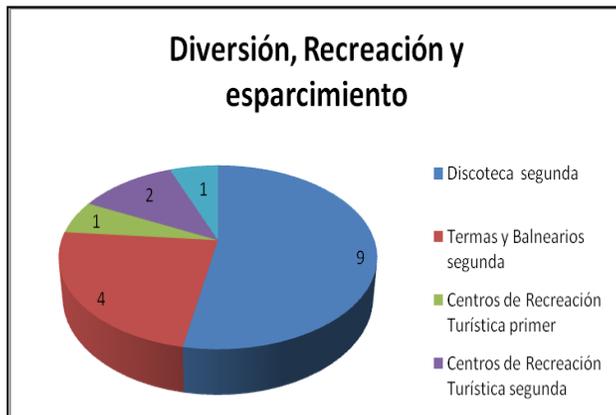
RESULTADOS

El 20% de las hosterías son 3 estrellas, pues los condicionantes estándares de calidad exigen parámetros que ninguna de las hostería logra cumplir, mientras que las hostales el 25,45% son de 1 estrella, con las condiciones mínimas para calificar como alojamiento turístico, el 18,18% son de dos estrellas siendo éstas las que logran cumplir ciertas condicionantes que mejoran su infraestructura y servicios, mientras que el 16,36% de los hoteles son de 2 estrellas y un 3,64 % son de tres estrellas, 1,82% es una casa de huéspedes con categoría única, el 1,82% para alojamiento extra hotelero como es el CTC y el 10,91% después de la aplicación de la matriz reflejaron ser establecimientos no turísticos que no están bajo el control y regulación del Ministerio de Turismo.

De las agencias estudiadas el 50% son operadoras que cumplen las condiciones mínimas para su implementación tanto de servicios como de operación turística; el 30% es internacional y el 20% es dual. Para



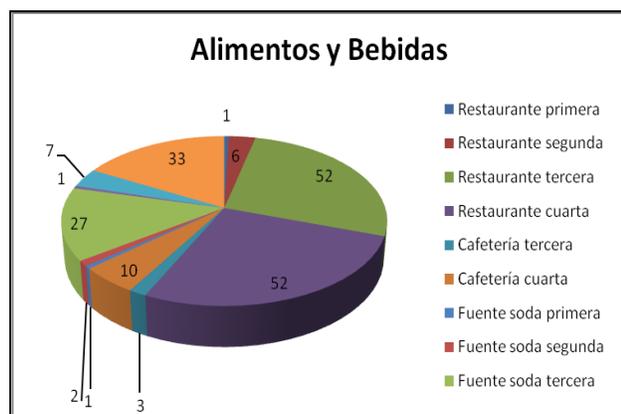
la mayor parte de las agencias no cumplen con el representante de ventas, listado de guías con licencia autorizada, no registran ninguna empresa de transporte turística con la que trabajan y dentro de sus servicios de aventura solo ofrecen senderismo.



Las Discoteca en el 52% corresponden a segunda categoría, seguido de un 23,53% de termas y balnearios de segunda categoría, un 11,76% corresponden a centros de recreación turística de segunda categoría, y un 5,88% de Centros de recreación turísticos de primera categoría y sala de recepciones de segunda categoría. Tienen mejor aplicación a la calidad turística debido a que las categorías y a las

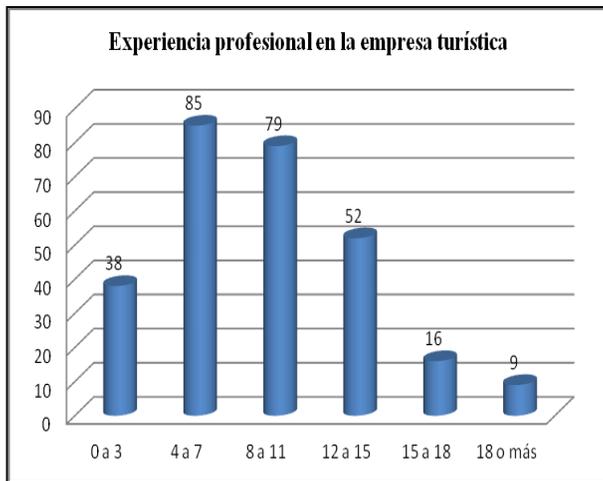
matrices aplicadas así lo muestran, el nivel de exigencias en los requisitos para poder aperturar este tipo de negocio aporta grandemente a la mejora de los estándares de calidad.

El 26,67 son restaurantes de cuarta y en igual porcentaje los restaurantes de tercera, el 3,08% de segunda categoría y el 0,51% de primera categoría; seguidos por el 13,85% son fuentes de soda son de tercera categoría, y el 1,03% de primera categoría; por otra parte las cafeterías de cuarta el 5,13% y el 1,54% cafeterías de tercera categoría, los bares de tercera categoría con el 16,92% seguido de los bares de segunda categoría en un 3,59% y 0,51% de los bares de primera categoría.



De manera clara se establece que los restaurantes tienen menor cumplimiento de los estándares de calidad turística pues se reflejan que más del 50% de la oferta es de cuarta y tercera categoría y es el sector que mayores incumplimientos a los requisitos básicos para su funcionamiento, las fuentes de soda y los bares sin embargo tienen un porcentaje mayor de cumplimiento.

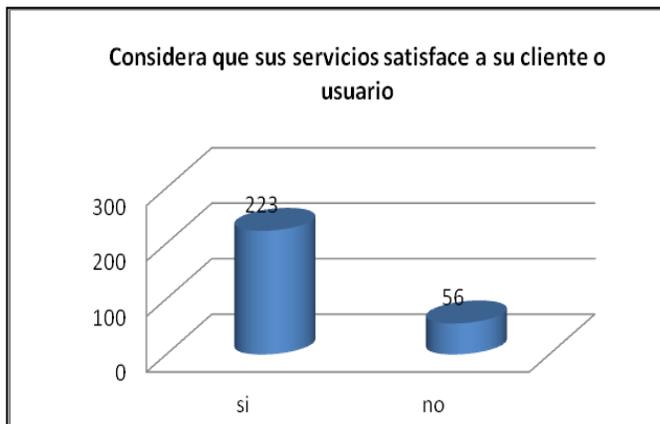
En el cantón Pastaza existen únicamente dos empresas de transporte turístico, las mismas tienen unidades homologadas de conformidad a la normativa de la Agencia Nacional de Tránsito.



De la encuesta realizado a los prestadores de servicios turísticos el 58,42% .

Análisis e Interpretación: El 30,47% tiene entre 4 y 7 años de experiencia en la actividad turística, seguido de un 28,32% que tienen entre 8 y 11 años, mientras que el 18,64% tiene experiencia entre 12 y a 15 años, y un 13,63% entre 0 a 3 años y una minoría 5,73% entre 15 a 18 años y 3,23 % de 18 años y más.

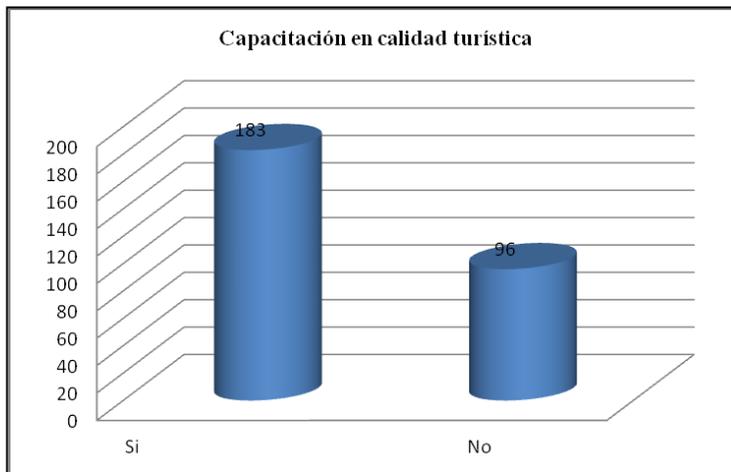
Lo que muestra claramente que la experiencia profesional es importante para medir la calidad turística entre 4 y 11 años en su gran mayoría, se nota claramente que los establecimientos a pesar de su experiencia no cumplen con los estándares de calidad en su 100%, los negocios que tienen entre 18 años y más son aquellos que han permanecido en el tiempo con constantes innovaciones pero son muy pocos.



Análisis e Interpretación: El 79,93% considera que si satisfacen a sus usuarios con calidad en sus servicios y un 20,07 esta consiente que no lo hace, se demuestra con ello que hace falta una cultura turística del prestador de servicios turísticos.



Análisis e Interpretación: El 70,25% de los empresarios conoce de los estándares de calidad turística y otro 29,74% no lo conoce en absoluto, lo que muestra claramente que ese casi 30% debe ser capacitado e implementar mejoras en la calidad turística de sus empresas.



Análisis e Interpretación: El 65,59% de los empresarios ha recibido capacitación en algunos temas de calidad turística, sin embargo un 34,41% no ha recibido ninguna capacitación en éstos temas, por lo que es necesario se contemplen periódicamente capacitaciones para la

mejorar de la calidad turística.

DISCUSIÓN

El artículo técnico citado por (www.turisticaidalgo.com, 2013) expresa que:

“La participación de las personas en la búsqueda de mejores condiciones para hacer posible la actividad turística; lo que implica el compromiso de conocerla para contribuir a su fortalecimiento y poder obtener de ella los beneficios que es capaz de generar, dedicándole la atención necesaria para convertirla en la actividad sustentable que debe ser, esto resume lo que es la calidad turística”.

Una cultura de servicios se fundamenta un palancas competitivas de los negocios en la actualidad, y en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración dentro del ciclo del servicio, dependen de las actitudes del personal que labora en el negocio, el servicio en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona a solucionar un problema o satisfacer una necesidad. Es muy relevante la experiencia del consumidor a la hora de la verdad. (Chung & Hoffman, 1998)

La (Organización Mundial del Turismo, 2016) dice:

“la calidad implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas de los consumidores con relación a un producto o servicio a un precio acorde con el mismo”, esto particularmente exigió también una serie de esfuerzos, inversiones, formación en las competencias laborales, innovaciones que el sector de alojamiento generó consecutivamente, pues la dinámica cada vez es más cambiante, y las modalidades del turismo así lo exigen.

Según criterios de los autores demostró que el esfuerzo de personas, la competitividad, los estándares de calidad exigidos para cumplir ciertos parámetros que demuestran que se mejora un producto o servicio son parte de las evidencias de la calidad turística en la que las personas hacen su mejor esfuerzo para satisfacer al cliente.

Pues conforme la calidad va superando obstáculos que se presentan al completar los estándares mínimos el propio desarrollo del turismo siempre resulta ser la incidencia en la decisión del usuario, la incidencia en un imagen global del destino, así como la incidencia en la ornamentación de un destino, ya que concibe la infraestructura, accesos, mobiliario, pero sobre todo la calidez de los prestadores de servicios turísticos.

Conclusiones

-La calidad turística en el cantón Pastaza en su mayoría es de tercera categoría según la presente investigación, el alojamiento en un 25,45% es de 1 estrella, el 20% de 3 estrellas, el 18,18% de dos estrellas y el 16,30% de 2 estrellas, lo que define que el alojamiento es de una categoría similar a tercera, demostrando las falencias evidentes en infraestructura y servicios.

Las empresas de alojamiento y alimentación en un porcentaje similar del 26,67% son de tercera y cuarta en el caso de los restaurantes, el 16,92% son bares de tercera y el 13,85% Fuentes de soda de tercera categoría, demostrando que la categoría de la mayoría es de tercera categoría.

Las empresas de diversión, recreación y esparcimiento en un 52,94% son Discotecas de segunda categoría, el 23,53% de termas y balnearios de segunda y 11,78% centros de recreación turística de segunda, demostrando con ello que esta es la actividad que mejor mantiene los estándares de calidad para su funcionamiento. Por último el transporte en su categoría de único a igual que las agencias de viajes se puede mencionar que mantienen estándares básicos, pero no óptimos.

Los propietarios de las empresas son en un 58,42% mujeres y el 41,58% son hombres, en edades comprendidas en su gran mayoría de 40 a 61 años, son adultos productivos y con un promedio general de 4 a 15 años de experiencia. Para los empresarios el 79,93 considera que si satisface al cliente en su calidad y para un 20,07% no lo considera así. El 70,25% de los empresarios si conocen los estándares de calidad, sin embargo el 29,75% no los conoce, y el 65,59% dice haber sido capacitado en calidad turística, mientras que el 34,41 no ha participado de capacitaciones en este tema.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilo, E. 1996. *Evolución y expectativas de la actividad turística*. Madrid : Civitas, 1996. págs. 12-15.
- Alvarez, j; Díaz,F; Alvarez, I. 2001. *El sistema Canario de Innovación del sector Turístico*. Canarias : FYDE, 2001.
- Beroi, U. & Hales, C. 1990. *Assesing the quality of the conference Hotel Service Product*. New York : Prentice Hall, 1990. The service Industries Journal.
- Brocka, B. & Brocka, M.S. 1992. *Quality Managment: Implementing the best ideas of the masters*. New York : IRWIN INC, 1992.
- CAMARA DE TURISMO DE PASTAZA. 2016. *Problemática Hotelera de Pastaza*. Puyo : CAPTUR PASTAZA, 2016.
- Cantú, Humberto. 2011. *Desarrollo de una cultura de calidad*. 4ta. México : McGRaw- Hill, 2011.
- Cavaco, C. 1996. *Turismo rural e desenvolvimento local*. [ed.] Turismo e Geografia. Sao Paulo : s.n., 1996. pág. 104.
- Congreso Nacional del Ecuador. 2008. *Constitución de la República del Ecuador*. Congreso Nacional del Ecuador. Quito : Registro Oficial # 449, 2008. pág. 16, Ley.
- Deming, W.Edwars. 1989. *calidad, productividad y competitividad. La salida a la crisis*. Madrid : Díaz de Santos S.A, 1989.
- Dorado, J.A. 2011. *Dirección de alojamientos turísticos*. Madrid : Sntesis S.A, 2011.
- EL COMERCIO. 2015. www.elcomercio.com. [En línea] 22 de Abril de 2015. [Citado el: 16 de 01 de 2017.] <http://www.elcomercio.com/actualidad/nuevos-tipos-credito-vigentes-ecuador.html>,.
- Escobar, Eduardo. 2010. *Limpieza como una dimensión de la calidad en la hotelería*. Madrid : <http://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero>, 2010.
- Fernández M.& Cuadrado R. 2011. *La responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero*. [ed.] ISSN. Mursia : Literatura Científica, 2011.
- Gestiopolis. 2011. <http://www.gestiopolis.com>. [En línea] 05 de 07 de 2011. [Citado el: 13 de 01 de 2017.] <http://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero>.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza. 2016. *Guía Turística Pastaza* . Puyo : GAD Municipal Pastaza, 2016.
- James, Paúl. 2004. *gestión de la calidad Total*. Prentice Hall. Madrid : Iberia, 2004. pág. 220.
- Julia,M. & Porsche, F. 2002. *Gestión de la Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración*. Madrid : Perason Educación S.A, 2002.
- Juran, J. 1997. *Planificación para la calidad*. 2da. Madrid : Díaz de Santos, 1997. pág. 46.

- López, C. & Serrano, A. 2013. <http://aulavirtual.ing.uc.edu.ve/course>. [En línea] 01 de 05 de 2013. [Citado el: 25 de 02 de 2017.] <http://aulavirtual.ing.uc.edu.ve/course/view.php?id=188>.
- Martinez Tur, V. 1998. Características y gestión de las instalaciones y sus implicaciones sobre la satisfacción y el comportamiento de los usuarios. Valencia : tesis Doctoral, 1998.
- Mestres Soler, J. 1999. *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Barcelona : Ediciones Gestión 2000, 1999.
- Ministerio de Turismo. 2002. *Ley de Turismo*. Subsecretaría d, MINTUR. Quito : Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic-2002, 2002. pág. 1, Ley.
- . 2014. *Plan de Marketing Turístico del Ecuador*. Quito : Tourism & Laisure Advisor Service, 2014. pág. 115.
- . 2012. *PLANDETUR 2020*. Quito : s.n., 2012.
- . 2015. Reglamento de Alojamiento Turístico. Quito : MINTUR, 2015.
- Oreja, J.R. 2000. *Análisis estratégico de la empresa hotelera*. Canarias : Universidad de la Laguna, 2000.
- Organización Mundial del Turismo. 2016. <http://media.unwto.org>. [En línea] 02 de 02 de 2016. [Citado el: 25 de 02 de 2017.] <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>.
- . 2011. <http://sgc-aplicado.blogspot.com>. [En línea] 27 de 09 de 2011. [Citado el: 13 de 01 de 2017.] <http://sgc-aplicado.blogspot.com/2011/07/la-calidad-del-turismo-un-marco.html>.
- . 2015. <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>. [En línea] 12 de 08 de 2015. [Citado el: 25 de 02 de 2017.] www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo.
- PNUD. 2014. Estudio de Mercado para la Dinamización y Diversificación de la Oferta Turística Sostenible en la Amazonía . Quito : s.n., 2014.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). 2014. *Informe sobre la Economía Creativa*. New York : naciones UNIDAS/PNUD/UNESCO, 2014. pág. 104, Económico.
- Tourism & Leasure. 2014. Estudio de mercado para la Dinamización y Diversificación de la Oferta Turística Sostenible en la Amazonía. Quito : MINTUR, 2014.
- Witcher, B. 1995. *The Changing Scale of Total Quality Management*. New York : s.n., 1995. pág. 9.