

CAPÍTULO 2. LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL CONTEXTO DEL GEOPARQUE IMBABURA. CASO DE ESTUDIO: PARROQUIA LA ESPERANZA, IBARRA- ECUADOR

Autores:

Yoarnelys Vasallo Villalonga, Mgrt.

Docente Universidad Técnica de Norte, Ecuador.

yvasallo@utn.edu.ec

Manuela Ángela Enríquez Hidalgo, Ing.

Docente Universidad Técnica del Norte, Ecuador.

anghiee10@hotmail.es

INTRODUCCIÓN

Los Geoparques representan una estrategia de desarrollo territorial sostenible impulsada y reconocida por la UNESCO mediante el Programa Internacional de Geociencia y Geoparques. Entre las tareas principales consta la conservación de los patrimonios, la educación, el desarrollo y el bienestar de las comunidades, teniendo como base el aprovechamiento del geoturismo.

El geoparque Imbabura fue declarado de interés prioritario por la Comisión Nacional Ecuatoriana de la UNESCO desde diciembre del 2016. Para que un territorio sea reconocido como Geoparque Mundial UNESCO debe contener un patrimonio geológico claramente identificado y caracterizado que se utilice de forma sostenible para el desarrollo económico local (UNESCO, 2016). En este sentido la UNESCO alienta al trabajo con instituciones académicas para participar en la investigación científica activa que propicie el desarrollo sostenible, el conocimiento local e indígena y la geoconservación, entre otros.

En los marcos de la investigación no se han identificado estudios precedentes que incidan en el desarrollo del geoparque, motivo por el cual se aboga por el

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

establecimiento de vínculos investigativos que permitan a la universidad incidir en la solución de los problemas de la sociedad imbabureña y a su vez, crear las bases para impulsar el reconocimiento internacional de la puesta en valor de los atractivos del parque.

Ante esta situación el problema de investigación que se plantea es: ¿Cómo contribuir al desarrollo sustentable e inclusivo del Geoparque Imbabura a través de la evaluación de las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos?

El Gobierno Provincial de Imbabura, (GPI) en julio del 2015, resolvió apoyar la implementación del Proyecto Geoparque Imbabura, en el cual están representados los 6 cantones y 36 parroquias rurales que ofrecen a sus visitantes algunas modalidades de turismo; mismas que se han ido desarrollando en el transcurso del tiempo.

La amplia extensión geográfica, la inclusión de una población rural significativa con problemas pendientes a solución, la diversidad étnica y la riqueza de atractivos naturales y culturales no valorizados, son algunos de los argumentos que justifican la importancia y pertinencia de la investigación, direccionada a contribuir al posicionamiento de Imbabura y Ecuador como destinos turísticos de nivel internacional, con reconocimiento de la UNESCO, mediante la declaratoria de Geoparque Internacional.

En este contexto, la investigación que se presenta, plantea como objetivos: determinar el nivel de cumplimiento de la normativa legal en la prestación de servicios turísticos en la parroquia La Esperanza; -una de las 36 parroquias rurales de la provincia- realizar el estudio de mercado para conocer el perfil del cliente que los adquiere y su nivel de satisfacción y diseñar una metodología de evaluación de las condiciones de calidad para la prestación de servicios turísticos.

Los estándares de calidad turística son de alta importancia y determinan fuertemente la llegada de los turistas a un destino, dejando de lado a aquellos que no satisfacen las expectativas creadas, en muchas ocasiones, por estrategias de publicidad

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

engañosa. Cabe recalcar que la calidad no necesariamente supone altos costos, sino más bien, al cumplimiento de requisitos mínimos establecidos a cualquier escala de gasto, que permitan generar satisfacción y complacencia en los clientes, respetando además criterios de protección del patrimonio ambiental y cultural de las zonas vinculadas a la recepción turística.

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

Es así como 278 empresas de la ciudad de Quito cuentan con la marca Q otorgada por el Sistema Nacional de Calidad Turística del MINTUR. En este mismo sentido las campañas que ha promovido el gobierno para dar a conocer los atractivos naturales y manifestaciones culturales como: Ecuador Ama la vida, Ecuador Potencia turística, All you need is Ecuador; tienen además el objetivo de motivar a los prestadores de servicios a la mejora continua y a lograr la competitividad frente a otros destinos. Y es que las realidades turísticas se han modificado mucho en los últimos años, tanto o más que las perspectivas futuras.

Como indicaran Vega y Vasallo, (2017), por muchos años el turismo se reservó como actividad de lujo solo para las grandes élites burguesas, sin embargo con posterioridad a la segunda guerra mundial la evolución de determinados factores económicos, políticos, sociales y tecnológicos le generalizaron como un fenómeno social de alcance para las burguesías medias, entre ellas la traspelación a la aviación comercial de los avances de la aviación militar, el desarrollo de otras formas de transporte y de los medios de comunicación masiva, el derecho al descanso retribuido y el aumento del nivel cultural.

En este sentido, la historia del turismo como actividad social en las condiciones actuales de desarrollo, reconoce un punto de partida fundamental en dos fenómenos anteriores a la postguerra: la adopción en 1936 por la Organización Internacional del

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Trabajo (OIT) del Convenio 52 sobre las vacaciones pagadas y la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) que en su Artículo 24 decreta que toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable en la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.

En la actualidad, el turismo es una actividad en ascenso que se fortalece y adquiere cada vez, mayor relevancia y participación en el desarrollo económico de los territorios que participan del movimiento turístico internacional. Desde finales del siglo anterior se ha convertido en uno de los motores que impulsa el desarrollo económico, siendo la industria con mayores tasas de crecimiento a escala mundial, y por tanto, uno de los fenómenos socioeconómicos más importantes del siglo XX e inicios del XXI.

En Ecuador, el desarrollo y gestión de la actividad turística se ha hecho presente en la agenda nacional como política de gobierno. Como para muchos otros países, este sector ha sido en los últimos años, un eje fundamental en la reactivación económica, con indicadores importantes como la generación de empleos, los proyectos de inversión local y extranjera, el desarrollo de infraestructura hotelera y vías de acceso, las conexiones aéreas con vuelos domésticos e internacionales, etc, que han favorecido la atracción de divisas a la economía nacional.

No podría afirmarse aún, que el turismo sea como se aspira, el nuevo petróleo ecuatoriano, pero los esfuerzos de las iniciativas implementadas ya comienzan a percibirse. A la fecha, es el tercer sector productivo no petrolero que más divisas genera, las cuales contribuyen a reducir inequidades y desigualdades, mejorar la calidad de vida, generar empleos, descanso, recreación y nuevas oportunidades; y no solo para el turismo internacional, sino que concibe el acceso al viaje y al descanso para la mayoría de los ecuatorianos, con el decreto de ajustes a los feriados nacionales a fin de prolongar los fines de semana, la construcción de vías de acceso de primer orden, la presencia de paradores turísticos en ubicaciones estratégicas, etc. Se procura un turismo consciente, una actividad ética y sostenible que pueda producir una experiencia transformadora de vida, a la vez que genera nuevas oportunidades para pequeños y medianos emprendimientos (Vasallo y Arciniegas, 2015).

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

La variedad de paisajes, culturas, grupos étnicos, flora y fauna, así como las numerosas posibilidades de realizar turismo vivencial, ya sea de sol y playa, científico, rural y de montaña, de aventura, urbano o de ciudad, gastronómico, de negocios, entre otros, lo convierten en un destino atractivo.

Consecuentemente, desde el gobierno nacional se han estructurado en algunos casos, y actualizado en otros, una serie de programas y proyectos que rigen la planificación y política turística del país, con visiones definidas a corto, mediano y largo plazo, entre ellos el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible, PLANDETUR 2020 (2007), Plan Integral de Marketing Turístico 2014 PIMTE (2014), el Programa Nacional de Destinos Turísticos de Excelencia (2014) y el Programa Nacional para la Excelencia Turística (2015) (Vasallo y Vega, 2018).

El PLANDETUR 2020, (2007) busca consolidar al turismo sostenible como uno de los ejes dinamizadores de la economía ecuatoriana, a partir del aprovechamiento de sus ventajas competitivas y de la inversión en facilidades turísticas, generando una adecuada gestión de los territorios y líneas de productos.

Redactado a través de proceso participativo por la empresa Tourism & Leisure Advisory Services contratada por el Ministerio de Turismo, y financiada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se direcciona a potencializar las condiciones de la oferta nacional y fomentar el desarrollo local que genere oportunidades equitativas en el marco del Buen Vivir.

Por su parte el PIMTE 2014, (2014) se orienta a posicionar al Ecuador como un destino turístico de referencia a nivel mundial con el objetivo de incrementar los arribos internacionales y los desplazamientos internos, que generen el ingreso de divisas a la economía nacional en el primer caso, y en el segundo se promueva la generación de empleos, la equidad en la distribución de los ingresos, la orientación a la calidad en el servicio al turista y la dinamización general de la cadena productiva del turismo, con el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

En el caso del Programa Nacional de Destinos Turísticos de Excelencia (2014), el objetivo principal es potenciar competitivamente mediante cuatro componentes, la oferta turística del Ecuador a través de la consolidación y desarrollo de rutas, circuitos, destinos y atractivos turísticos priorizados a fin de contribuir con la excelencia para el sector turístico.

Por su parte, el Programa Nacional para la Excelencia Turística (2015), se plantea para mejorar la calidad de la oferta de servicios turísticos, mediante la implementación de acciones y proyectos concretos como el desarrollo de normativas y protocolos de calidad; la implementación de certificaciones e incentivos; la formación y capacitación del talento humano; la investigación de nuevos modelos y tendencias en la gestión y el desarrollo turístico y la gestión y sensibilización de la población hacia una cultura de innovación y excelencia (MINTUR, 2015).

Las características naturales y socio-demográficas de Ecuador, le convierten en un país con posibilidades reales de desarrollo y crecimiento turístico. La interacción de una geografía privilegiada, gran acervo cultural, monumentos arqueológicos e históricos, son solo algunos atractivos, de los muchos que generan interés.

En este sentido, las Naciones Unidas, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015-2030), reconocen en el Objetivo 8 la necesidad de promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Y la Organización Mundial del Turismo, (OMT), en su Código Ético Mundial para el Turismo, (OMT, 1999), que, si bien es cierto, no es un documento jurídicamente vinculante, sí es una referencia necesaria a tomar en cuenta e implementar por parte de los actores de la actividad turística, en sus Artículos 2 y 3, había referido al turismo como instrumento de desarrollo profesional y colectivo y como factor de desarrollo sostenible.

En Ecuador, las políticas públicas y los planes de gobierno para el crecimiento del sector turístico destacan entre sus fortalezas la intención manifiesta de no dar

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

continuidad a los modelos tradicionales de consumismos en los que imperan los indicadores de beneficio económico por sobre los socioculturales y ambientales, sino que se potencian modalidades como el turismo cultural, patrimonial y ecológico, incrementándose las visitas a áreas protegidas y a ecosistemas frágiles.

Al modificar la forma de cómo se ha desarrollado la economía en el Ecuador se busca una alternativa de desarrollo que no afecte los recursos naturales ni los comprometa a futuro. De esta manera el turismo desempeña una función importante en la consecución de estos objetivos, al convertirse en una posible alternativa de desarrollo con potencialidades reales, para el presente y el futuro de la economía nacional.

Las campañas que ha promovido el gobierno para dar a conocer los atractivos naturales y manifestaciones culturales como: Ecuador Ama la vida, Ecuador Potencia turística, All you need is Ecuador, tienen además el objetivo de motivar a los prestadores de servicios en la mejora continua y potenciar con ello la competitividad frente a otros destinos.

Según las estadísticas manejadas por el Gobierno Provincial de Imbabura, el turismo en la provincia ha crecido un 8,3% en el año 2014 con respecto al año anterior, y los establecimientos turísticos han crecido en un 3,3%. Con ello, Imbabura se encuentra entre las cinco provincias receptoras de turismo en el país. El Cantón Ibarra y sus parroquias rurales ofrecen a sus visitantes algunas modalidades de turismo, mismas que se han ido desarrollando en el transcurso del tiempo.

2.1. Características generales del sitio de estudio

La parroquia La Esperanza está conformada por cuatro barrios y doce comunidades que viven en un entorno intercultural de familias indígenas y mestizas, hablan el castellano y el quechua y conservan sus costumbres, tradiciones y leyendas. Se dedican mayoritariamente a actividades de sobrevivencia como la agricultura y la crianza de animales domésticos. También elaboran bordados a mano en prendas de vestir con un acabado y gusto apreciables que han traspasado las fronteras

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

nacionales. Otras familias se dedican a los talleres de talabartería que confeccionan monturas, maletas y artefactos finos. El desarrollo de la actividad turística les ha permitido a sus habitantes, organizarse para ofertar servicios turísticos, esencialmente alojamiento y alimentación.

Si se analiza la calidad en su gestión, los resultados a priori son discretos, partiéndose de la generalidad de que las zonas rurales no han sido consideradas como priorizadas por las autoridades del sector. Consecuentemente se percibe desconocimiento de cuestiones fundamentales como las condiciones de la calidad en los servicios turísticos y de la aplicación de estándares de calidad. Esta problemática parte de factores como el desconocimiento técnico de la calidad turística por parte de la población local, dada su deficiente formación y preparación técnica, tratándose de personas en su mayoría que han culminado apenas la instrucción primaria y secundaria. Adicionalmente puede mencionarse que ha existido escaso involucramiento de profesionales del turismo en la parroquia, por lo que la prestación de servicios se realiza de manera empírica, desaprovechándose con ello gran parte del potencial natural y cultural que poseen.

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

La falta de apoyo de entidades gubernamentales -Gad Municipal, Gobierno Provincial de Imbabura, Prefectura, MINTUR- es visible. Siendo ellos quienes deberían apoyar, motivar e incentivar a los diferentes emprendimientos para mejorar su calidad, brindándoles herramientas básicas que les permita tener una tecnificación en las actividades que realizan. Existen pocos convenios con instituciones públicas y privadas que generen cooperación e intercambio.

2.2. Metodología

La calidad total es la apuesta más segura para lograr la competitividad. Es decir, las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes la capacidad de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, mejor que los competidores. Su objetivo es claro, satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios para los visitantes, los empresarios y la comunidad receptora.

En este sentido, se trata de una investigación aplicada, con utilización de métodos cuantitativos y cualitativos para el análisis de la información. Para determinar el nivel de cumplimiento de la normativa legal en la prestación de servicios turísticos en la parroquia La Esperanza, se utilizó la revisión bibliográfica y entrevistas; para el estudio de mercado y los niveles de satisfacción del turista, encuestas con preguntas mayormente cerradas y guías de observación directa y para diseñar la metodología de evaluación de las condiciones de calidad, revisión de documentos, con aplicación de métodos teóricos como analítico-sintético e histórico-lógico.

En la parroquia La Esperanza existen actualmente seis establecimientos de alojamiento turísticos registrados en el Catastro de Emprendimientos Turísticos Comunitarios del cantón Ibarra, de los cuales cuatro están relacionados a la prestación del servicio de hospedaje y alimentación, todos son en su mayoría de carácter comunitario: casas de hospedaje, refugios y hosterías, según la clasificación que rige a nivel nacional.

En el caso de los establecimientos de restauración, cabe señalar que han ido desarrollándose desde años anteriores hasta consolidarse en una asociación que en la actualidad reúne a cinco establecimientos localizados frente al cuerpo de bomberos, en el punto de entrada de ascenso al volcán Imbabura.

La plaza de comidas tiene afluencia de clientes todos los días, pero en mayor proporción los fines de semana, llegando a tener alrededor de 1200 clientes mensuales que adquieren los platos típicos del sector: carne de borrego asada, habas con papas y choclos, almuerzos, berro con papas, morocho, entre otros.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Para identificar los elementos condicionantes de la calidad en estos establecimientos de alojamiento y restauración, se toma como punto de partida la normativa vigente, la cual considera parámetros, indicadores, lineamientos y artículos que permiten regular los servicios turísticos.

Para la evaluación de las condiciones de la calidad existen check-list manejados por el MINTUR, generalmente concebidos por categorías. En el desarrollo de la presente investigación se les utiliza como referencia. La adaptación se realiza con la finalidad de reunir los requerimientos más importantes y cercanos a la realidad del objeto de estudio. En términos generales, los aspectos tomados en cuenta son los siguientes:

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

De los seis establecimientos de alojamiento identificados, dos no están ofertando el servicio debido a varias causas:

- El primero, Refugio Taita Imbabura que se encuentra actualmente en remodelación, y por tanto le funciona solo el área de camping.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

- Y el otro Casa Victoria, que según manifestara la propietaria, se encuentra en trámites de solicitudes de permisos de funcionamiento.

Los cuatro establecimientos constituidos legalmente y a los que se les ha aplicado la ficha de campo son: Refugio Terra Esperanza, Hostal Casa Aída, Hostería Quinta San Clemente y Tradiciones San Clemente.

En otro sentido se habrían identificado establecimientos pertenecientes al servicio de alimentación. Sin embargo, dado su limitado espacio físico de funcionamiento y la carencia de un reglamento aprobado para este tipo de servicio, no se les ha aplicado una ficha, sino que, para identificar el nivel de calidad, se ha constatado el criterio de los clientes a través de preguntas incluidas en las encuestas aplicadas en el estudio de mercado.

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

Los requerimientos calificados son:

- Aspectos generales.
- Operación y servicio.
- Habitaciones.
- Baños para huéspedes.
- Cocina y área de comedor.
- Alimentación y bebidas.
- Áreas de descanso.
- Seguridad.
- Aspectos de sostenibilidad ambiental.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Cada uno de ellos posee subdivisiones en los cuales hay ítems que se ha considerado deben ser aplicables en la prestación del servicio de alojamiento para lograr la satisfacción de los clientes.

2.3. Resultados

El Refugio Terra Esperanza es un establecimiento privado ubicado en el Barrio Santa Marianita. El propietario y su esposa realizan todas las actividades, comprendidas como servicio de hospedaje y alimentación, actividades relacionadas con el entorno natural y direccionadas a dar a conocer los atractivos que posee la parroquia, entre ellas ascensos al volcán Imbabura, práctica de deportes de aventura en las tres cascadas y escaladas de roca. Al evaluar los diferentes lineamientos establecidos en la ficha, este establecimiento obtiene una calificación total de 403/475 puntos.

Cinco y cuatro puntos considerados como excelente y muy bueno respectivamente, se obtienen en aspectos como: la limpieza del entorno del lugar, el uso de elementos naturales y culturales en la decoración, habitaciones confortables de tamaño suficiente, barniz en buen estado, equipamiento de las habitaciones, baños funcionales, áreas de cocina limpias con el equipamiento necesario, empleo de alimentos frescos con alternativas de platos vegetarianos, áreas de descanso con buena infraestructura, área de seguridad con información de teléfonos de emergencia señalando las zonas seguras, además de realización de actividades de educación ambiental.

Entre los aspectos donde existen deficiencias se encuentra la no existencia de un sistema de quejas y sugerencias, además de no tener un listado donde se informe de los servicios ofertados con precios y horarios. De manera muy general este establecimiento reúne la mayoría de los requerimientos exigidos en la normativa vigente.

El emprendimiento privado Hostal Casa Aída es reconocido como el primer establecimiento de alojamiento ofertado en la parroquia La Esperanza, considerado como un lugar de tradición, conocido a nivel nacional e internacional. Se encuentra al

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

igual que el anterior, en el Barrio Santa Marianita. La fuerza de trabajo está organizada en 4 personas que realizan todas las labores correspondientes. La oferta actual corresponde al servicio de alojamiento y restauración con una capacidad instalada para setenta personas que se distribuyen en habitaciones dobles y triples.

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

Al sitio se le considera adecuado, con una infraestructura en buen estado, realización adecuada de la limpieza, empleo de elementos naturales en la decoración, y adecuada distribución de áreas. Asimismo, el área de habitaciones en su mayoría tiene una ponderación de muy buena, equipamiento, funcionamiento de los tomacorrientes, iluminación y ventilación suficientes.

El área del baño es muy buena y limpia, existen grifos funcionales, toalleros y rodapié.

El área de cocina y comedor también se encuentran en buenas condiciones, con áreas de descanso para el esparcimiento.

En cuanto a las deficiencias, el área de recepción no es adecuada para atender a los turistas, y la seguridad y señalética, podrían ser aún mejorables.

Se concluye entonces que el establecimiento cumple con los requerimientos incluidos en la normativa legal vigente. Las deficiencias que presenta son mínimas y coinciden con las presentes en los demás establecimientos. Las mejoras podrían realizarse con poca inversión y de manera continua.

La hostería Quinta San Clemente está localizada en el barrio del mismo nombre. A diferencia de los establecimientos anteriores, cuenta con dimensiones superiores y una capacidad para 42 personas, en una infraestructura rústica en armonía con el medio ambiente. Actualmente es atendido por nueve empleados, cuatro hombres y

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

cinco mujeres. Además de los servicios de alojamiento y de restauración, existe un espacio para la realización de eventos. Dispone además de piscina, amplias áreas deportivas, y facilidades para cabalgatas. En el transcurso de sus años de funcionamiento, ha obtenido varios reconocimientos de carácter nacional. Durante la visita de campo se ha evidenciado que los requerimientos a ser calificados se cumplen en su mayoría, entre ellos, internet, wifi y tv cable. La calificación obtenida es de 469/475.

Los aspectos pendientes a mejoras, serían como en el resto de establecimientos, el caso de la señalética y el sistema de quejas y sugerencias con protocolos de seguimiento y solución inmediata.

Adicionalmente debe mencionarse que el lugar se encuentra comprometido con el medio ambiente, promoviendo la práctica de buenas normas en el comportamiento de los usuarios en cuestiones como el reciclaje y la concientización y educación ambiental.

El precio de venta es además un factor que se debe tomar en cuenta en relación a los anteriores establecimientos. El hospedaje en este sitio es más elevado que en la media de los demás, por lo que el segmento de mercado que habitualmente lo demanda es de nivel medio – alto, alto. En este sentido, la relación calidad-precio es un elemento que permite identificar el grado de satisfacción de los clientes.

El emprendimiento Tradiciones San Clemente también se localiza en el barrio San Clemente, con dos personas contratadas para la operatividad de la actividad. Adicionalmente el propietario en la intención manifiesta de promover el involucramiento de la comunidad en el desarrollo del turismo en la zona, contrata a miembros del sector para realizar cabalgatas y caminatas; además, brinda servicios de alimentación y alojamiento.

Al realizar la evaluación de las áreas de este sitio se ha evidenciado que en su mayoría se cumple con todos los requerimientos establecidos en la ficha diseñada. La calificación es de 467/7475 puntos.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Al funcionamiento se le considera adecuado, por cuanto todas las áreas se desarrollan correctamente, la infraestructura es acorde al ambiente, con una buena decoración, habitaciones cómodas, baños funcionales, espacio amplio en la cocina y comedor, alimentos frescos y varias opciones para los clientes. La seguridad es adecuada, con información visible de teléfonos de emergencia en el caso de incidentes. La señalética, sin embargo, es deficiente aspecto que requiere aún de rectificaciones y nuevas implementaciones.

En la intención de contrarrestar los resultados obtenidos en la aplicación de las fichas de evaluación con los criterios de calidad percibidos, se sabe que todos los establecimientos reúnen en su mayoría, los lineamientos establecidos en la ficha aplicada, con ponderaciones de 5 y 4 puntos que se representan como excelente y muy bueno, respectivamente.

Hay elementos que se repiten en los cuatro establecimientos, como es el caso de la señalética y la falta de un sistema de atención a quejas y sugerencias, que permita conocer las consideraciones de los usuarios y poder responderles con prontitud.

Adicionalmente se indagó en el criterio de los clientes y su grado de satisfacción con los servicios, sabiéndose que el 86,7% expresa estar satisfecho, el 13,3% no está ni satisfecho ni insatisfecho, y ningún cliente manifestó insatisfacción.

El logro de la calidad es un proceso continuo que requiere de perseverancia por parte de todos los actores involucrados en el proceso, se trata de un elemento susceptible a cambios debido a que las exigencias de los clientes incrementan con el transcurso del tiempo. El 74,7% de los turistas encuestados consideran que el servicio de hospedaje en la parroquia La Esperanza es de alta calidad, mientras que el 25,3% la califica como mediana.

Para contrarrestar esta información, se realizó una entrevista a la Ing. Gabriela Catillo, Analista de Control Zonal del MINTUR (Coordinación Zonal 1, Ibarra), con el objetivo de identificar la normativa legal actual relacionada con la calidad en la prestación de

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

los servicios turísticos y sus proyecciones a futuro. A continuación, se detallan la conversación mantenida:

Pregunta 1. ¿Con qué indicadores y/o documentos se evalúa la calidad en el servicio de alojamiento y restauración?

Respuesta 1. El Ministerio de Turismo como ente rector de la actividad turística a nivel nacional, deriva toda la normativa de la Ley de Turismo, de la cual se dependen los reglamentos de actividades turísticas actuales y en vigencia, organizadas en alojamiento, intermediación y operación turística y el de guianza.

En los reglamentos de turismo comunitario y alimentos y bebidas se está trabajando recién. Se está en la actualidad, en un proceso de análisis para que pueda ser concebido con registro oficial y consecuentemente puedan establecerse normas y estándares nacionales en estas actividades.

El Ministerio de Turismo carece de un reglamento que regule el servicio de restauración. Solo la Ley de Turismo y el Reglamento de Alojamiento Turístico son los instrumentos vigentes para la evaluación de calidad en la prestación de los servicios turísticos.

Pregunta 2. ¿Qué procedimientos se realizan para controlar la calidad en la prestación de servicios turísticos?

Respuesta 2. Desde planta central del Ministerio de Turismo y desde cada una de las coordinaciones en las oficinas técnicas provinciales se cuenta con la Unidad de Registro y Control, quienes tienen la función explícita de verificar y controlar el buen funcionamiento y la prestación de servicios a los establecimientos que han sido categorizados como turísticos. Los que se hace en la actualidad son operativos de control, en los que se aplican check list que permiten verificar en cada establecimiento el cumplimiento de los indicadores establecidos.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Pregunta 3. ¿Se realiza el mismo control de calidad en las parroquias rurales que en las urbanas?

Respuesta 3. Con la estrategia de zonificación se han identificado en una hoja de ruta, todos los establecimientos reconocidos en el catastro que brindan servicios turísticos, independientemente de su ubicación geográfica, sea urbana o rural. Los controles los realiza el MINTUR a través de auditorías con la aplicación de check list que evalúan los lineamientos de calidad. En los casos que lo requieren, se realizan adicionalmente, asesoramiento a los propietarios.

Pregunta 4. ¿A su consideración, los reglamentos actuales han sido direccionados a potenciar la satisfacción de los clientes?

Respuesta 4. Las leyes y reglamentos existentes permiten llevar un control adecuado de la calidad en la prestación de los servicios turísticos. La Ley de Turismo engloba directrices fundamentales para la regulación de todas las actividades. Con la aprobación de los nuevos reglamentos aún en análisis, se complementará el control, permitiendo al MINTUR tener un sustento legal para poder inspeccionar, controlar, verificar a cada uno de los establecimientos.

Pregunta 5. ¿Posee el MINTUR algún programa de capacitación en la temática de calidad para los prestadores de servicios turísticos?

Respuesta 5. Como MINTUR se poseen programas de capacitaciones y asesoramiento a los emprendedores turísticos, sobre las bases teórico – práctica de las diferentes temáticas, como manipulación de alimentos, atención al cliente, camareras y pisos, recepción, gerencia, etc. Existe incluso una plataforma de capacitación online.

La aplicación de fichas de observación, las encuestas realizadas a los turistas y la entrevista a la funcionaria del MINTUR encargada de esta actividad, permitieron identificar la normativa legal vigente en la prestación de servicios turísticos en la

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

parroquia la Esperanza, direccionados hacia la calidad y su nivel de cumplimiento, determinándose que se cumplen en su mayoría de manera satisfactoria.

Para los establecimientos de alimentación no se ha podido identificar una norma legal vigente de control de calidad debido a su no existencia. En la actualidad, se encuentra en fase de redacción y análisis.

Para evaluar las condiciones actuales de calidad en los establecimientos turísticos de La Esperanza, se han elaborado cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas direccionadas a identificar el perfil del cliente que los consume, así como medir su nivel de satisfacción. Para la cobertura de las unidades de análisis se aplica la fórmula de cálculo de la muestra y en el procedimiento para tratamiento y análisis de la información obtenida, se utiliza la estadística descriptiva.

Se toma como población el número de turistas que ingresan a la parroquia La Esperanza y que usan específicamente el servicio de hospedaje. Se aplica un censo del 100% de la población, 150 clientes, cifra tomada de los propietarios, debido a que no se ha realizado un registro adecuado.

Sin embargo, para el servicio de alimentos y bebidas se ha utilizado una muestra en la cual se ha identificado la existencia de cinco locales, mismos que tienen una gran demanda especialmente los fines de semana. Alrededor de 800 clientes que adquieren el servicio de restauración, según datos aportados de igual manera por los propietarios.

En este sentido, la muestra correspondiente al servicio de alimentación es de 260. Cada muestra responde a su propio cuestionario.

Al responder la encuesta dirigida a los clientes que adquieren el servicio de alojamiento, se supo que su edad se encuentra mayormente entre los 26 y 50 años, con una ligera tendencia hacia el género masculino en un 52,7%. El nivel de ingresos oscila entre \$501 y \$1200 mensuales para el 67,4%. Proviene de Quito en un 49,3% y de Estados Unidos, Francia y Alemania en 18%, 14% y 8% respectivamente. Como

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

promedio pernoctan entre una y dos noches, y regresan una o dos veces al año. Para elegir dónde hospedarse, el 42,7% acudió a redes sociales y un 38% a páginas de internet.

Con respecto al grado de satisfacción, el 86,7% dice estar satisfecho, el 13,3% señala un grado intermedio en el que no están ni satisfechos ni insatisfechos y ningún cliente ha seleccionado la opción de insatisfecho. Consecuentemente el 83% valora la relación calidad-precio como adecuada, el 12,7% cree haber pagado poco por todo lo recibido y un discreto 4% indica que el costo ha sido muy alto.

Al evaluar elementos del hospedaje, como iluminación y decoración, comodidad y confort, limpieza de áreas exteriores, área de recepción, baños y grifos, estado y equipamiento de habitaciones, seguridad, hospitalidad y trato del personal, rapidez en el servicio de alimentación, cubertería y mantelería, disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros y alimentos frescos servidos a la temperatura correcta, las respuestas estuvieron siempre sobre el 85% en excelente y muy bueno. Y a su vez, en igual representatividad, opinan que el servicio de hospedaje que se oferta posee una alta calidad.

Siendo así, parecería que los establecimientos están cumpliendo con los requerimientos de calidad vigentes en las leyes y reglamentos actuales. Adicionalmente debieron calificar la calidad del servicio de alimentación recibido dentro del alojamiento, y las respuestas fueron similares. Finalmente, se les preguntó qué aspectos consideraban mejorables para lograr la calidad del servicio, a lo que el 65% señaló ningún aspecto, el 15% mejorar la rapidez del servicio y el 13% la señalética.

Por su arte los clientes que respondieron la encuesta de consumo de servicios de alimentos y bebidas en un 73,8% se encuentran en edades entre los 26 y 50 años, el 65,4% pertenece al género femenino, que generalmente viaja en familia los fines de semana. En la procedencia, se destaca Ibarra con el 53.1%, en mucha menor medida Quito, Atuntaqui y Otavalo con el 28,5%, 4,2% y 3,8% respectivamente. El 9,2% de los clientes son personas de la localidad y barrios cercanos de la parroquia.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

A la frecuencia de consumo, el 54,2% indica 2 veces al mes, el 27,3%, una y el 11,2%, 3 veces al mes, lo cual se corresponde con la cercanía de la parroquia a las ciudades emisoras, la calidad de la cocción y los precios asequibles de los platos, que en un 76,1% oscila entre \$3.01 y \$5,00.

Con respecto al grado de satisfacción de los clientes, el 63,5% indica sentirse satisfecho y el 36,5% se abstiene, seleccionando la opción, ni satisfechos ni insatisfechos. Ningún consumidor se muestra insatisfecho. Para la relación calidadprecio, el 91,2% indica conformidad, el 7,3% que el precio pagado es barato y un discreto 1,5 % que es muy caro. Consecuentemente al calificar la calidad del servicio recibido el 62,6% señala que es muy bueno o bueno y el 35,8% que es excelente.

Los elementos hospitalidad y trato del personal, alimentos frescos servidos a la temperatura correcta y cocción adecuada de los alimentos fueron evaluadas siempre de excelente, muy bueno y buenos por todos los encuestados.

La rapidez en el servicio de alimentación, aunque obtuvo respuestas similares, presenta un factor limitante, las pequeñas infraestructuras no siempre suficientes para la alta demanda de fines de semana.

La cubertería y mantelería limpias y la disponibilidad de servilletas, saleros y azucareros, son elementos aún mejorables, porcentaje del 2.69% y 3,85% respectivamente, lo señalan como regular.

Sin embargo, el 23% de los encuestados no tiene ninguna recomendación para mejorar la calidad del servicio, el 21,5% hace referencia a que se debe mejorar la limpieza de los establecimientos y el tamaño de la infraestructura, así como controlar la presencia de animales en los alrededores. Y el 13,5% y 12,7% respectivamente, aluden la importancia de incrementar la rapidez en el servicio y la cocción adecuada de los alimentos.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

CONCLUSIONES

Se determinó el nivel de cumplimiento de la normativa legal vigente en la prestación de servicios turísticos en la parroquia La Esperanza, analizándose para los establecimientos de alojamiento, elementos como: aspectos generales, operación y servicio, habitaciones, baños para los huéspedes, cocina y área de comedor, alimentación y bebidas, áreas de descanso, seguridad y aspectos de sostenibilidad ambiental. Mientras que para los de alimentación no existe aún norma legal de control de calidad.

Con la aplicación de fichas de campo, se supo que los requerimientos establecidos en la normativa legal vigente se cumplen en su mayoría, y con ello, el nivel de satisfacción que manifiestan los clientes que adquieren los servicios, es alto.

El estudio de mercado permitió conocer el perfil de los clientes que adquieren servicios turísticos de la parroquia y se diseñó una metodología propia para evaluar la calidad en los servicios turísticos, teniendo en cuenta lineamientos basados en check-list manejados por el MINTUR y las fichas de evaluación de calidad de un emprendimiento comunitario con características afines al escenario de investigación.

Evaluar las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos tributa al desarrollo sustentable e inclusivo del Geoparque Imbabura.

REFERENCIAS

Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. París, Francia.

Ley Orgánica de Turismo de Ecuador. (2014). Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic-2002. (última modificación: 29-dic-2014). Quito, Ecuador.

Ministerio de Turismo de Ecuador. (2007). *Ecuador Ama la Vida. El programa televisivo "Ecuador Ama la Vida" trasciende fronteras*. Recuperado de:

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

<http://www.turismo.gob.ec/el-programa-televisivo-ecuador-ama-la-vidatrasciende-fronteras-2/ecuador-ama-la-vida-2/>

Ministerio de Turismo de Ecuador. (2007). *Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador PLANDETUR 2020*. Recuperado de:

<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

Ministerio de Turismo de Ecuador. (2014). *All you need is Ecuador*.

Ministerio de Turismo de Ecuador. (2014). *Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador PIMTE 2014*. Recuperado de:

http://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/02/PIMTE_2014.pdf

Ministerio de Turismo de Ecuador. (2014). *Programa Nacional de Destinos Turísticos de Excelencia*. Recuperado de:

<http://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/09/Literal-k-Planes-y-programas-Agosto2015.pdf>

Ministerio de Turismo de Ecuador. (2014). *Programa Nacional para la Excelencia Turística 2014 - 2017*. Recuperado de:

<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/DocumentoPrograma-Nacional-para-la-Excelencia-Turistica1.pdf>

Ministerio de Turismo de Ecuador. (2015). *Ecuador Potencia turística*.

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

Organización Mundial del Turismo (2016). *El sector turístico y los objetivos de desarrollo sostenible. Turismo responsable, un compromiso de todos*.

Recuperado de: <http://www.thinktur.org/media/Publicacion-TurismoResponsable-un-compromiso-de-todos.pdf>

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Organización Mundial del Turismo. (2001). *Código Ético mundial para el Turismo*. Santiago de Chile, Chile.

Organización Mundial del Turismo. (2015). *El turismo a nivel mundial*. Recuperado de www.wto.com

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2016). *Programa Internacional de Geociencias y Geoparques*. Recuperado de <http://www.unesco.org/new/es/office-in-montevideo/naturalsciences/international-programme-for-geosciences-and-geoparks/>

Vasallo, Y. y Arciniegas, E. (2015). *Desarrollo sostenible de la actividad turística: realidad y perspectivas*. Revista Ecos de la Academia, 1 (1), 147 – 163.

Vasallo, Y. y Vega, V. (2018). *La planificación y competitividad turística en Ecuador*. Revista Metanoia, 3 (5), 49-60.

Vega V. y Vasallo Y. (2017). *Planificación y Competitividad Turística: Caso Ecuador*. Quito, Ecuador: Editorial El Siglo.