

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión
Turística y Hotelera

TÍTULO

`` CALIDAD Y OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS
COMUNITARIOS CHAKANA LODGE PARROQUIA SAN JUAN, CATÓN
RIOBAMBA``

AUTORA

Vanessa Cristina Guilcapi Guerra

TUTORA

Mgs. Daniel Marcelo Guerrero Vaca

Riobamba - Ecuador

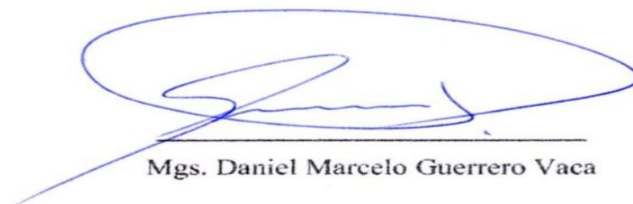
2020

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Riobamba,

Yo, Mgs. Daniel Marcelo Guerrero Vaca, certifico que el presente proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera titulado "CALIDAD Y OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS CIIAKANA LODGE PARROQUIA SAN JUAN, CATÓN RIOBAMBA", ha sido elaborado por la señorita: Vanessa Cristina Guileapi Guerra, el mismo que ha sido dirigido y revisado durante todo el proceso de investigación por mi persona en calidad de tutor, por lo que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva. Es todo en cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,



Mgs. Daniel Marcelo Guerrero Vaca

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal del proyecto de investigación titulado “**CALIDAD Y OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS CHAKANA LODGE PARROQUIA SAN JUAN, CATÓN RIOBAMBA**” presentado por la estudiante: Vanessa Cristina Guilcapi Guerra y dirigida por: Mgs. Daniel Marcelo Guerrero Vaca, una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Por la constancia de lo expuesto firman:

Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira
Presidente del tribunal



Dra. Silvia Marieta Aldaz Hernández
Miembro del tribunal



Mgs. Henry Mauricio Villa Yanez
Miembro del tribunal



AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido de la presente investigación, corresponde exclusivamente a la autora Vanessa Cristina Guilcapi Guerra y al tutor Mgs. Daniel Marcelo Guerrero Vaca y a su vez corresponde a de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Vanessa Cristina Guilcapi Guerra
01753144540

DEDICATORIA

“La vida se mide en logros, no solo en años” - Bruce MCLaren.

Un meta más cumplido, un logro más obtenido.

La culminación de este proyecto de investigación se lo dedico a mi familia, principalmente a mi papi, a mi ma, a mis hermanas, a mi hermano y a mi pequeña sobrina.

Se lo dedico a todas esas experiencias fallidas, que en su momento parecían ser eternas, pero llegaron a su fin y con ello me dejaron grandes lecciones.

Se lo dedico a cada persona que puso un granito de arena en estos cinco años de estudios, que parecían eternos, pero en un abrir y cerrar de ojos, en este momento estoy escribiendo mi dedicatoria.

Se lo dedico a mis amigos que estuvieron al principio de esta aventura llamada Universidad y a los amigos que hice en el transcurso de esta experiencia, con los cuales lloré, reí y me frustré, pero sobre todo supe que siempre están en los momentos adecuados y no tan adecuados.

Vanessa Cristina Guilcapi Guerra

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por darme fuerzas, sabiduría y temple para poder acabar mi carrera sobre todo para poder sobre llevar los altos y bajos que la vida me ha dado.

Les agradezco a mis padres por dejarme volar del nido cuando fue necesario no solo para crecer profesionalmente si no como ser humano.

Les agradezco a mis hermanas que siempre me apoyaron en el transcurso de toda la carrera, a mi hermano que con sus chavaditas me alegra la vida.

Le agradezco a los docentes de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera por ayudarme a crecer profesionalmente y por hacerme sentir en mi hogar.

Le agradezco a mi tutor Mgs. Daniel Guerrero por guiarme y enseñarme en el transcurso del desarrollo de este proyecto de investigación.

Les agradezco a mis lunas, a los pitufos, a mi prima y mis amigos por estar en momentos felices, tristes, de aventuras y sobre todo crecer junto a mí, en esta etapa de mi vida.

Y sobre todo me agradezco a mí, por dar lo mejor de mí cuando creía desfallecer por impulsarme a perder mis miedos en cada gira y sobre todo darme cuenta que todo sacrificio tiene su recompensa.

Vanessa Cristina Guilcapi Guerra

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE CUADROS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. Situación Problemática.....	2
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación del problema.....	3
1.3.1. Justificación teórica.....	3
1.3.2. Justificación práctica.....	3
1.3.3. Justificación Metodológica	3
1.4. Objetivos.....	3
1.4.1. Objetivo General	3
1.4.2. Objetivos Específicos	4
1.5. Hipótesis	4
1.5.1. Hipótesis General	4
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de la investigación.....	5
2.2. Marco filosófico o epistemológico de la investigación	6
2.2.1. Epistemología de la Calidad.....	6
2.2.2. Epistemología de la Oferta de Servicios Turísticos Comunitarios	6
2.3. Marco Teórico.....	7
2.3.1. Variable Independiente (Calidad).....	7

2.3.2.	Variable Dependiente (Oferta de Servicios Turísticos Comunitarios).....	10
2.4.	Estado del Arte.	17
2.4.1.	Variable Independiente (Calidad).	17
2.4.2.	Variable Dependiente (Oferta de Servicios Turísticos Comunitarios).....	19
CAPÍTULO III. METODOLOGIA.....		22
3.	Metodología	22
3.1.	Tipo y Diseño de la Investigación	22
3.1.1.	Tipo de Investigación	22
3.1.2.	Diseño de la Investigación	22
3.2.	Unidad de Análisis.....	22
3.3.	Población de Estudio	23
3.3.1.	Población de la Variable Independiente	23
3.3.2.	Población de la Variable Dependiente	23
3.4.	Técnicas e Instrumentos	23
3.4.1.	Técnicas.....	23
3.4.2.	Instrumento.....	23
3.5.	Validez de Instrumentos	24
3.5.1.	Validez de los Cuestionarios de la Variable Independiente y Dependiente.....	24
3.6.	Confiabilidad de los Instrumentos	24
3.6.1.	Rango de medición Alpha de Cronbach.....	24
3.6.2.	Confiabilidad de Instrumentos Variable Independiente (Calidad).....	25
3.6.3.	Confiabilidad de Instrumentos Variable Dependiente (Oferta de Servicios Turísticos Comunitario).....	25
3.7.	Análisis e Interpretación de la Información	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		26
4.1.	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados	26
4.1.1.	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados de la Variable Independiente: Calidad	26
4.1.2.	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados de la Variable Dependiente: Oferta de Servicios Turísticos Comunitarios.....	28
4.2.	Prueba de Hipótesis	30
4.2.1.	Rho de Spearman.	30
4.2.2.	Hipótesis General	31
4.2.3.	Hipótesis Especifica 1.	32
4.2.4.	Hipótesis Especifica 2.	33
4.2.5.	Hipótesis Especifica 3.	34
5.	Conclusiones y Recomendaciones.....	35

5.1. Conclusiones.....	35
5.2. Recomendaciones	36
6. Bibliografía.....	37
7. ANEXOS	42
Anexo1. Propuesta	42
Anexo 2. Árbol de Problemas	93
Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables	94
Anexo 4. Matriz de consistencia	97
Anexo 5 Cuestionario de la variable independiente.....	99
Anexo 6. Cuestionario de la variable dependiente.....	101
Anexo 7. Validación de expertos	103
Anexo 8. Tabulación de la variable Independiente.....	115
Anexo 9. Tabulación de la variable Dependiente.	127

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 <i>Clasificación del alojamiento turístico</i>	11
Cuadro N°2 <i>Tipo de servicio</i>	13
Cuadro N° 3 <i>Expertos para la validación de los instrumentos</i>	24
Cuadro N° 4 <i>Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable independiente.</i>	26
Cuadro N° 5 <i>Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable dependiente</i>	28
Cuadro N° 6 <i>FODA</i>	44
Cuadro N° 7 <i>Esquema de la propuesta</i>	45
Cuadro N° 8 <i>Mapeo del proceso de Gestión de seguridad y salud ocupacional</i>	46
Cuadro N° 9 <i>Matriz del proceso de Gestión de seguridad y salud ocupacional</i>	47
Cuadro N° 10 <i>Matriz de los instructivos de los documentos del proceso</i>	50
Cuadro N° 11 <i>Seguridad dentro del CTC</i>	55
Cuadro N° 12 <i>Registro de la Seguridad dentro del CTC</i>	57
Cuadro N°13 <i>Formatos de Documentos de la Seguridad dentro del CTC</i>	58
Cuadro N° 14 <i>Check list de los requerimientos obligatorios</i>	59
Cuadro N° 15 <i>Informe del Diagnostico</i>	60
Cuadro N° 16 <i>Seguridad del Cliente</i>	61
Cuadro N° 17 <i>Registro de la Seguridad del Cliente</i>	66
Cuadro N° 18 <i>Formato de Documentos de la Seguridad del Cliente</i>	67
Cuadro N° 19 <i>Check list de los equipos de protección, productos de sanitización.</i>	68
Cuadro N° 20 <i>Registro de compras de los equipos de protección, productos de sanitización.</i>	69
Cuadro N° 21 <i>Registro de limpieza y desinfección</i>	70
Cuadro N° 22 <i>Registro de asistencia a las capacitaciones</i>	71
Cuadro N° 23 <i>Registro de los casos dentro del CTC.</i>	72
Cuadro N° 24 <i>Seguridad de los servicios</i>	73
Cuadro N° 25 <i>Registro de la Seguridad de los servicios</i>	78
Cuadro N° 26 <i>Formatos de Documentos de la Seguridad de los servicios</i>	79
Cuadro N° 27 <i>Check list de los requerimientos obligatorios para la señalética los servicios prestados dentro del CTC</i>	80
Cuadro N° 28 <i>Registro de evaluación de la implementado o adecuado señalética dentro del CTC</i>	82
Cuadro N° 29 <i>Registro de alimentos</i>	83
Cuadro N° 30 <i>Matriz con las fechas de compra y fecha límite de consumo de los alimentos refrigerados o congelados.</i>	84
Cuadro N° 31 <i>Seguridad ocupacional</i>	85
Cuadro N° 32 <i>Registro de la Seguridad ocupacional</i>	89
Cuadro N° 33 <i>Formatos de Documentos de la Seguridad ocupacional</i>	89
Cuadro N° 34 <i>Matriz de vacaciones</i>	90
Cuadro N° 35 <i>Matriz de contactos de emergencia</i>	91
Cuadro N° 36 <i>Matriz de riego</i>	92
Cuadro N° 37 <i>Árbol de Problemas</i>	93
Cuadro N° 38 <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	94
Cuadro N° 39 <i>Matriz de consistencia</i>	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Ciclo de mejora continúa	19
Gráfico N° 2 <i>Valoración de la fiabilidad</i>	24
Gráfico N° 3 <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman</i>	30
Gráfico N° 4 Diagrama de Flujo de la Seguridad dentro del CTC.....	56
Gráfico N° 5 Diagrama de Flujo de la Seguridad del Cliente 1	64
Gráfico N° 6 Diagrama de Flujo de la Seguridad del Cliente 2	65
Gráfico N° 7 <i>Diagrama de Flujo de la Seguridad de los servicios 1</i>	76
Gráfico N° 8 <i>Diagrama de Flujo de la Seguridad de los servicios 2</i>	77
Gráfico N° 9 <i>Diagrama de Flujo de la Seguridad ocupacional</i>	88
Gráfico N° 10 <i>Sexo</i>	115
Gráfico N° 11 <i>Edad</i>	116
Gráfico N° 12 Nivel de Educación	117
Gráfico N° 13 La Infraestructura.....	118
Gráfico N° 14 La Instalaciones	119
Gráfico N° 15 Equipamiento	120
Gráfico N° 16 Los Servicios.....	121
Gráfico N° 17 La Gestión.....	122
Gráfico N° 18 La comercialización	123
Gráfico N° 19 El servicio al cliente.....	124
Gráfico N° 20 El conocimiento	125
Gráfico N° 21 El compromiso	126
Gráfico N° 22 <i>Sexo</i>	127
Gráfico N° 23 <i>Edad</i>	128
Gráfico N° 24 Nivel de Educación	129
Gráfico N° 25 Marque el servicio(s) consumido en Chakana Lodge.....	130
Gráfico N° 26 Información recibida del servicio	131
Gráfico N° 27 La señalética dentro de las habitaciones	132
Gráfico N° 28 Seguridad	133
Gráfico N° 29 Equipamiento.....	134
Gráfico N° 30 Habitaciones.....	135
Gráfico N° 31 Capacidad de respuesta en el s servicio	136
Gráfico N° 32 El tipo de servicio.	137
Gráfico N° 33 El menú ofertado.....	138
Gráfico N° 34 Las instalaciones	139
Gráfico N° 35 Señalización	140
Gráfico N° 36 Seguridad	141
Gráfico N° 37 Capacidad de respuesta en el servicio.....	143

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 <i>Confiabilidad de Calidad</i>	25
Tabla N° 2 <i>Confiabilidad de Oferta de servicios turísticos comunitarios</i>	25
Tabla N° 3 <i>Prueba de Hipótesis General</i>	31
Tabla N° 4 <i>Prueba de Hipótesis Especifica 1</i>	32
Tabla N° 5 <i>Prueba de Hipótesis Especifica 2</i>	33
Tabla N° 6 <i>Prueba de Hipótesis Especifica 3</i>	34
Tabla N° 7 <i>Sexo</i>	115
Tabla N° 8 <i>Edad</i>	116
Tabla N° 9 <i>Nivel de Educación</i>	117
Tabla N° 10 <i>La Infraestructura</i>	118
Tabla N° 11 <i>Las Instalaciones</i>	119
Tabla N° 12 <i>Equipamiento</i>	120
Tabla N° 13 <i>Los Servicios</i>	121
Tabla N° 14 <i>La Gestión</i>	122
Tabla N° 15 <i>La Comercialización</i>	123
Tabla N° 16 <i>El servicio al cliente</i>	124
Tabla N° 17 <i>El conocimiento</i>	125
Tabla N° 18 <i>El Compromiso</i>	126
Tabla N° 19 <i>Sexo</i>	127
Tabla N° 20 <i>Edad</i>	128
Tabla N° 21 <i>Nivel de Educación</i>	129
Tabla N° 22 <i>Marque el servicio(s) consumido en Chakana Lodge</i>	130
Tabla N° 23 <i>Información recibida del servicio</i>	131
Tabla N° 24 <i>La señalética dentro de las habitaciones</i>	132
Tabla N° 25 <i>Seguridad</i>	133
Tabla N° 26 <i>Equipamiento</i>	134
Tabla N° 27 <i>Habitaciones</i>	135
Tabla N° 28 <i>Capacidad de respuesta en el servicio</i>	136
Tabla N° 29 <i>El tipo de servicio</i>	137
Tabla N° 30 <i>El menú ofertado</i>	138
Tabla N° 31 <i>Las instalaciones</i>	139
Tabla N° 32 <i>Señalización</i>	140
Tabla N° 33 <i>Seguridad</i>	141
Tabla N° 34 <i>Equipamiento</i>	142
Tabla N° 35 <i>Equipamiento</i>	142
Tabla N° 36 <i>Capacidad de respuesta en el servicio</i>	143

RESUMEN

El desarrollo de esta investigación trata de comprobar el objetivo general el cual es, si existe una relación entre la calidad y la oferta de los servicios turísticos comunitarios dentro de Chakana Lodge, ya que este CTC cuenta con un desconocimiento técnico y profesional, en la prestación de servicios turísticos comunitarios que son reflejados en la calidad de los servicios turísticos que ofrece el establecimiento.

Durante el desarrollo de la investigación se ha utilizado la metodología documental, cuantitativa y no experimental, así también un diseño descriptivo, correlacional – causal y transversal, a su vez con la ayuda de las unidades de análisis que dentro de esta investigación son los colaboradores de Chakana Lodge y expertos en el ámbito turístico para la variable independiente y agencias de viajes, clientes de Chakana Lodg para la variable dependiente. Todo esto permitió poder aplicar los instrumentos de la investigación gel cual fue el cuestionario cuyos resultados permitieron realizar la comprobación de hipótesis.

La comprobación de hipótesis dio como resultado que no existe una relación entre la calidad y oferta de los servicios turísticos comunitarios, no obstante se pudo concluir que la seguridad dentro de la oferta de servicios turísticos comunitarios es una de sus grandes falencias dentro del CTC, ya que al no ser un centro turístico comunitario formalizado conforme a las condiciones reglamentarias vigentes dentro del Ministerio de Turismo no cuenta con un proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional o laboral para la prestación del servicio turístico lo que ayudaría a mejorar la calidad dentro de Chakana Lodge..

Palabras claves: Calidad, Oferta de servicios turísticos, Características tangibles, Procesos, Características intangibles, Seguridad.

ABSTRACT

This research tries to verify the general objective which is, if there is a relationship between the quality and the offer of community tourism services at “Chakana Lodge” because this CTC has not a technical and professional knowledge about the provision of community tourist services that are reflected in the quality of the tourist services offer by them.

During the development of the research, the documentary, quantitative and non-experimental methodology was used, with descriptive, correlational - causal and cross-sectional design, with units of analysis help who are “Chakana Lodge” collaborators, and experts in tourism field being the independent variable, and travel agencies clients of Chakana Lodge being the dependent variable. All these allowed to apply the research instrument which was the questionnaire which results allowed to test the hypotheses.

As a result, with the hypotheses verification, was possible to know, there is no relationship between the quality and supply of community tourism services, however it concludes that security within tourist services supply is one of its great shortcomings within the CTC because community tourist center is not formalized in accordance with the regulatory conditions of the Ministry of Tourism. It does not have a laboral or occupational health , and it does not have safety management process for the provision of the tourist service, which would help to improve quality in Chakana Lodge.

Keywords: Quality, offer of tourist services, tangible characteristics, processes, Intangible characteristics, security.

Reviewed by: Mgs. Janneth Caisaguano Villa.
ENGLISH PROFESSOR
c.c. 0602305443

INTRODUCCIÓN.

El turismo en los últimos años ha sido un pilar de la economía de muchos países, ya que ha generado fuentes de trabajo directa e indirectamente, llamada así la industria sin chimeneas, puesto que es una industria que no transforma productos, generando servicios para satisfacer las necesidades del consumidor en este caso el turista, generando fuentes de empleo desde emprendimiento hasta grandes consorcios.

La investigación se ha realizado gracias al desarrollo de 4 capítulos los cuales han sido de gran importancia, para que se pueda llegar a cumplir los objetivos propuestos en la investigación.

El primer capítulo de la investigación es el planteamiento del problema, donde se puede observar, cómo se realizó el análisis de la situación problemática que tiene Chakana Lodge, para ello se realizó un árbol de problemas, el cual arroja cuál es el principal problema que tiene Chakana Lodge, posterior a ello se realizó una matriz de consistencia, el cual fue una herramienta de ayuda para desarrollar la formulación del problema, los objetivos de la investigación, a su vez en este capítulo se podrá leer la justificación del porque la realización de la investigación llamada "Calidad y Oferta de los Servicios Turísticos Comunitarios Chakana Lodge Parroquia San Juan, Catón Riobamba", es primordial para el turismo comunitario del cantón Riobamba.

El segundo capítulo es fundamental para el desarrollo de la investigación, ya que se realiza la búsqueda de teorías de las variables de la investigación para así analizar la relación que tiene la calidad con la oferta de los servicios comunitarios, mediante el marco teórico y el estado del arte tanto de las variables, de los indicadores y de las dimensiones de la investigación.

En cuanto al tercer capítulo se puede analizar el tipo de metodología que se utilizara, así como la delimitación de la población que será fundamental para poder comprobar la hipótesis de la investigación, en esta parte de la investigación se realizara las técnicas y los instrumentos que se aplicara a nuestro tamaño de la muestra.

El cuarto capítulo se desarrollará el análisis de los resultados obtenidos al aplicarse los instrumentos en este caso las encuestas a nuestra muestra.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática.

En los últimos años dentro del país ha surgido el turismo comunitario, ya sea por las tendencias turísticas o por la conservación del medio ambiente y del patrimonio de las comunidades que han desarrollado esta modalidad turística, como muestra de ello en la zona 3 del Ecuador, se ha desarrollado varios emprendimientos de actividades comunitarias y de turismo comunitario, especialmente de la provincia de Chimborazo, donde se ha desarrollado más el turismo comunitario es en el cantón de Riobamba.

Dentro de la oferta turística del cantón Riobamba existe una variedad de establecimientos que asiste a los atractivos naturales y culturales dentro del cantón, por ello la prestación de servicios turísticos comunitarios, que son ofertados dentro de las comunidades, especialmente en la parroquia de San Juan.

En la parroquia de San Juan tiene una amplia gama de prestadores de servicios comunitario, uno de ellos es Chakana Lodge el cual cuenta con un desconocimiento técnico y profesional, en la prestación de servicios turísticos comunitarios que son reflejados en la calidad de los servicios turísticos que ofrece el establecimiento, otro factor negativo en la calidad que se presenta, es que conforme a la deficiencia de las competencias públicas institucionales provinciales y locales, se evidencia en la realidad de este sector, la limitación de servicios básicos, los cuales son fundamentales para la prestación de servicios turístico ya que conforme a la teoría de sistemas turísticos de Sergio Molina nos dice que es fundamental la infraestructura para presentar un servicio de calidad.

Chakana Lodge siendo un prestador de servicios turísticos comunitarios, lo realiza de manera empírica a través de una organización familiar, sin embargo, su gran falencia es el desconocimiento técnico reglamentario de como ofertar el servicio para sé que pueda cumplir con las expectativas del cliente del establecimiento.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación de la calidad con la oferta de los servicios turísticos comunitarios?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación de las características tangibles con la oferta de los servicios turísticos comunitarios?
- ¿Cuál es la relación de los procesos con la oferta de los servicios turísticos comunitarios?
- ¿Cuál es la relación de las características intangibles con la oferta de los servicios turísticos comunitarios?

1.3. Justificación del problema

1.3.1. Justificación teórica

La investigación se realizará con el fin de proporcionar el conocimiento como la calidad de servicios turísticos tiene relación en la oferta de los mismos, generando así un conocimiento que será de un gran aporte para futuras investigaciones en la academia y de igual forma será de gran ayuda para Chakana Lodge puesto que sabrán cuáles son sus falencias dentro del sector turístico.

1.3.2. Justificación práctica

La realización de esta investigación es fundamental ya que será de ayuda para la toma de decisiones dentro de Chakana Lodge, pues se analizará en que se está teniendo deficiencias en cuanto a la calidad de los servicios turísticos prestados, a su vez también será de gran ayuda para los prestadores de servicios turísticos comunitarios que se sientan identificados con la investigación, por ellos es necesario poner en práctica los conocimientos sobre la calidad en los servicios comunitarios, para así generar un aporte en el desarrollo turístico local, regional y nacional.

1.3.3. Justificación Metodológica

La investigación se desarrolló con una metodología descriptiva, ya que se realiza la descripción de la variable independiente y dependiente, también se realizó una metodología correlacional, al utilizar Rho de Spearman para poder comprobar las hipótesis de esta investigación, para poder llegar a comprender si la calidad se relaciona con la oferta de servicios turísticos comunitarios.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

- Identificar la relación de la calidad con la oferta de los servicios turísticos comunitarios.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar la relación de las características tangibles con la oferta servicios turísticos comunitarios.
- Analizar la relación de los procesos con la oferta servicios turísticos comunitarios.
- Analizar la relación de las cualidades intangibles con la oferta servicios turísticos comunitarios.

1.5.Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

- La calidad se relaciona con la oferta de servicios turísticos comunitarios

1.5.2. Hipótesis Específicas

- Las características tangibles se relacionan con la oferta de los servicios turísticos comunitarios
- Los procesos se relacionan con la oferta de los servicios turísticos comunitarios
- Las características intangibles se relacionan con la oferta de los servicios turísticos comunitarios

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de la investigación

Para la realización de la investigación es necesario tomar en cuenta investigaciones realizadas sobre la calidad de los servicios y la oferta de servicios turísticos comunitarios, por ello la información que se analizará dentro de esta investigación, serán tomadas de libros, tesis o artículos científicos, lo cual nos ayudara a conocer como la calidad se relaciona con la oferta de servicios turísticos comunitarios para satisfacer las necesidades del cliente, poder así mejorar los servicios turísticos ofertados por Chakana Lodge.

Uno de los documentos analizada fue realizado por Úrsula Masaquiza y Christian Quishpe (2017) llamada " Análisis de la calidad de los prestadores de Servicios turísticos en la parroquia Salasaca Provincia Tungurahua en el año 2016 afirma "los servicios turísticos deben tomar la calidad como política para cambiar el enfoque de la experiencia en las actividades turísticas, estableciendo así un sistema de mejora continua y recibiendo el pleno apoyo de las autoridades". Lo que nos aportaría a la investigación ya que el problema principal es que Chakana Lodge está manejándose la prestación de los servicios turísticos comunitarios con conocimientos empíricos y con la ayuda de un sistema de mejora continua de la calidad, mejoraría su prestación de servicios turísticos comunitarios, ya que Úrsula Masaquiza y Christian Quishpe (2017) afirma que " El modelo de gestión de la calidad en el turismo comunitario puede gestionar adecuadamente los recursos turísticos, fortalecer los talentos humano y producir un turismo comunitario sostenible."

Otra investigación analizada es realizada por Manuela Enríquez y Yoarnelys Vasallo llamada Evaluación de las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos, parroquia la esperanza de Ibarra – Ecuador, la cual nos dice que " Los estándares de calidad turística son importantes y determinan fuertemente la llegada de los turistas a un lugar, dejando de lado destinos que no satisfacen las expectativas del cliente" (Enríquez & Vasallo, 2018), lo que nos da a conocer que la calidad es fundamental en la prestación de los servicios turísticos para poder llegar a satisfacer las necesidades de los turistas, así también se tomara en cuenta el entorno del destino turístico, en este caso en Chakana Lodge se tomara en cuenta los pilares de sostenibilidad los cuales son sociales, ecológicos y económicos para generar así un turismo sostenible.

2.2.Marco filosófico o epistemológico de la investigación

2.2.1. Epistemología de la Calidad

La epistemología nace con James Frederick Ferrier, quien fue un escritor y filósofo, señalan que, la calidad se caracteriza por la satisfacción total las necesidades del cliente, mediante el diseño, la producción y entrega de un producto (Leyva & Anul , 2018)

Pero la calidad surge desde la antigüedad, en el año 2.150 a.C., en el código de Hammurabi hace referencia a la calidad en la construcción de las casas que habitaban el pueblo, según Prieto, si un albañil ha construido una casa y está no es maciza, se hunde y mata a sus ocupantes, el albañil deberá ser ejecutado” (Prieto, 2015).

La calidad data desde las civilizaciones más antiguas por otro lado uno de los padres de la calidad, Crosby, nos señala que la calidad, es entregar los productos y los servicios a clientes o futuros clientes sin ningún defecto y hacerlo en el tiempo requerido. Es decir, la calidad se representa según la perspectiva del caliente pero siempre se trata de satisfacer sus necesidades” (Crosby, 1994).

2.2.2. Epistemología de la Oferta de Servicios Turísticos Comunitarios

- **Epistemología de Oferta de Servicios**

Nace la epistemología de la oferta de servicios con el economista Alfred Marshall el cual analizó, explico y mejoro la aplicación de un modelo de la oferta y de la demanda, “Marshall dice que el trabajador puede elegir su empleador, el capital el sector de su empleo, de ello resulta que los demandantes de servicios productivos compiten por su obtención” (Aparicio, 2017). Esto quiere decir que los servicios producidos serán dados a las personas que las necesiten o paguen su valor o un valor elevado todo dependiendo de su necesidad, surgiendo así uno oferta de productos.

- **Epistemología de Turismo Comunitario.**

El concepto de turismo comunitario en américa latina surge por el comentario de la Organización Mundial del Turismo en 1980 nos dice “La política de planificación turística debería desarrollarse a los niveles local, regional o nacional, en el marco de la planificación nacional, tales políticas deberían ser objeto de evaluación periódica tanto cuantitativa como cualitativa” (Turismo O. M., 1980), años después se reafirma la postura de la OMT, por ello Cabanilla “declara que se invita a las poblaciones que constituyen las comunidades visitadas en los lugares de tránsito y de estancia a ofrecer a los turistas las mejores condiciones de hospitalidad, cortesía y respeto necesarias para el establecimiento de relaciones humanas y sociales armoniosas” (Cabanilla, 2018), es decir realizar un

turismo comunitario que preste servicios turísticos seguros, donde las exigencias del turista se cumplan y crean experiencias en el destino visitado.

2.3.Marco Teórico.

2.3.1. Variable Independiente (Calidad).

En el desarrollo de esta investigación es fundamental saber cuáles son las características que posee la variable independiente, la cual en la presente investigación es Calidad de servicios turísticos comunitarios, por ellos en las siguientes teorías, nos darán a comprender a profundidad como la variable independiente ayuda a descubrir la relación con la variable dependiente.

La calidad en los servicios turísticos según Cantu nos dice que, "la calidad abarca todas las cualidades que cuenta un producto o servicio para ser de utilidad a quienes lo emplea; o sea, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangible, satisfacen las necesidades de los usuarios" (Cantu, 2011).

Pero para Vega (2015), la calidad de servicio es percibida por los clientes como el resultado de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadores del servicio (pág. 20),

Todos estos autores no señalan que la calidad de los servicios turísticos comunitarios, son desarrollados por personal competente que realizan productos o servicios donde sobresale la calidad de estos y donde sus características pueden ser tangibles, intangibles para así satisfacer al cliente.

Por ello se ha escogido la teoría de Cantú el cual nos define con claridad que es la calidad de los servicios, por ende, las dimensiones de la variable Independiente son las siguientes:

- A. Características Tangibles
- B. Procesos
- C. Características Intangibles

Las dimensiones dadas en la teoría de Cantú cuentan también con indicadores que nos ayudara a comprender mejor como se puede desarrollar la calidad en los servicios turísticos comunitarios, a continuación, se presentara las dimensiones con sus respectivos indicadores.

A. Características Tangibles

Las características tangibles "son las instalaciones, edificios, equipos y otros componentes que forman parte del servicio al cliente conforman el soporte físico del servicio, son factor de comunicación y una herramienta para trabajar" (Borrego Peralta & García Araujo,

2017).es decir que las características tangibles son un conjunto de objetos o soportes físicos que apoyan o son el principal componente en la prestación de servicios turísticos.

- **Infraestructura.**

La infraestructura para Martín "Es un conjunto de instalaciones e instituciones que constituyen la base material y organizacional para el desarrollo actividades" (Martín, 2019), mientras que para Lexico, son un conjunto de servicios, instalaciones y equipamiento necesarios para realizar una actividad específica en un lugar determinado (Lexico, 2017). Estos dos autores coinciden en que la infraestructura es un conjunto de materiales, servicios que tiene como fin desarrollar actividades dentro de la infraestructura.

- **Instalaciones.**

Según DataTur las instalaciones turísticas son, todas las edificaciones cuyo objetivo es ayudar a la práctica de actividades turísticas (DataTur, 2015). Las instalaciones turísticas son diferentes según su categoría por ello es necesario conocer la categoría del servicio turístico que se brindara para poder así contar con instalaciones acordes al servicio.

- **Equipamiento.**

El Ministerio de Turismo nos dice que el equipamiento, "Es el conjunto de instrumentos, utensilios y objetos necesarios para la realización de modalidades turísticas" (Ministerio de Turismo, 2014), es decir que es un conjunto de instrumentos necesarios para poder brindar un servicio óptimo para poder alcanzar la calidad en la prestación del producto o servicio turístico.

B. Procesos

Johanna Escobar nos dice que los procesos son un conjunto de actividades programadas que implican la colaboración de una cierta cantidad de personal y recursos materiales para lograr las metas previamente determinadas (Johanna Escobar, 2015). Es decir que los procesos es un conjunto de actividades que se realizan con el fin de cumplir un objetivo para poder mejorar algún problema dentro de una empresa.

- **Producto/ Servicio.**

En cuanto al producto turístico Martínez nos dice que se trata de un conjunto de beneficio materiales e intangibles diseñado para satisfacer los deseos o expectativas de los turistas, lo integran: atractivos, facilidades y acceso para así satisfacer las necesidades del turista (Martínez, Vázquez, & Caraballo, 2015).

En cuanto a los servicios turísticos Ramírez nos dice que es un conjunto de actividades completamente diferentes pero interrelacionadas que funcionan de manera armónica y coordinada para dar respuesta a las necesidades de servicio de la composición socioeconómica de una determinada tendencia turística (Ramírez, 2017).

- **Gestión.**

Las ISO nos dice que la gestión es un conjunto de acciones y herramientas diseñadas para evitar errores o desviaciones que puedan ocurrir en el proceso de elaboración de los productos o servicios (ISO, 2018), a su vez también nos dice que es un conjunto de acciones determinadas que garantizan la calidad en el desarrollo del proceso por el cual como resultado se tiene los productos (ISO, 2018).

- **Comercialización.**

Son todas las acciones dirigidas a la comercialización de productos, bienes o servicios, estas acciones o actividades son realizadas por organizaciones, empresas e incluso grupos sociales (Pacheco & Farfán, 2017). A su vez el Ministerio de Turismo, nos dice que son procesos a través del cual un servicio o un producto son ofertados al consumidor a través de canales físicos o virtuales (Ministerio de Turismo, 2016).

C. Características Intangibles

Las características intangibles se caracterizan por "ser percibidas como medios, a excepción de la disponibilidad del servicio que ésta presenta baja percepción" (Zuleta, Clemenza, , & Araujo, 2014). Por otro lado, son "representados por la Fiabilidad o confiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía, servicio al cliente" (Gotera & Araujo, 2010).

Las características intangibles son un conjunto de acciones que se caracterizan por el servicio al cliente, el conocimiento y el compromiso entre otras cualidades que ayudan a la prestación de servicio turístico.

- **Servicio al Cliente**

El servicio al cliente se caracteriza por poseer actividades que se interrelacionan con el propósito que el cliente cuente con el producto en el momento que se realiza su compra teniendo sus excepciones, por otro lado, el servicio al cliente es un análisis que debe realizarse dentro de la empresa y debe tener en cuenta las necesidades y preferencias de los consumidores, porque esta hace que las empresas se posicionen en el mercado (García A. , 2016).

- **Conocimiento.**

El conocimiento refleja el esfuerzo de cada individuos pero para ello es necesario saber que “es un conjunto de valores, experiencia estructurada e información originada, aplicadas en la mente de las personas que desarrollan en las rutinas, procesos, prácticas y normas para la adquisición e incorporación de nuevas experiencias en las organizaciones” (Angulo, 2017), dentro de la prestación de servicios turístico es fundamental tener conocimientos sobre el turismo, especialmente el turismo comunitario y como desarrollarlo por ello todo prestado de servicios turísticos necesita adquirir esos conocimientos para brindar un óptimo servicio turístico.

- **Compromiso.**

El compromiso es una característica intangible la cual se caracteriza por una relación que implica comportamiento, que conduce a un sentido específico de acción o una actitud positiva hacia la empresa, lo que hace que el individuo tienda a actuar de forma beneficiosa para la entidad donde trabaja (Zayas, 2016), dentro de la prestación de servicios turísticos es necesario contar con un personal comprometido con la empresa para generar un servicio de calidad para así poder satisfacer las necesidades de los clientes.

2.3.2. Variable Dependiente (Oferta de Servicios Turísticos Comunitarios)

Oferta de servicios turísticos

La variable dependiente también es fundamental poderla analizar, por ello se realizado una amplia investigación de teorías que nos explican con profundidad, que es la oferta de servicios turísticos comunitarios, en las siguientes teorías conoceremos su significado.

La oferta de servicios turísticos son los bienes y servicios que brindan las empresas del mercado turístico que pueden satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes a través de empresas terciarias como empresas que brinde el servicio de transporte turístico, alojamiento, a y actividades de entretenimiento (González, 2017).

Por otra parte, la SNIP nos dice que la oferta de servicios turísticos comunitarios es un servicio brindado mediante los productos, instalaciones y recursos turísticos en corredores turísticos para satisfacer las necesidades de los turistas mejorando la experiencia mediante las facilidades turísticas, la calidad y seguridad (SNIP, 2015).

Turismo Comunitario

El turismo comunitario es un modelo de gestión local, donde las comunidades ofertan los servicios turísticos entre ellos el alojamiento, la alimentación, etc., los cuales se desarrolla en su territorio, cuidando sus recursos naturales y culturales, generando recursos

económicos (Simba, 2016). Es decir que el turismo comunitario cuenta con servicios turísticos como el de alojamiento donde “está conformado por un conjunto de: instalaciones, señalización, áreas comunes, ambientación, decoración, mobiliario, condiciones básicas de instalación de habitaciones” (Cabanilla & Garrido, 2018).

Una vez analizado estas teorías que nos ayudan a comprender que es la oferta de servicios turísticos y que es el turismo comunitario, podemos tener en claro, que es fundamental que la oferta de servicios turísticos comunitarios cuente con calidad en la prestación de sus servicios, para así satisfacer las necesidades del usuario.

En cuanto a las dimensiones que se presentan en la oferta de los servicios turísticos comunitarios, se basan en la ley y reglamentos turísticos del Ecuador, en los cuales hemos podido investigar son las siguientes dimensiones:

- A. Alojamiento
- B. Alimentos y bebidas
- C. Guianza
- D. Operación e Intermediación
- E. Transporte

Cada uno de estas dimensiones cuenta con sus respectivos indicadores los cuales nos ayudaran a comprender a profundidad nuestra variable dependiente.

A. Alojamiento

Según el MINTUR el alojamiento cuenta con diferentes tipos de establecimientos de hospedaje desde hoteles hasta áreas de camping, esta clasificación se puede ver en la clasificación de alojamiento así también nos dice que los lugares de alojamiento son aquellos que cumplen con prestaciones mínimas para el confort y seguridad del mismo, durante su estadía” (MINTUR, 2019).

Clasificación de alojamiento.

Según la normativa por la cual se rigie el Ecuador es el Reglamento de Alojamiento Turístico otorgado por el Ministerio de Turismo (2016),

Se Clasifican al alojamiento turístico en:

Cuadro N°1 *Clasificación del alojamiento turístico*

N°	Clasificación	Nomenclatura
1	Hotel	H
2	Hostal	HS
3	Hostería	HT
4	Hacienda Turística	HA

5	Lodge	L
6	Resort	RS
7	Refugio	RF
8	Campamento Turístico	CT
9	Casa de Huéspedes	CH

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Según la clasificación dada los establecimientos turísticos pueden tener una categoría turística según su clasificación para poder brindar el servicio de alojamiento.

- **Información del servicio**

La información de servicio se caracteriza por generar información útil para el futuro cliente o el cliente por ello es necesario saber que "Es cuando se facilita la información a usuarios de servicios turísticos sobre recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementario" (Zamarreño, 2019). Así también es necesario diferenciar como se puede distribuir esta información por ello "Las diferentes formas de brindar acceso a la información, variando sus atributos en dependencia de la ubicación relativa del proveedor con respecto al consumidor, y de las tecnologías y fuentes de información utilizadas" (Saldarriaga & Velásquez, 2016).

- **Seguridad**

Se entiende como seguridad un conjunto de actividades que se entrelazan como la coordinación, la supervisión y las respectivas adecuaciones que logren garanticen la seguridad de los trabajadores y los clientes que se encuentren dentro de los establecimientos que prestan servicios turísticos, así también se considera a la seguridad, el compromiso de brindar el bienestar y la protección a los huéspedes y sus pertenencias menguando los riesgos por inseguridades internas (Roca, 2008).

Equipamiento.

El equipamiento dentro de los establecimientos que prestan servicios turísticos se puede definir como "El equipamiento básico son las características del mobiliario e utensilios en una empresa turística en las áreas de servicios y áreas comunes" (Sabel M. B., 2018).

- **Habitaciones.**

El Ministerio de Turismo en el reglamento de alojamiento nos señala que las habitaciones son cuartos privados dentro de alojamientos turísticos predestinado para la pernoctación de una o más personas, según su capacidad y acomodación (Ministerio de Turismo, 2016).

- **Servicio.**

El servicio se lo brinda de diferentes formas especialmente en el ámbito del hospedaje, por ello “En la función de la hotelería, la empresa ofrecerá distintos servicios, tales como el servicio de habitaciones, restauración, bar, lavandería” (Moya, 2016).

- **Capacidad de Respuesta.**

La capacidad de respuesta se caracteriza por “La habilidad de organizar, mediante el uso de los recursos y las destrezas disponibles, de enfrentar y gestionar condiciones adversas, situaciones de emergencia o desastres” (Torres, 2016), es decir que es la capacidad de resolver problemas de mane eficiente en el momento que surgen así también se “Expresa el tiempo o la velocidad de respuesta a una demanda y eventualmente, a una necesidad” (Roca, 2008).

B. Alimentos y Bebidas

En cuanto a los alimentos y bebidas el Ministerio de Turismo (2018) nos dice que son las instalaciones permanentes, estacionales o móviles donde se preparan comidas y bebidas para el consumo que cumplan con los parámetros definitivos (Ministerio de Turismo, 2018, pág. 4). Es decir que a&b se caracteriza por ser un lugar donde se ofrece comidas preparadas y bebidas que el consumidor pueda consumirlas siempre y cuando cumpla con lo establecido en el reglamento turístico.

- **Tipo de Servicio.**

Según el Ministerio de Turismo (2018), en el reglamento de Alimentos y Bebidas, nos dice que, “Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas clasificados como cafetería, bar y restaurante deberán informar, a través del sistema establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, el tipo de servicio que brindan de acuerdo a lo siguiente:

Cuadro N°2 Tipo de servicio

N°	Clasificación
1	Menú
2	Autoservicio
3	Buffet
4	Menú fijo
5	Servicio a domicilio
6	Servicio al auto (pág. 9)

Elaboración: Cristina Guilcapí 2020

Es decir que el tipo de servicio cambiará dependiendo de servicio que brinde ya que con la clasificación se podrá realizar diferentes unos de otros.

- **Menú**

El menú según el MINTUR son los instrumentos comunicativos para la venta de alimentos y bebidas mediante un listado de los platos que constituyen la oferta gastronómica de un establecimiento de a&b para el consumidor (Ministerio de Turismo, 2018). Por otra parte, existe una clasificación amplia entre el menú entre ellos tenemos el menú fijo el cual abarca alimentos que se ofrecen a través de un listo de platos que constantemente esta exhibida en el mostrador para el consumidor, con un precio fijo, que pueden ofrecer posibilidades de cambio (Ministerio de Turismo, 2018).

- **Instalaciones.**

En cuanto a las instalaciones dentro de un restaurante "son adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro del establecimiento de alimentos" (García & Olmos , 2016).

- **Señalización.**

La señalética es un conjunto de objetos que "Informar o advertir de la existencia de un riesgo o peligro, de la conducta a seguir para evitarlo, de la localización de salidas y elementos de protección o para indicar la obligación de seguir una determinada conducta" (Pérez, 2017)", a su vez nos afirma que "señalización puede ser de tipo visual, acústico, olfativo y táctil, pero las más usuales son las señales visuales y las acústicas. Ambas pueden tener carácter provisional o permanente" (Pérez, 2017).

C. Guianza

Picazo es una autor que nos dice que la guianza "Es una actividad que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural o natural de una zona, poseyendo una titulación específica, por lo general emitida por la autoridad competente o en su defecto avalada por el gestor de ese patrimonio" (Picazo, 2014) es decir que la Guianza tiene como objetivo satisfacer la curiosidad del visitante mediante información pertinente entregada por su guía.

- **Credencial.**

En el Reglamento de Guianza Turística nos dicen que, "la credencia es un documento de identificación (licencia), que contiene al menos los siguientes datos: número de registro del guía turístico, categoría, especialización, idioma que acredita su dominio, nombre y apellidos, y fotografías correspondientes." (Ministerio de Turismo, 2016), esos requerimientos obligatorios para el guía es con el fin de que los visitantes puedan tener

conocimiento de que la persona que este guían es un profesional y brindar un ambiente seguro.

- **Conocimiento del Patrimonio.**

En el Reglamento de Guianza Turística, el guía nacional de turismo en la prestación de su servicio tendrá que interpretar el patrimonio natural y cultural turístico nacional, con el objetivo de facilitar una experiencia única al visitante durante su estadía (Ministerio de Turismo, 2016). Es decir que los conocimientos los guías turísticos tienen que tener un amplio conocimiento de pluriculturalidad del Ecuador para generar una experiencia satisfactoria para el turista.

- **Comunicación- Idioma.**

Dentro del Reglamento de Guianza Turística dice que en relación con el idioma que debe saber el Guía tiene que, acreditar mínimo el nivel B1 de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las Lenguas y a lo establecido por el reglamento a demás por las disposiciones que emita la Autoridad Nacional de Turismo (Ministerio de Turismo, 2016). Es decir que el guía turístico debe tener por lo mínimo la acreditación de un idioma, dentro de la demanda turística internacional se maneja el idioma ingles por ello es recomendable que el guía sepa dicho idioma.

- **Manejo de Grupos.**

Dentro del Reglamento de Guianza Turística dice que, los guías de turismo podrán guiar grupos constituidos hasta por 16 personas (Ministerio de Turismo, 2016). Pero esto está regido según las normas establecida en el área protegida que practique la Guianza, estas normas serán dadas por la Autoridad Ambiental Nacional según corresponda al número de visitantes que visite el área protegida.

D. Operación e Intermediación.

La intermediación es la gestión empresarial de la mediación, organización y venta de servicios de viajes entre el consumidor final y los proveedores de servicios de turísticos que se lo realiza por separado o en forma de paquetes turístico (Ministerio del Turismo, 2016).

La Operación se refiere a la organización, desarrollo y ejecución directa de diversas formas de viajes y visitas de visitantes a nivel nacional, incluida la prestación de servicios turísticos propios o de terceros (Ministerio del Turismo, 2016).

- **Calidad de Información Recibida.**

La calidad de la información es un conjunto de datos organizados que pueden ser medidos por el grado en que se manifiestan una serie de cualidades las cuales pueden ser precisa, oportuna, integra, significativas entre otras (Humberto Núñez, 2013).

- **Contratación y Factura.**

En cuanto a la contratación y facturación es "el contrato de servicios se aplica a los contratos bajo los cuales un vendedor de bienes o servicios, se obliga a realizar a un comprador (en este parte llamado customer o cliente), servicios relacionados con los bienes" (Escartín, 2011).

- **Gestión de Reservas.**

El MINTUR en el reglamento de alojamiento nos dice que la gestión de reservas es implementar un sistema propio o contratado de manejo de reservas, es función del establecimiento establecer una forma de pago en línea (Ministerio de Turismo, 2016).

E. Transporte

El transporte turístico tiene sus propias características por ello el transporte es un factor indispensable para el producto turístico, puesto que representa el medio de llegar al destino, es un medio para el desplazamiento dentro del destino visitado, la propia atracción o actividad turística (Castaño Molina & Valencia Arias, 2016).

- **Unidades Especializadas.**

El Ministerio de Turismo en el reglamento de transporte terrestre turístico nos dice que las unidades especiales, "Son aquellos vehículos construidos o aptos para realizar el transporte turístico combinado con otras actividades turísticas y recreativas como el servicio de alimentos y bebidas y otras que en conjunto se consideran operaciones turísticas" (Ministerio de Turismo , 2014).

- **Gestión Operativa.**

En cuanto a la gestión operativa "El servicio de transporte terrestre turístico será prestado a nivel nacional exclusivamente por empresas de transporte terrestre autorizadas por un permiso de operación de transporte terrestre turístico, debidamente otorgado por la Agencia Nacional de Tránsito" (Ministerio de Turismo , 2014).

El Ministerio de Turismo también nos dice que el servicio de transporte terrestre podrá contratarse a través de agencias de viajes operativas o duales, pero prestado exclusivamente por empresas de transporte terrestre autorizadas" (Ministerio de Turismo , 2014).

2.4.Estado del Arte.

2.4.1. Variable Independiente (Calidad).

Dimensiones del Modelo SERVQUAL.

Para percibir la calidad en los servicios comunitarios de Chakana Lodge, es necesario saber con qué criterio los colaboradores del establecimiento pueden evaluar la calidad de los servicios ofrecidos, por lo que es importante conocer cómo funciona el modelo SERVQUAL, ya que este modelo ayuda a percibir calidad por parte de los clientes.

Enríquez & Hidalgo nos dicen que el modelo SERVQUAL puede definir a la calidad del servicio es la profundidad de las diferencias entre las expectativas de los clientes y sus percepciones por ello se utilizan los diez criterios o dimensiones evaluativas (Enríquez & Hidalgo , 2018).

De estos diez criterios el autor los reduce a cinco puesto que muchos tienen similitudes y con los siguientes criterios se podrá evaluar la calidad:

- Elementos tangibles.
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad (profesionalidad, cortesía, credibilidad)
- Empatía (accesibilidad, comunicación, comprensión) (pág. 42).

Estos elementos son los pilares para poder evaluar la calidad, no obstante sabemos que la calidad es percibida de diferente manera por los clientes, estos elementos son fundamentales para el desarrollo de la investigación, tomando en cuenta que la calidad de los servicios turísticos comunitario que oferta Chakana Lodge, se medirá desde la perspectiva de los colaboradores que conforman Chakana Lodge, para poder saber cómo manejan los siguientes elementos: las características tangibles, procesos y características intangibles que también se encuentran dentro del modelo SERVQUAL.

Etapas de calidad turística

En la investigación realizada por Ursula Lucía Masaquiza Chango refieren que la calidad ha evolucionado en cuatro etapas las cuales son las siguientes:

- Inspección
- Control de calidad
- Aseguramiento de la calidad
- Calidad y excelencia total. (pág. 14)

Con el desarrollo de estas 4 etapas pretende que la calidad dentro de las empresas evolucione mediante una inspección donde el producto será verificado si cumple o con los estándares de calidad de las normativas vigentes, así también se debe desarrollar el control de calidad donde tiene como objetivo la reducción de costos totales donde se incluirán acciones planificadas para promover la calidad.

Por último, tenemos la etapa de aseguramiento de la calidad que pretende estrategias competitivas para una gestión a través de la mejora continua con cero defectos y por último tenemos la calidad y excelencia total donde busca la calidad absoluta mediante una excelente gestión de calidad.

Normas de Calidad

En la investigación de Mina "Las normas ISO se constituyen en una serie de Estándares que podemos agrupar por familias, según los distintos aspectos 47 relacionados con la calidad (2015) "; dentro de las familias de las ISO existe una infinidad de normas que ayudan al desarrollo de la calidad en diferentes aspectos, pero las ISO 9001 es la normativa más adecuada para la calidad en la realización o prestación de productos y servicios, puesto que nos ayuda con parámetro base para generar un sistema de calidad adecuado para satisfacer las expectativas y exigencias del consumidor.

ISO 9001

El estudio de la Normas ISO 9001 es fundamental para la investigación por ello es necesario saber lo que nos menciona Bolaños, "la norma ISO 9001 nos detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proveer productos que cumplan los requerimientos de sus clientes" (Bolaños, 2015)

Las normas hicieron también se basan en 7 aspectos fundamentales para mejorar la calidad en los productos o servicios generados los cuales son:

1. Orientación al cliente
2. Liderazgo
3. Implicación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Mejora continua
6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
7. Relaciones beneficiosas con los proveedores (pág. 40)

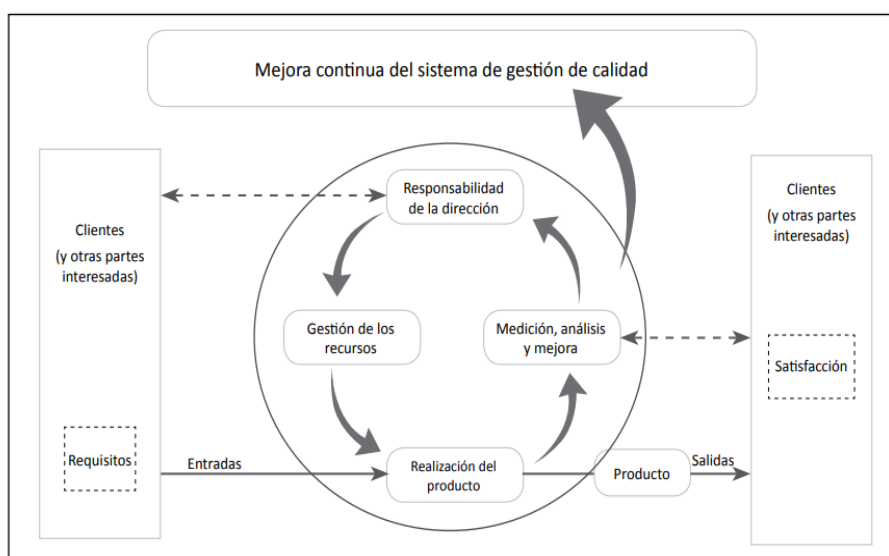
Lo que pretende estos enfoques es realizar una prestación de productos y servicios de óptima calidad generando así que las expectativas de los clientes se cumplan mediante

una mejora continua, una buena relación con sus proveedores, el reclutamiento de personal capacitado con la ayuda de este enfoque generara una buna buena aplicación de la gestación de calidad dentro de las empresas u organizaciones.

Sistema de gestión de la calidad.

En la norma ISO 9001 uno de sus fundamentos son los 8 principios de la gestión de la calidad, para cumplir con estos fundamentos se desarrolla un sistema de gestión de la calidad, mediante su ciclo de mejora continua pretende que los productos o servicios cumplan los requisitos del cliente mediante normativas legales y aplicables.

Grafico N° 1 *Ciclo de mejora continúa*



Fuente: Investigación “Sistema de Gestión Iso 9001-2015: Técnicas y Herramientas de Ingeniería de Calidad para su Implementación”

Los estándares del sistema de gestión ISO proporcionan un modelo a seguir para establecer y operar un sistema de gestión. La familia de normas ISO 9000 se ocupa de varios aspectos de la gestión de la calidad y proporciona una guía a las diferentes empresas que realizan las prestaciones de bienes y productos para que se puede cumplir con las exigencias y perspectivas de los clientes en cuanto a la calidad (Cruz & López, 2017).

2.4.2. Variable Dependiente (Oferta de Servicios Turísticos Comunitarios)

La cadena del turismo comunitario

La investigación llamada “Turismo comunitario y generación de riqueza en Países en vías de desarrollo. Un estudio de caso en el Salvador”, realizada en el año 2009, nos da un

punto de vista favorable en el manejo de servicios turísticos comunitarios, el cual se divide en tres bloques.

El primer bloque está integrado por los representantes que se encargan de la planificación turística, que pueden contar con oficinas de turismo que muchas veces también ejercen la función de guías turístico (López & Sánchez, 2009), dentro de muchos CTC no cuentan con este primer bloque, ya que no cuentan oficinas donde se puedan comercializar sus servicios, en el caso de Chakana Loge no cuenta con el servicio de Guianza por consiguiente no desarrollaría el primer bloque de la cadena de turismo comunitario señalado por López & Sánchez, el segundo bloque está conformado por las empresas de servicios turísticos directos entre estos sobresales los prestadores de servicios de alojamiento y los de restauración (López & Sánchez, 2009), Chakana Loge si cuenta con la prestaciones de servicios de alojamiento y a&b, es decir que el segundo bloque, lo que nos da como resultado que se puede potencializar la cadena turística de servicios turísticos dentro del CTC. Finalmente nos dice que, el último bloque incluye a las empresas que apoyo a la actividad turística, entre ellas tenemos las empresas de transporte y las tiendas de venta de productos típicos especialmente las artesanías (López & Sánchez, 2009).

Con esta teoría podemos ver que existen tres bloques en donde se dividen los servicios turísticos comunitarios, realizando así una cadena. Dentro de Chakan Lodge se puede percibir que se puede realizar el mismo manejo de los tres bloques o generar recursos que se puedan aplicar dentro de la organización entre ellos, el trasporte turístico, la Guianza, la intermediación e interpretación generando así un completo desarrollo de una cadena de servicios turísticos comunitarios dentro del CTC.

La normativa vigente de valoración de establecimientos de alojamiento

Para la prestación de servicios de alojamiento es necesario saber cómo mejorar o valorizar esta prestación, por ello en la siguiente teoría nos daremos cuenta como la normativa vigente de alojamiento ayuda a ver en que está fallando Chakana Lodge en la prestación del servicio de alojamiento.

El autor Enríquez Hidalgo (2018), en su investigación nos dice que, " En la normativa legal vigente existen lineamientos y artículos que permiten regular los servicios turísticos". El Ministerio de Turismo se rigüe con un check-list de los principales requerimientos obligatorio dados en los reglamentos turístico entre ellos el reglamento de alojamiento, de a&, el de Guianza, de trasporte entre otros, dentro de la investigación de Enríquez Hidalgo, el autor modifico el check-list dándonos parámetros más básicos de lo

que se puede encontrar dentro de un establecimiento de turismo comunitario, lo cual nos puede servir de guía para poder hacer un diagnóstico dentro de Chakana Lodge para saber si cumple con estos parámetros básicos para la prestación de servicios turísticos comunitarios.

Este check list pretende mejorar la calidad de los servicios turísticos comunitarios, no obstante, hay que tomar en cuenta que los requerimientos obligatorios para la prestación de servicios y para poder regular sus servicios dentro del MINTUR.

CAPÍTULO III. METODOLOGIA.

3. Metodología

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

- Investigación documental:

La investigación fue de tipo documental ya que se realizó revisiones bibliográficas de libros, artículos científicos y tesis, para el análisis de las variables a estudiar (Calidad y Oferta de los servicios turísticos comunitarios).

- Investigación cuantitativa

Se diseñó instrumentos de investigación para su aplicación y realizó el análisis de los cuestionarios que se aplicó a los colaboradores de Chakana Lodge y a los clientes, la información recolectada dio paso a la aplicación y comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación.

- Investigación no experimental.

La investigación es de tipo no experimental puesto que se realizó la observación de como la calidad se relaciona con la oferta de servicios turísticos comunitarios.

3.1.2. Diseño de la Investigación

- Diseño descriptivo

Se recolecto información de cada una de las variables y dimensiones de la investigación lo que nos ayudó a entender la relación de la calidad con la oferta de servicios turísticos comunitarios en Chakana Lodge.

- Diseño correlacional – causal

Este diseño de esta investigación procedió al análisis de las variables estudiadas: variable independiente (calidad) y variable dependiente (oferta de servicios turísticos comunitarios), con esto se logró responder el principal problema de la investigación: ¿Cuál es la relación de la calidad con la oferta de los servicios turísticos comunitarios en Chakana Lodge?

3.2. Unidad de Análisis

Las unidades de análisis dentro de esta investigación son las siguientes:

1. Colaboradores de Chakana Lodge y Expertos en el ámbito turístico

2. Agencias de viajes y Clientes de Chakana Lodge.

3.3. Población de Estudio

3.3.1. Población de la Variable Independiente

La población seleccionada la variable de calidad se lo realizara mediante el método no probabilístico con el muestreo por cuotas donde el investigador pueden involucrar a individuos que representan a una población, ya que con la realidad del país a causa de la pandemia es una forma de aplicar el instrumento que se utilizara, este método nos permite tener un tamaño de muestra de 30 encuestados, en el caso de la variable independiente serán encuestados los colaboradores de Chakana Lodge y a técnicos turismos, analistas turismos, profesionales en el ámbito turístico que tengan conocimiento de cómo se maneja Chakana Lodge.

3.3.2. Población de la Variable Dependiente

La población seleccionada para la variable de oferta de servicios turísticos comunitarios se lo realizara mediante el método no probabilístico con el muestreo por cuotas donde el investigador pueden involucrar a individuos que representan a una población, ya que con la realidad del país a causa de la pandemia es una forma que el investigador eligió para realizar la aplicación del instrumento que se utilizara, este método nos permite tener un tamaño de muestra de 30 encuestados, en el caso de la variable dependiente serán encuestados los clientes que hayan consumido los servicios ofertados por Chakana Lodge, con la ayuda de las agencias de viajes ubicadas en la ciudad de Riobamba se realizara la aplicación del cuestionario

3.4. Técnicas e Instrumentos

3.4.1. Técnicas

La técnica que se aplicará será una encuesta, la escala utilizada fue la escala de Likert con los siguientes valores: 1(muy malo), 2(malo), 3(bueno), 4(muy bueno) y 5(excelente). Los datos obtenidos se analizarán mediante las siguientes herramientas Microsoft Excel y el programa IBM SPSS Statistics V25.

3.4.2. Instrumento

Se realiza un cuestionario para la variable independiente (calidad), que será aplicada a los prestadores de servicios turísticos comunitarios en Chakana Lodge, por lo que constará de 3 preguntas generales y 9 preguntas específicas a lo que se tomará en cuenta la escala de Likert.

Se realizará un cuestionario para la variable dependiente (oferta de servicios turísticos comunitarios), que será aplicada a los consumidores de servicios turísticos comunitarios en Chakana Lodge, en este caso a las agencias de viajes del país, estará con puesto por 4 preguntas generales y 13 preguntas específicas a lo que se tomará en cuenta la escala de Likert.

3.5. Validez de Instrumentos

3.5.1. Validez de los Cuestionarios de la Variable Independiente y Dependiente.

Para la validez de los instrumentos aplicados dentro de esta investigación a ha recurrido a un grupo de expertos, elegidos por su formación académica relacionada al ámbito de investigación, los expertos son los siguientes:

Cuadro N° 3 *Expertos para la validación de los instrumentos*

N°	Experto	Cargo que Desempeña	Asignación Tribunal
1	Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira	Docente de la Unach	Presidente
2	Dra. Aldaz Hernández Silvia Marieta PhD.	Docente de la Unach	Miembro 1
3	Mgs. Villa Yanez Henry Mauricio	Docente de la Unach	Miembro 2
4	Mgs. Daniel Marcelo GuerreroVaca	Docente de la Unach	Tutor

Elaborado por: Cristina Guilcapi

3.6. Confiabilidad de los Instrumentos

3.6.1. Rango de medición Alpha de Cronbach

Para el rango de medición se utilizará el método de Alpha de Cronbach donde, Chaves & Rodríguez (2018), nos dan los criterios de fiabilidad, en la siguiente Gráfico se podrá observar la siguiente escala de fiabilidad.

Gráfico N° 2 *Valoración de la fiabilidad*

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves & Rodríguez (2018)

Para una valoración de fiabilidad dentro de los criterios con Alpha de Cronbach debe ser mayor o igual a 0,70, lo cual permite saber que los instrumentos que se aplicarán dentro de la investigación serán confiables.

3.6.2. Confiabilidad de Instrumentos Variable Independiente (Calidad).

Tabla N° 1 *Confiabilidad de Calidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	9

Elaborado por: *Cristina Guilcapi*

Al realizar la aplicación de Alpha de Cronbach para la variable de calidad, tiene como resultado la confiabilidad 0,931, el cual se encuentra en el rango de excelente.

3.6.3. Confiabilidad de Instrumentos Variable Dependiente (Oferta de Servicios Turísticos Comunitario)

Tabla N° 2 *Confiabilidad de Oferta de servicios turísticos comunitarios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	13

Elaborado por: *Cristina Guilcapi*

Al realizar la aplicación de Alpha de Cronbach para la variable de oferta de servicios turísticos comunitarios, tiene como resultado la confiabilidad 0,984, el cual se encuentra en un rango excelente.

3.7. Análisis e Interpretación de la Información

Los resultados obtenidos del cuestionario con referente a la variable de calidad se han aplicado a los colaboradores de Chakana Lodge y el cuestionario con referente a la variable de oferta de servicios turísticos comunitarios a los clientes que han consumido los servicios prestados Chakana Lodge, estos resultados fueron analizados por medio de una base de datos mediante el programa Microsoft Excel 2016, posterior será analizada en el programa IBM SPSS STATISTICS 25.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Con los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios a nuestros colaboradores, se realizó el análisis estadístico descriptivo de cada ítem, lo cual permitió el análisis, interpretación y discusión de los resultados de cada cuestionario, tanto de la variable de calidad como la variable oferta de servicios turísticos comunitarios, se podrá visualizar las tablas y graficas de la tabulación de los resultados en los anexos de la investigación (Anexo 11 y Anexo 12).

4.1.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados de la Variable Independiente: Calidad

Cuadro N° 4 *Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable independiente.*

N°	ÍTEMS	INTERPRETACIÓN
Información General		
a)	Sexo	Se observa que el 53,33% de los encuestados son del sexo masculino, y el 46,67% es el sexo femenino. Se llega a la conclusión que la mayoría de los expertos son de género masculino.
b)	Edad	Se observa que los encuestados tienen diferentes edades, el 40% están entre las edades de 31 a 40 años, 30% están entre las edades de 20 a 30 años y el 23,33% están entre las edades de 41 a 50 años y el 3,33% tienen edades entre 51 a 60 y más de 60. Se concluye que el 66,67% de los expertos tienen un rango de edad entre 31 a 40 años.
c)	Nivel de Educación	Se observa que el 50% tiene un nivel de educación superior universitario, el 30% tiene un nivel de educación posgrado, el 10% tiene un nivel de educación superior no universitario y bachillerato. Se concluye que el 50% de los expertos tiene un nivel de educación superior universitario.
Características Tangibles		
1)	La infraestructura	Se observa que el 53,33% considera que la infraestructura dentro de Chakana Lodge es muy buena y el 33,33% considera que la infraestructura dentro de Chakana Lodge es buena y el 13,33% considera que la infraestructura dentro de Chakana Lodge es excelente. Se concluye que el 53,33% de los expertos considera que la infraestructura dentro del establecimiento turístico comunitario es muy buena.
2)	Las Instalaciones.	Se observa que el 50% considera que las instalaciones dentro de Chakana Lodge son muy buenas, el 40% considera que las instalaciones dentro de Chakana Lodge son buenas y el 10% considera que las instalaciones dentro de Chakana Lodge son excelentes. Se concluye que el 50% de los expertos considera que las instalaciones dentro del establecimiento turístico comunitario son muy buenas.
3)	El Equipamiento.	Se observa que el 46,67% considera que el equipamiento dentro de Chakana Lodge es muy bueno y el 43,33% considera que el equipamiento dentro de Chakana Lodge es bueno, el 6,67% considera

que es malo y el 3.33% considera que es excelente. Se concluye que el 46,67% de los expertos considera que el equipamiento dentro del establecimiento turístico comunitario es muy bueno.

Procesos

- | | | |
|----|---------------------|--|
| 4) | Los Servicios | Se observa que el 50% considera que los servicios dentro de Chakana Lodge son muy bueno, el 40% considera que son buenos, el 6,67% considera que son excelentes y el 3,33% considera que son malos. Se concluye que el 50% de los expertos consideran que los servicios dentro del establecimiento turístico comunitario son muy buenos. |
| 5) | La Gestión | Se observa que el 40% considera que la gestión dentro de Chakana Lodge es muy bueno, el 36,67% considera que la gestión es buena, el 16,67% considera que la gestión es mala y el 6,67% considera que es muy mala. Se concluye que el 40% de los colaboradores de Chakana Lodge considera que la gestión dentro del establecimiento turístico comunitario es muy bueno. |
| 6) | La Comercialización | Se observa que el 43,33% considera que la comercialización dentro de Chakana Lodge es buena, el 26,67% considera que la comercialización dentro de Chakana Lodge es muy buen, el 23,33% considera que la comercialización es mala y el 6,67% considera que es muy mala. Se concluye que el 43,33% de los expertos considera que la comercialización dentro del establecimiento turístico comunitario es buena. |

Características Intangibles

- | | | |
|----|------------------------|--|
| 7) | El servicio al cliente | Se observa que el 40% considera que el servicio al cliente dentro de Chakana Lodge es muy bueno y bueno, el 13,33% considera que el servicio al cliente es malo y el 6,67% excelente. Se concluye que el 40% de los colaboradores de Chakana Lodge considera que el servicio al cliente dentro del establecimiento turístico comunitario es muy bueno y buena. |
| 8) | El Conocimiento | Se observa que el 40% considera que el conocimiento de los colaboradores de Chakana Lodge es muy bueno, el 36,67% considera es bueno, el 16,67% considera es malo y el 6,67% considera que es excelente. Se concluye que el 40% de los expertos considera que el conocimiento dentro del establecimiento turístico comunitario es muy bueno. |
| 9) | El Compromiso. | Se observa que el 46,67% considera que el compromiso de los colaboradores de Chakana Lodge es bueno, el 33.33% considera es muy bueno, el 10% considera es excelente, el 6,67% considera que es muy mala y el 3,33% considera que es malo. Se concluye que el 46,67% de los expertos considera que el compromiso dentro del establecimiento turístico comunitario muy bueno. |

Fuente: Encuesta aplicada en junio - agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

4.1.2. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados de la Variable Dependiente: Oferta de Servicios Turísticos Comunitarios.

Cuadro N° 5 Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable dependiente

N°	ÍTEMS	INTERPRETACIÓN
Información General		
a)	Sexo	Se observa que el 43,33% de los encuestados son del sexo femenino, y el 56,67% son masculino. Se llega a la conclusión que la mayoría de los clientes de Chakana Lodge son de género masculino.
b)	Edad	Se observa que los encuestados tienen diferentes edades, el 50% están entre las edades de 20 a 31 años, 43,33% están entre las edades de 31 a 40 años, 3,33% están entre las edades de 41 a 50 años y el 3,33% están entre las edades de 51 a 50 años. Se concluye que el 50% de los clientes de Chakana Lodge tienen un rango de edad entre 20 a 30 años.
c)	Nivel de Educación	Se observa que el 50% tiene un nivel de educación en posgrado, el 40% tiene un nivel de educación superior universitario y el 10% tiene un nivel de educación superior no universitario. Se concluye que el 50% de los clientes de Chakana Lodge tiene un nivel de educación en superior universitario.
d)	Marque el servicio(s) consumido en Chakana Lodge	Se observa que el 60% de los clientes han consumido el servicio de alojamiento, alimentos y bebidas, el 23,33% de los clientes han consumido el servicio de alimentos y bebidas y el 16,67 de los clientes han consumido el servicio de alojamiento. Se concluye que el 60% de los clientes de Chakana Lodge han consumido el servicio de alojamiento, alimentos y bebidas.
Alojamiento		
1)	Información recibida del servicio	Se observa que el 43,48% de los clientes considera que la información recibida del servicio por parte Chakana Lodge es muy buena, el 26,09% de los clientes considera que es muy mala, el 13,04% de los clientes considera que es buena y excelente, el 4,35% de los clientes considera que es mala. Se concluye que el 43,48% de los clientes de Chakana Lodge considera que la gestión dentro del establecimiento turístico comunitario es muy buena.
2)	La señalética dentro de las habitaciones	Se observa que el 34,78% de los clientes considera que la señalética dentro de las habitaciones en Chakana Lodge es muy bueno, el 26,09% considera que muy malo, el 17,39% considera que es buena y mala y el 4,35% considera excelente. Se concluye que el 34,78% de los clientes considera que la señalética dentro de las habitaciones dentro del establecimiento turístico comunitario es muy buena.
3)	Seguridad	Se observa que el 39,13% de los clientes considera que la seguridad es buena, el 26,09% considera que muy mala, el 21,74% considera que es muy buena, el 8,70% considera que es excelente y el 4,35% considera que es mala. Se concluye que el 39,13% de los clientes considera que la seguridad dentro de las habitaciones dentro del establecimiento turístico comunitario es buena.
4)	Equipamiento	Se observa que el 30,43% de los clientes considera que el equipamiento es muy bueno, bueno y malo y el 8,70% considera es excelente. Se concluye que el 30,43% de los clientes considera que el equipamiento dentro de las habitaciones dentro del establecimiento turístico comunitario es muy buena, buena y mala.

5)	Habitaciones	Se observa que el 34,78% de los clientes considera que las habitaciones son muy buenas, el 30,43% considera que malo, 26,09% considera que son buenas y el 8,70% considera que es excelente. Se concluye que el 34,78% de los clientes considera que las habitaciones dentro de las habitaciones dentro del establecimiento turístico comunitario son muy buenas.
6)	Capacidad de Respuesta en el servicio.	Se observa que el 39,13% de los clientes considera que la capacidad de respuesta en el servicio es muy buena, el 30,43% considera que bueno, el 30,43% considera que es malo, y el 8,70% considera que es excelente. Se concluye que el 39,13% de los clientes considera que la capacidad de respuesta en el servicio dentro del establecimiento turístico comunitario es muy bueno.

Alimentos y Bebidas

7)	El tipo de servicio	Se observa que el 44% de los clientes considera que el tipo de servicio es muy bueno, el 24% considera que malo, el 16% considera que es bueno, el 12% considera que es excelente y el 4% considera que es muy malo. Se concluye que el 44% de los clientes considera que el tipo de servicio dentro del establecimiento turístico comunitario es muy bueno.
8)	El menú ofertado	Se observa que el 36% de los clientes considera que el menú ofertado es muy bueno, el 28% considera que bueno, el 24% considera que es muy malo y el 12% considera que es excelente. Se concluye que el 36% de los clientes considera que el menú ofertado dentro del establecimiento turístico comunitario es muy bueno.
9)	Las instalaciones	Se observa que el 40% de los clientes considera que las instalaciones dentro de Chakana Lodge son muy buenas, el 28% considera que son malas, el 24% considera que son buenas y el 8% considera que son excelentes. Se concluye que el 40% de los clientes considera que las instalaciones dentro del establecimiento turístico comunitario son muy buenas.
10)	Señalización	Se observa que el 36% de los clientes considera que la señalización dentro de Chakana Lodge es muy mala, el 24% considera que es buena, el 20% considera que es muy buena, el 16% considera que es excelente y el 4% considera que es mala. Se concluye que el 36% de los clientes considera que la señalética dentro del establecimiento turístico comunitario es muy mala.
11)	Seguridad	Se observa que el 32% de los clientes considera que la seguridad dentro de Chakana Lodge es mala, el 28% considera que es buena y el 20% considera que es muy buena y excelente. Se concluye que el 32% de los clientes considera que la seguridad dentro del establecimiento turístico comunitario es mala.
12)	Equipamiento	Se observa que el 28% de los clientes considera que el equipamiento dentro de Chakana Lodge es bueno y muy bueno, el 24% considera que malo, el 16% considera que es excelente, y el 4% considera que es muy malo. Se concluye que el 38% de los clientes considera que el equipamiento dentro del establecimiento turístico comunitario es bueno y muy bueno.
13)	Capacidad de respuesta en el servicio	Se observa que el 36% de los clientes considera que la capacidad de respuesta en el servicio dentro de Chakana Lodge es muy bueno, el 28% considera que es bueno, el 24% considera que es malo y el 12%

considera que es excelente. Se concluye que el 36% de los clientes considera que la capacidad de respuesta en el servicio dentro del establecimiento turístico comunitario es muy buena.

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Rho de Spearman.

Para la comprobación de hipótesis se utilizará Rho de Spearman, el cual expresa la asociación entre dos variables cuantitativas, según su relación para así poder descubrir si hay una correlación alta, baja o nula entre las variables.

Para realizar la interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman se utilizará los valores dados por Martínez & Campos (2015), expuestos en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 3 Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez & Campos (2015)

4.2.2. Hipótesis General

Ho: La calidad no se relaciona con la oferta de servicios turísticos comunitarios.

Hi: La calidad se relaciona con la oferta de servicios turísticos comunitarios.

- Margen de error - 0,05= 5%
- Rho de Spearman
- Significancia = 0,740
- Análisis. - el valor de significancia es de 0,740 es mayor al margen de error =0,05, lo que nos permite rechazar la hipótesis alternativa o de la investigación y se acepta la Hipótesis nula la cual es, *La calidad no se relaciona con la oferta de servicios turísticos comunitarios*, además se obtuvo que el coeficiente de correlación es de 0,063, lo que nos dice que tiene una correlación positiva muy baja.

Tabla N° 3 Prueba de Hipótesis General

		Correlaciones		
			Calidad	Oferta de servicios turísticos comunitarios
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,063
		Sig. (bilateral)	.	,740
		N	30	30
	Oferta de servicios turísticos comunitarios	Coeficiente de correlación	,063	1,000
		Sig. (bilateral)	,740	.
		N	30	30

Fuente: IBM SPSS STATISTICS 25.

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

4.2.3. Hipótesis Especifica 1.

Ho: Las características tangibles no se relacionan con la oferta de los servicios turísticos comunitarios.

Hi: Las características tangibles se relacionan con la oferta de los servicios turísticos comunitarios.

- Margen de error - 0,05= 5%
- Rho de Spearman
- Significancia = 0,729
- Análisis. - el valor de significancia es de 0,729 es mayor al margen de error =0,05, lo que nos permite rechazar la hipótesis alternativa o de la investigación y se acepta la Hipótesis nula la cual es, *Las características tangibles no se relacionan con la oferta de los servicios turísticos comunitarios*, además se obtuvo que el coeficiente de correlación es de -0,066, lo que nos dice que tiene una correlación negativa moderada.

Tabla N °4 Prueba de Hipótesis Especifica 1

Correlaciones				
			Oferta de servicios turísticos comunitarios	Características Tangibles
Rho de Spearman	Oferta de servicios turísticos comunitarios	Coeficiente de correlación	1,000	-,066
		Sig. (bilateral)	.	,729
		N	30	30
	Características Tangibles	Coeficiente de correlación	-,066	1,000
		Sig. (bilateral)	,729	.
		N	30	30

Fuente: IBM SPSS STATISTICS 25.

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

4.2.4. Hipótesis Especifica 2.

Ho: Los procesos no se relacionan con la oferta de los servicios turísticos comunitarios.

Hi: Los procesos se relacionan con la oferta de los servicios turísticos comunitarios.

- Margen de error - 0,05= 5%
- Rho de Spearman
- Significancia = 0,728
- Análisis. - el valor de significancia es de 0,728 es mayor al margen de error =0,05, lo que nos permite rechazar la hipótesis alternativa o de la investigación y se acepta la Hipótesis nula la cual es, *Los procesos no se relacionan con la oferta de los servicios turísticos comunitarios*, además se obtuvo que el coeficiente de correlación es de -0,066, lo que nos dice que tiene una correlación negativa moderada.

Tabla N° 5 Prueba de Hipótesis Especifica 2

Correlaciones				
		Oferta de servicios turísticos comunitarios		
			Procesos	
Rho de Spearman	Oferta de servicios turísticos comunitarios	Coeficiente de correlación	1,000	-,066
		Sig. (bilateral)	.	,728
		N	30	30
	Procesos	Coeficiente de correlación	-,066	1,000
		Sig. (bilateral)	,728	.
		N	30	30

Fuente: IBM SPSS STATISTICS 25.

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

4.2.5. Hipótesis Especifica 3.

Ho: Las características intangibles no se relaciona con la oferta de los servicios turísticos comunitarios.

Hi: Las características intangibles se relacionan con la oferta de los servicios turísticos comunitarios.

- Margen de error - 0,05= 5%
- Rho de Spearman
- Significancia = 0,612
- Análisis. - el valor de significancia es de 0,740 es mayor al margen de error =0,05, lo que nos permite rechazar la hipótesis alternativa o de la investigación y se acepta la Hipótesis nula la cual es, *Las características intangibles no se relaciona con la oferta de los servicios turísticos comunitarios*, además se obtuvo que el coeficiente de correlación es de -0,096, lo que nos dice que tiene una correlación negativa muy alta.

Tabla N° 6 Prueba de Hipótesis Especifica 3

Correlaciones				
			Oferta de servicios turísticos comunitarios	Características Intangibles
Rho de Spearman	Oferta de servicios turísticos comunitarios	Coeficiente de correlación	1,000	-,096
		Sig. (bilateral)	.	,612
		N	30	30
	Características Intangibles	Coeficiente de correlación	-,096	1,000
		Sig. (bilateral)	,612	.
		N	30	30

Fuente: IBM SPSS STATISTICS 25.

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

La calidad y la oferta de servicios turísticos comunitarios, no se relacionan, pero si cuentan con una correlación positiva muy baja, es decir que, si se mejora la calidad de los servicios turísticos comunitarios, estas podrían tener una relación entre sí.

- Las características tangibles no posee una relación con la oferta de servicios turísticos comunitarios, pero las características tangibles dentro de Chakana Lodge como la infraestructura, las instalaciones y el equipamiento, se las consideran buenas, no obstante todavía no llegan a cumplir los estándares de calidad en la oferta de servicios turístico, entre las falencias más destacadas tenemos la señalización dentro CTC, ya que el 36% de los clientes considera que la señalización dentro de Chakana Lodge es muy mala.
- Los procesos no posee una relación con la oferta de servicios turísticos comunitarios, pero dentro de Chakan Lodge los procesos es uno de los limitantes para el desarrollo en la calidad de oferta de servicios turísticos comunitarios, una de sus falencias es la gestión, ya que el 16,67% considera que es mala y el 6,67% considera que es muy mala dentro del CTC y uno de sus reflejos es no ser un centro turístico comunitario formalizado conforme a las condiciones reglamentarias vigentes dentro del Ministerio de Turismo.
- Las características intangibles no poseen una relación con la oferta de servicios turísticos comunitarios. En Chakana Lodge las características intangibles se reflejan en el servicio al cliente, el conocimiento y el compromiso los cuales dentro de la investigación cuentan con un rango entre bueno y muy bueno no obstante la perspectiva de sus clientes en cuanto a la seguridad dentro de la oferta de servicios turísticos comunitarios es una de sus grandes falencias dentro del CTC ya que el 26,09% considera que muy mala.

5.2.Recomendaciones

- Se recomienda a Chakana Lodge que implemente la señalización indicada en el reglamento de alojamiento turístico y el de A&B, para que sus clientes se sientan seguros dentro del establecimiento así también puedan mejorar la calidad en la prestación del servicio turístico comunitario.
- Se sugiere que Chakana Lodge formalice su prestación de servicio con una categoría de refugio en referencia al marco legal vigente, puesto que con las características que posee y la ubicación son referente para esa categorización de alojamiento con el único objetivo de que la percepción de la calidad y del servicio se incremente dentro de la perspectiva de sus colaboradores y sus clientes.
- La inseguridad es un reflejo de la deficiencia en cuanto a la gestión dentro de Chakana Lodge por ello se recomienda realizar el diseño de un proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional para la prestación del servicio turístico, para que así el CTC pueda mejorar su seguridad.

6. Bibliografía

- Alvarado Espinel, F., & Ortega Pacheco, D. (2016). *REGLAMENTO DE GUIANZA TURISTICA*.
- Ángela, E. H. (2018). "Evaluación de las Condiciones de Calidad en la Prestación de Servicios Turísticos, Parroquia La Esperanza de Ibarra – Ecuador". Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Angulo, R. (2017). *Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral*. Obtenido de Informes Psicológicos, : <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a03>
- Aparicio, Z. (15 de Julio de 2017). *Historia y Teoría Fundamental de La Oferta y La Demanda*. Obtenido de https://kupdf.net/download/historia-y-teoria-fundamental-de-la-oferta-y-la-demanda_5969a8a0dc0d60d415a88e7c_pdf
- Aponte, C. (02 de 2020). *Normas y principios de bioseguridad* . Bogota: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/005763376321accd4cfb4>
- Araujo García, J., & Borrego Peralta , C. (07 de Enero de 2017). *Gestión de la calidad en la empresa turística de restaurante de la ciudad de Chachapoyas*. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1861/1790>
- Bolaños, E. R. (25 de Agosto de 2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Obtenido de Revista Universidad Y Empresa, : <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- Borrego Peralta, C. A., & García Araujo, J. (07 de Enero de 2017). *Gestión de la calidad en la empresa turística de restaurante de la ciudad de Chachapoyas*. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1861/1790>
- Cabanilla , E., & Garrido, C. (2018). *El Turismo Comunitario en el Ecuador*. Quito: Consejo Editorial UIDE.
- Cabanilla , E., & Garrido, C. (2018). *El Turismo Comunitario en el Ecuador Evaluación, Problemática y Desafíos*. Quito: Consejo Editorial UIDE.
- Cabanilla, E. (2018). *Turismo comunitario en América Latina, un concepto en construcción*. Obtenido de Siembra : <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/SIEMBRA/article/view/1433/2906>
- Cantu, J. H. (2011). *Desarrollo de la Calidad*. Cuarta Edición. Mc Graw Hill.
- Castaño Molina , V., & Valencia Arias, A. (01 de Febrero de 2016). Obtenido de Universidad de los Andes Venezuela: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3477/347750606007/347750606007.pdf>
- Chango, U. L. (12 de Mayo de 20016). *Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10328/1/T-UCE-0009-684.pdf>
- Chaves, E., & Rodríguez, L. (21 de 05 de 2018). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE)*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Crosby, P. (1994). *Calidad total para el siglo XXI* . Mexico: McGraw-Hill Interamericana, S. A de C.V.

- Cruz, F., & López, A. d. (2017). *Sistema De Gestión Iso 9001-2015: Técnicas Y Herramientas De Ingeniería De Calidad Para Su Implementación*. Obtenido de <https://doi.org/10.19053/1900771X.v17.n1.2017.5306>
<http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Enríquez , M., & Vasallo, Y. (22} de Junio de 2018). *Evaluación de las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos, parroquia la esperanza de Ibarra – Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8343>
- Enríquez Hidalgo , Á. (22 de Junio de 2018). *Evaluación De Las Condiciones De Calidad En La Prestación De Servicios Turísticos, Parroquia La Esperanza De Ibarra – Ecuador*”. Obtenido de Universidad Técnica del Norte : <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8343>
- Escartín, J. (2011). *El Contrato De Servicios*.
- Farré, R. (2014). *Gestión de Reservas y Espacios*. Gestión Universitaria.
- Ferrer, M., & Gamboa, T. (2016). *Centro de Estudios de la Empresa – FCES – Universidad del Zulia Maracaibo – Venezuela* . Obtenido de <http://intercostos.org/documentos/congreso-08/181.pdf>
- García , R., & Olmos , L. (2016). *Estructura del mercado turístico 2.ª edición*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- García, A. (2016). *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales* . Obtenido de Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín: <https://core.ac.uk/download/pdf/196158601.pdf>
- García, D. (2020). *Instituto Tecnológico de Orizaba*. Obtenido de Instituto Tecnológico de Orizaba: https://www.academia.edu/43145408/Mapeo_de_procesos_y_su_alcance
- González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Logroño: Tutor Formación.
- Gotera, A., & Araujo, R. (2010). *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29012358007.pdf>
- Grünewald, L. (2010). *Municipio, turismo y seguridad*. Obtenido de Universidad Nacional de Quilmes y Organización de Estados Americanos (OEA): https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf
- Humberto Núñez. (2013). *Calidad de la Información* . Universitario Politécnico Santiago Mariño.
- ISO, N. (16 de Octubre de 2018). *ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%2C%20es,servicios%20obtenidos%20mediante%20el%20mismo.&text=De%20ah%C3%AD%20su%20importancia%20dentro%20del%20sistema>
- ISO, N. (2018). *ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%2C%20es,servicios%20obtenidos%20mediante%20el%20mismo.&text=De%20ah%C3%AD%20su%20importancia%20dentro%20del%20sistema>
- ISO, N. (2018). *ISO 9001:2015*.
- Johanna Escobar. (2015). *Manual de procesos y procedimientos en el centro comercial Unicentro*. Obtenido de Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia: <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/1488>

- Lexico. (2017). *Diccionario Oxford de Inglés y Español*. Obtenido de <https://www.lexico.com/es/definicion/infraestructura>
- Leyva, O., & Anul P, A. (16 de 03 de 2018). *Aseguramiento de la calidad*. Obtenido de https://kupdf.net/download/aseguramiento-de-la-calidad2_5af43f80e2b6f5f8189510ab_pdf
- Lopéz , T., & Sámchez, S. (11 de Diciembre de 2009). *Turismo comunitario y generación de riqueza en Países en vías de desarrollo*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%2099.4%20Tomas%20LOPEZ,%20Sandra%20SANCHEZ.pdf>
- López, G. (2014). *Reglamento de transporte terrestre turístico* . Quito: Ministerio de turismo y transporte.
- Maldonado , C., & Hernández , G. (2011). *Guía para autogestión de calidad de servicios turísticos comunitarios” esta guía nos dice que*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_185118.pdf
- Marshall, A. (1890). *Principios de economía*.
- Martín, A. R. (2019). *Infraestructura turística: ¿qué es y cómo esta conformado? Lifeder*.
- Martínez , A., & Campos, W. (31 de 08 de 2015). *Revista mexicana de ingeniería biomédica*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004
- Martínez, S. (26 de 08 de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/distribucion-de-las-instalaciones-y-capacidad-productiva-en-la-empresa/>
- Martínez, V. &. (2012). *Procedimiento para realizar estudios de mercados emisores reales y potenciales para el producto turístico de Las Tunas*. Universidad de Las Tunas" Vladimir Ilich Lenin".
- Martínez, Vázquez, & Caraballo. (2015). *Procedimiento para realizar estudios de mercados emisores reales y potenciales para el producto turístico de Las Tunas*. En *Procedimiento para realizar estudios de mercados emisores reales y potenciales para el producto turístico de Las Tunas*. Las Tunas - Cuba: Universidad de Las Tunas" Vladimir Ilich Lenin".
- Masaquiza , Ú., & Quishpe , C. (12 de 05 de 2017). *Universidad Central del Ecuador* . Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10328/1/T-UCE-0009-684.pdf>
- Mina, A. M. (07 de Marzo de 2015). “*Sistemas de articulación y aplicación de estándares de Calidad de los emprendimientos turísticos de la parroquia Santa Catalina de Salinas-Ibarra, e implementación de redes de turismo comunitario a nivel nacional*”. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6251>
- Ministerio de Turismo . (31 de Diciembre de 2014). *Reglamento de transporte terrestre turístico*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/Reglamento-Transporte-Terrestre-Turistico.pdf>
- Ministerio de Turismo. (11 de Febrero de 2014). *Reglamento de operación turística de aventura*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/Reglamento-Operacion-Turistica-De-Aventura.pdf>
- Ministerio de Turismo. (24 de 05 de 2016). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf>

- Ministerio de Turismo. (18 de Febrero de 2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/07/18-02-2016-Reformas-al-Reglamento-de-Alojamiento.pdf>.
- Ministerio de Turismo. (16 de Febrero de 2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (24 de Mayo de 2016). *Reglamento de guianza turística*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf>
- Ministerio de Turismo. (24 de Junio de 2016). *Reglamento de operación e intermediación*. Obtenido de https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Registro-establecimientos-turisticos/Agencias-viajes/Lexis_Reglamento_De_Operacion_E_Intermediacion_Turistica.pdf
- Ministerio de Turismo. (25 de Octubre de 2018). *Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas*. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Ministerio del Turismo. (24 de Junio de 2016). *Reglamento de Operación e Inetemedicación Turística*. Obtenido de https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Registro-establecimientos-turisticos/Agencias-viajes/Lexis_REGLAMENTO_DE_OPERACION_E_INTERMEDIACION_TURISTICA.pdf
- MINTUR. (2019). Guía de Calidad en el servicio para el facilitador. 30.
- Moya, J. (2016). *Universidad de Alicante*. (iManagement&Tourism, Ed.) Obtenido de <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/55318#vpreview>
- OEA, O. d. (2015). Municipio Turismo y Seguridad. En O. O. Americanos, *Municipio Turismo y Seguridad* (pág. 47). Mexico: Fundacion Turismo para todos .
- Pacheco, V., & Farfán, P. (2017). *Análisis de la Comercialización*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5633/ADfaqupft.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pacheco, V., & Farfán, P. (2017). *Análisis de la Comercialización*. Arequipa – Perú.
- Parra , C., & del Pilar, A. (2009). *La estructura organizacional y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica*.
- Pérez, M. D. (2017). *Manual. Caracterización de residuos industriales*. CEP EDITORIAL.
- Picazo, C. (2014). *Los servicios turísticos de asistencia y guía*. Barcelona: Síntesis.
- Prado, J. D. (21 de 03 de 2017). *IMF*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/sin-categoria/riesgos-laborales-hosteleria-turismo-2/>
- Prieto, J. (2015). *Calidad: historia, evolución, estado actual y previsiones de futuro*. Obtenido de Universidad Nacional De Educación A Distancia (Uned): <https://www2.uned.es/master-gestion-calidad/documentos/MASTER%20CALIDAD-TEXTOS%20DEL%20CURSO%20PARA%20EL%20ALUMNO.pdf>
- Ramírez, C. (2017). *Servicios Turísticos I*. Universidad Tecnologica Nacional .
- Roca, J. A. (Febrero de 2008). *Prevención y seguridad que ofrecen los hoteles de la ciudad de Manta y su relación con el incremento de la demanda turística*.

- Obtenido de Universidad Laica "Eloy Alfaro" De Manabi :
<https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1309/1/ULEAM-POSG-GTH-0020.pdf>
- Sabel, M. B. (2018). *Estructura equipamiento y diseño hotelero*. Obtenido de <https://administracion.unmsm.edu.pe/images/silabos/turismo/9T-E-Estructura.Equipamiento.Diseo.-Hotelero.pdf>
- Saldarriaga, K., & Velásquez, B. (Diciembre de 2016). *Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador*. doi:10.15640/jlis.v4n2a2
- Simba, L. (Abril de 2016). *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/4648/3/20T00701.pdf>
- SNIP, I. P. (2015). *SNIP*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/capacita/2015/sector/turismo.pdf
- Torres, D. (2016). *Análisis de Sistemas de Gestión del Riesgo de Desastres*.
- Turismo, M. d. (2016). *Reglamento De Operacion E Intermediacion TURISTICA*. Ministerio del Turismo.
- Turismo, O. M. (27 de Septiembre de 1980). *Declaración de Manila*. Obtenido de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/turismo/misc01.htm>
- Vega, A. V. (2015). *La calidad percibida del servicio en establecimientos hoteleros de turismo rural*. Obtenido de <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/viewFile/304/260>
- Vélez, M. M. (07 de 2011). “*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*”. Obtenido de Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador: <https://docplayer.es/56684341-Politecnica-salesiana-del-ecuador-unidad-de-estudios-de-posgrado-maestria-en-administracion-de-empresas.html>
- Zamarreño, G. (2019). *Marketing turístico*. Malaga-España: Elearning.
- Zayas, P. (02 de 04 de 2016). Obtenido de Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579004.pdf>
- Zuleta, D., Clemenza, , C., & Araujo, R. (08 de Enero de 2014). *Calidad de Servicio Percibida por los usuarios de los programas de postgrado en gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*. Obtenido de <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rtend/article/view/1897>

7. ANEXOS

Anexo1. Propuesta

Propuesta

1. Tema.

“ Proceso de Gestión de seguridad y salud ocupacional para la prestación de los servicios turísticos comunitarios ”.

2. Antecedentes

Para la elaboración de la propuesta de la investigación hay que tomar en cuenta lo que es un proceso, ya que esto nos ayudará a cumplir con nuestro objetivo al desarrollar un proceso de Gestión de seguridad y salud ocupacional en la prestación de servicios turísticos en emprendimientos comunitarios o ligados al sector rural, a su vez tenemos que tomar en cuenta la seguridad y la salud ocupacional para poder desarrollar el proceso, para ello es necesario analizar las siguientes teorías.

Para Diana García (2020), en su artículo de investigación llamado “Mapeo de procesos y su alcance” nos dice que “Un proceso es el conjunto de etapas, eventos, pasos, actividades o tareas relacionadas entre sí que contribuyen a agregar valor a insumos para lograr productos que el cliente considera de valor y paga por ellos”.

Según Grünewald existe un estrecho vínculo entre la seguridad y la calidad turística con la sostenibilidad en cuanto a la seguridad es uno de los insumos económicos fundamentales (Grünewald, 2010), para la calidad en turismo, la seguridad es uno de los factores determinantes, o de base, según destaca la definición de trabajo integrada de la calidad en turismo”.

Es decir que para mejorar la calidad de los servicios turísticos comunitarios dentro de Chakana Lodge es fundamental desarrollar un proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional, esto influye en las condiciones internas de la organización dentro del aspecto social y económico, ya que fortalece a un nivel más alto el compromiso y desempeño de sus colaboradores, lo que aporta a la percepción de cliente por parte del cliente, y de esta manera contrastar con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en el desarrollo de la investigación.

3. Justificación

El diseño de un proceso de Gestión de seguridad y salud ocupacional para la prestación del servicio turístico pretende ayudar a los Centros turísticos comunitarios (CTC) de las parroquias rurales de Riobamba, pero sobre todo pretende ayudar a Chakana Lodge para

mejorar la calidad de los servicios turísticos comunitarios que ofertan, fortaleciéndolo mediante una gestión de seguridad.

La realización de esta propuesta ayudara con la realización de la caracterización de los procedimientos obtenidos dentro del desarrollo de la propuesta, con lo cual tratara de guiar a CTC para que pueda realizar la implementación del proceso de gestión de seguridad y seguridad ocupacional.

4. Objetivos

4.1. Objetivo General.

- Diseñar el Proceso de Gestión de seguridad y salud ocupacional bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001-2015 para los servicios turísticos comunitarios de Chakana Lodge en el cantón Riobamba.

4.2. Objetivos Específicos.

- Definir y caracterizar los procedimientos del proceso de Gestión de seguridad y salud ocupacional
- Diseñar la estructura documental del proceso

5. Diagnostico situacional del CTC

Información General

- **Nombre del CTC:** Chakana Templo de Montaña
- **Asociación:** Asociación de servicios turísticos Chakana Templo de Montaña
- **Presidente de la comunidad:** Segundo Pascual Cayambe
- **Representante:** Miguel Calapiña
- **Provincia:** Chimborazo.
- **Cantón:** Riobamba
- **Parroquia:** San Juan – En las faldas del volcán Chimborazo
- **Coordenadas decimales:** Latitud: -1,5337438 Longitud: -78,8384375
- **Teléfono:** 33013104 **Móvil:** 0968297999
- **Correo electrónico:** chakanatemplo@gmail.com

Diagnostico

El centro turístico Chakana templo de montaña cuenta con infraestructura para la prestación de servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, sin embargo, ésta no cuenta con las instalaciones, equipamiento y adecuaciones necesarias acordes a la reglamentación vigente y estándares mínimos dentro del marco de calidad de servicios turísticos

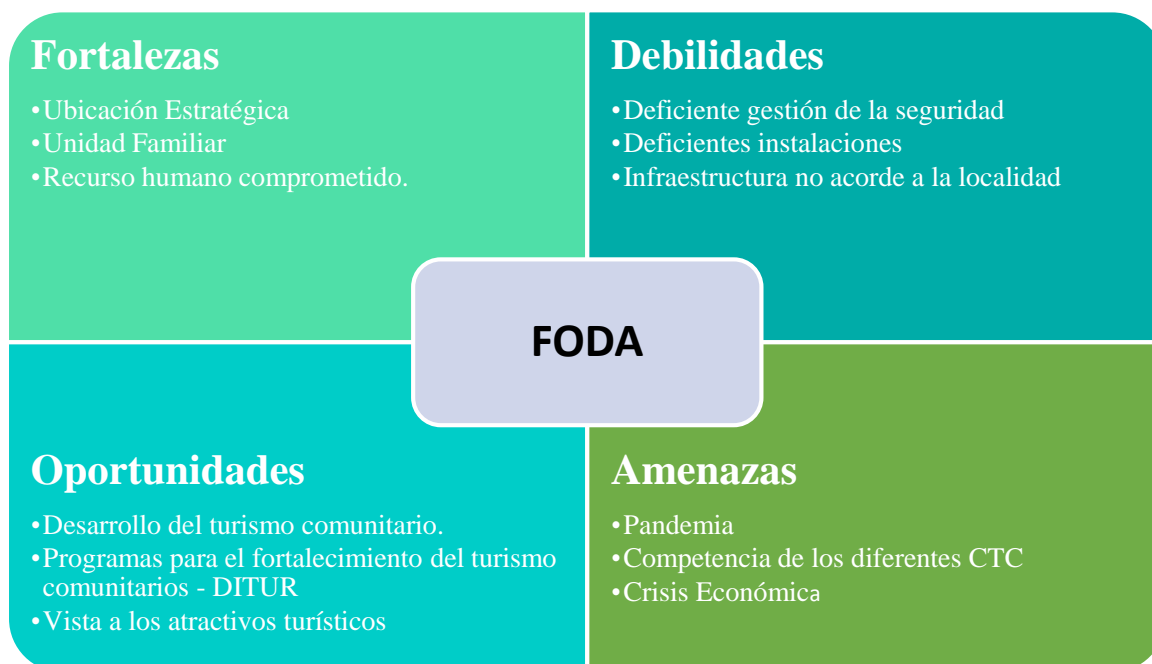
Una de las grandes falencias es que no cuenta con la señalética adecuada dentro del CTC, es decir no cuentan con información básica como el aforo del restaurante o los mapas de evacuación dentro de las habitaciones, es decir que no cuenta con requerimientos mínimos de señalética de seguridad de acuerdo a la reglamentación oficial vigente por parte del MINTUR, esta circunstancia evidenciada es adjunta a la precaria gestión de seguridad de Chakana Lodge.

En cuanto al compromiso y el servicio al cliente es un parámetro positivo para el CTC ya que cumple con las expectativas del cliente, no obstante, en cuanto al conocimiento dentro de los ámbitos de alojamiento y a&b es empírico, puesto que la prestación de su servicio es informal, ya que al momento no posee una clasificación y categoría oficialmente determinada por la autoridad nacional de turismo MINTUR.

5.1. Análisis FODA.

Con el análisis FODA podemos confirmar las principales debilidades dentro de Chakana Lodge, entre ellas tenemos la deficiente gestión de seguridad dentro de su establecimiento, por ello el desarrollo de la propuesta podemos abarcar los temas de seguridad y seguridad ocupacional, que engloban las instalaciones, infraestructura, señalética, equipamiento, así también como la seguridad del cliente y la seguridad en los servicios

Cuadro N° 6 FODA



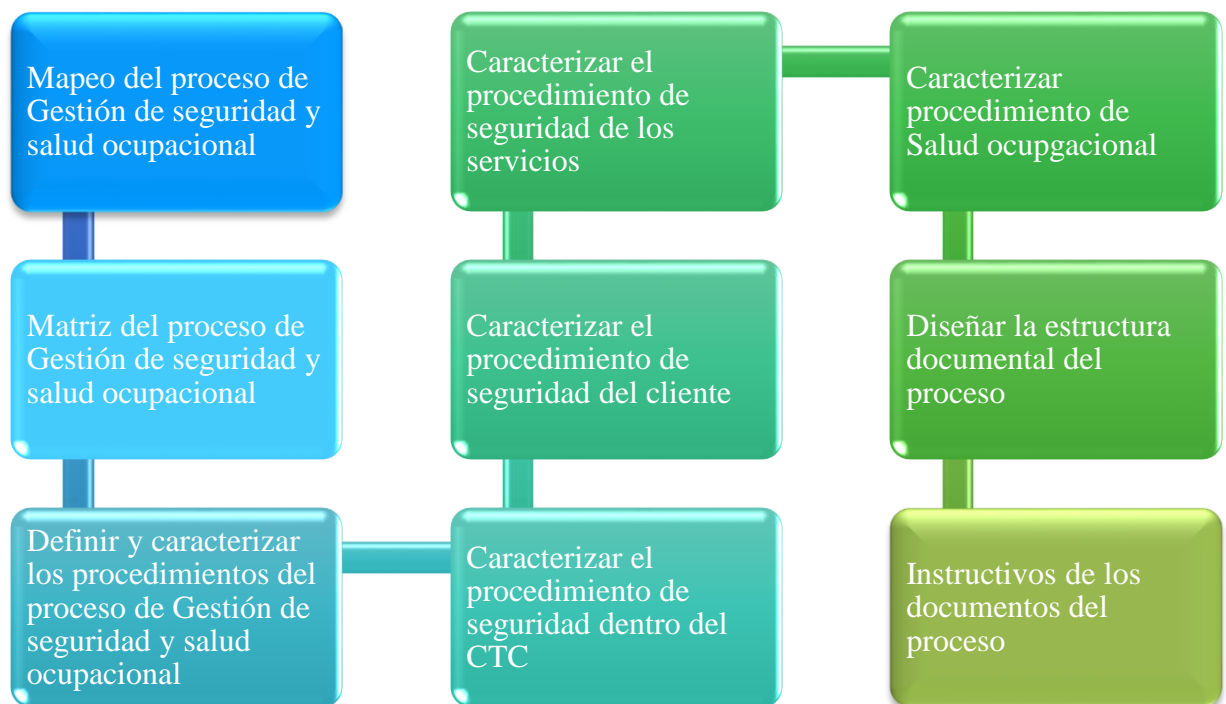
Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

6. Desarrollo de la propuesta.

El proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional tiene como propósito ayudar a guiar a Chakana Lodge dentro de la gestión de la prestación de los servicios turísticos, ya que con el resultado dado en la investigación su principal falencia es la seguridad y salud ocupacional dentro del CTC, por ello el desarrollo de la propuesta estará compuesta de la siguiente manera:

- **Esquema de la propuesta**

Cuadro N° 7 Esquema de la propuesta



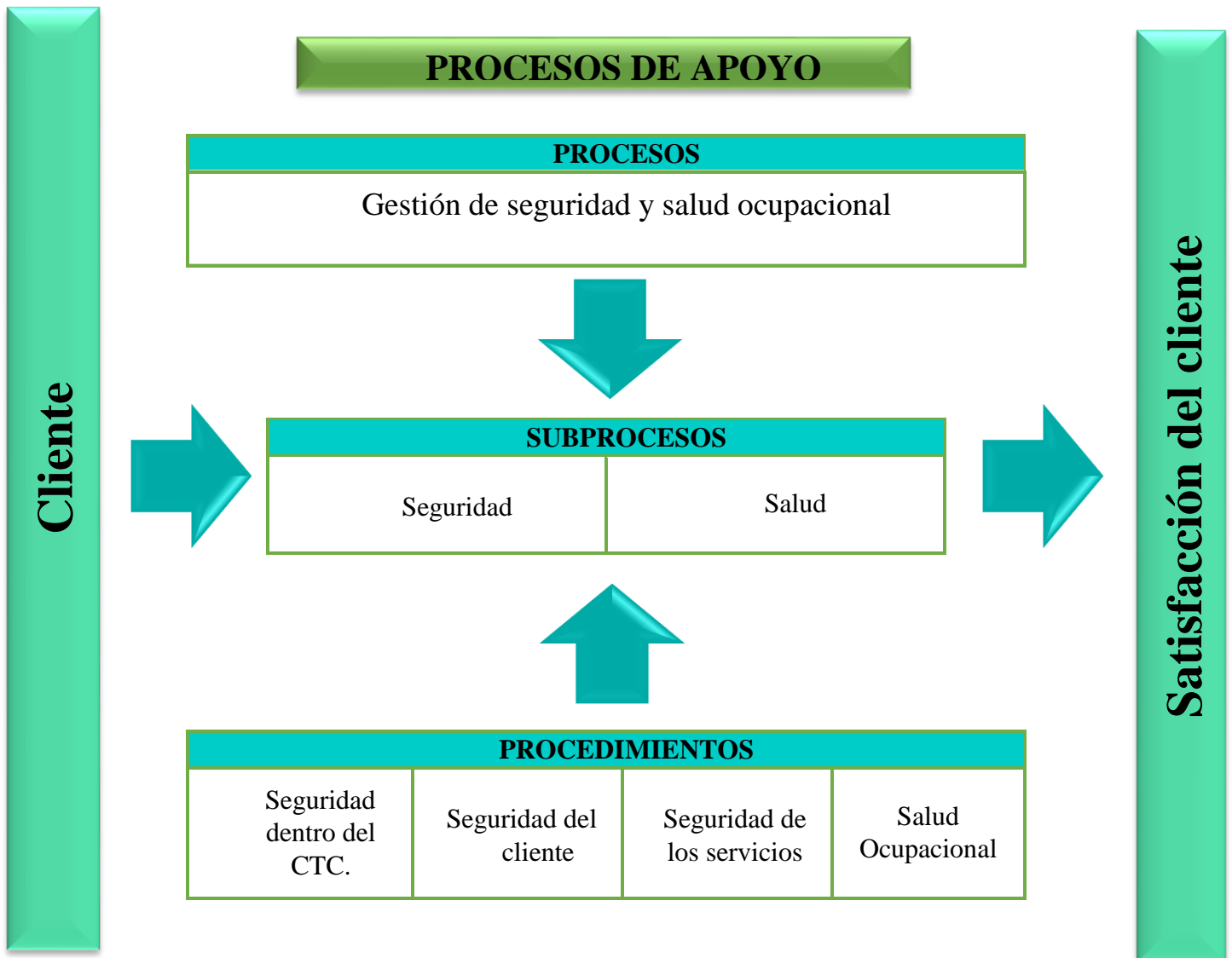
Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Con este esquema podemos ver cómo se va a realizar el desarrollo de la propuesta empezando con el mapeo del proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional, posterior la caracterización de los procedimientos y finalizando con una matriz de los instructivos que ayudaran al desarrollo del proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional dentro del CTC.

6.1. Gestión de seguridad y salud ocupacional

Descripción

Cuadro N° 8 Mapeo del proceso de Gestión de seguridad y salud ocupacional



Elaboración: Cristina Guilcapi 2020.

6.2. Matriz del proceso de Gestión de seguridad y salud ocupacional

Cuadro N° 9 Matriz del proceso de Gestión de seguridad y salud ocupacional

Clasificación del proceso	Proceso	Subproceso	Procedimiento	Actividades
			<ul style="list-style-type: none"> Seguridad dentro del CTC 	<ul style="list-style-type: none"> Instalaciones Infraestructura Equipamiento Maquinaria
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo de bioseguridad
PROCESO DE APOYO	Gestión de seguridad y salud ocupacional		<ul style="list-style-type: none"> Seguridad de los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Señalética en el alojamiento Señalética en el restaurante Seguridad alimentaria
		Salud	<ul style="list-style-type: none"> Salud Ocupacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficios sociales del trabajador Plan de emergencias. Prevención riesgos ocupacionales

6.3. Definir y caracterizar los procedimientos del proceso de Gestión de seguridad y salud ocupacional

6.3.1. Caracterizar el procedimiento de seguridad dentro del CTC

El procedimiento de seguridad dentro del CTC, caracterizara las entradas que ayudaran a desarrollar el procedimiento, la caracterización estará conformada por el objetivo el cual pretende diagnosticar, adecuar y verificar el procedimiento de Gestión de seguridad dentro del CTC, para la prestación de los servicios turísticos comunitarios, a su vez cuenta con el alcance, los responsables, cuenta con un cuadro de entradas donde se podrá ver como se desarrollara el procedimiento mediante actividades y condiciones teniendo así una salida, cuenta también con documentos del procedimiento, el registro, el formato de documentos y por último los anexos que son parte de los formato de los documentos que ayudaran a poner en práctica las entradas y salidas de la caracterización.

Una de las actividades principales dentro de la caracterización será hacer un diagnóstico donde se analizará los requisitos obligatorios para las instalaciones, infraestructura, equipamiento y maquinaria, dados en el reglamento de alojamiento y a&b del Ministerio de Turismo (MINTUR).

Y la última salida de la caracterización será una política interna de seguridad para que el CTC pueda definir las principales acciones de seguridad dentro del mismo, y así poder tener evidencias que son fundamentales para cualquier proceso de certificación de calidad, en este caso el documento de caracterización del procedimiento de seguridad dentro del CTC será una de las evidencia para que el CTC pueda certificar con las normas ISO 9001 -2015, este documento se podrá ver en el Anexo 1 de la propuesta de la investigación.

6.3.2. Caracterizar el procedimiento de seguridad del cliente

Dentro del procedimiento de seguridad del cliente cuenta con el objetivo de planear, organizar, ejecutar un protocolo de bioseguridad dentro del CTC, guiándose en los protocolos de bioseguridad implementados en los establecimientos turísticos dados por del Ministerio de Turismo.

Se desarrollará salidas para poder generar un protocolo de bioseguridad dentro de los establecimientos turísticos, así a su vez se aplicará el cumplimiento de los procedimientos de protección, equipos, productos de sanitización y medidas dadas en los protocolos bioseguridad dado por del MINTUR, para poder generar una buena gestión de seguridad dentro del CTC.

La caracterización de seguridad del cliente pretende generar medidas de bioseguridad dentro del CTC para que así el cliente se encuentre seguro al consumir los servicios

prestados por el centro turístico comunitario, entre los documentos desarrollados dentro de esta caracterización tenemos el Check list de los equipos de protección, productos de sanitización, así también se cuenta con registro de limpieza y desinfección dentro del CTC. El desarrollo de la caracterización del procedimiento de seguridad del cliente se puede observar en los anexos de la propuesta (Anexo 2).

6.3.3. Caracterizar el procedimiento de seguridad de los servicios

En el procedimiento de seguridad de los servicios se aplicará la seguridad alimentaria y la seguridad dentro de los establecimientos turísticos, así a su vez se aplicará el cumplimiento de los requisitos obligatorios en cuanto señaléticas dentro de los establecimientos de servicios turísticos rurales.

La caracterización de este procedimiento tiene como objetivo recolectar, organizar, ejecutar información necesaria para poder ejecutar, adecuar o implementar los requerimientos obligatorios en cuanto a la señalética dentro del CTC, mediante entradas que serán desarrolladas por medio de actividades y condiciones que contarán con responsables, que podrán ayudar a cumplir el objetivo planteado dentro de la caracterización.

La principal entrada de la caracterización será el reglamento de alojamiento y alimentos y bebidas (a&b) con el mediante la revisión y análisis podremos realizar un chek list de los requerimientos obligatorios para la señalética los servicios prestados dentro del CTC para sí poner en marcha el cumplimiento del objetivo, la última salida será la seguridad alimentaria dentro del departamento de a&b, abarcando así el cumplimiento del procedimiento de seguridad de los servicios.

El desarrollo de la caracterización del procedimiento de seguridad de los servicios se puede observar en los anexos de la propuesta (Anexo 3).

6.3.4. Caracterizar subproceso de Salud ocupacional

En el procedimiento de salud ocupacional tiene como objetivo desarrollar, mejorar, promover la salud de los trabajadores dentro del CTC mediante los beneficios sociales, planes de emergencia para la prevención de riesgos ocupacionales para así prevenir accidentes laborales y generar un clima laboral adecuado para sus trabajadores.

En la caracterización del procedimiento de salud ocupacional contará con todos los parámetros establecidos para poder desarrollar el procedimiento dentro del CTC, por ello contará con entradas como un diagnostico situacional referente a la salud ocupacional y como el CTC aborda este tema con sus trabajadores, también contará con el análisis de los

beneficios sociales de los trabajadores, a su vez tendrá salidas como un plan de emergencias ocupacionales.

Entre los documentos del procedimiento tendremos la matriz de vacaciones, matriz de contactos de emergencias y matriz de riesgo, esta caracterización tendrá como responsables al administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO), al ayudante del líder de SG-SSO y por último a los encargados de cada departamento del CTC.

La elaboración de la caracterización del procedimiento de salud ocupacional pretende mejorar las condiciones en cuanto a la salud de los trabajadores y sus beneficios social, para que los trabajadores cuenten con un ámbito laboral seguro y sobre todo cuente con beneficios en caso de accidentes laborales que afecten a su salud.

El desarrollo de la caracterización del procedimiento de salud ocupacional se puede observar en los anexos de la propuesta (Anexo 4).

6.4. Diseñar la estructura documental del proceso

El diseño de la estructura documental del proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional se desarrollará mediante una matriz que contará con instructivos necesarios para poder aplicar la caracterización de los procedimientos del SG-SSO, a si también contara con información sugerida para la elaboración del instructivo en futuras investigaciones y la debida asignación de responsables.

6.4.1. Instructivos de los documentos del proceso

Cuadro N° 10 *Matriz de los instructivos de los documentos del proceso*

N°	Instructivo	Sugerencia de la información del instructivo	Responsable
1	Instructivo de diagnósticos	<ul style="list-style-type: none"> • Situación real de lo que se va diagnosticar • Problemas • Causas • Debilidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño o presidente del CTC • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO • Encargado de cada departamento del CTC
2	Instructivo de política interna de seguridad y salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Objetivo • Alcance • Obligaciones • Derechos • Políticas • responsables 	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño o presidente del CTC • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO • Encargado de cada departamento del CTC

3	Instructivos de protocolo de bioseguridad dentro del CTC.	<ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento, • a&b, • Transporte, • Intermediación y operación 	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño o presidente del CTC • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO • Encargado de cada departamento del CTC
4	Instructivo de abastecimiento,	<ul style="list-style-type: none"> • Compras de equipamiento para el CTC 	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño o presidente del CTC • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO • Encargado de cada departamento del CTC
5	Instructivo de capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de bioseguridad, • Capacitación de servicio al cliente, • Capacitación de instalaciones, • Capacitación de a&b, capacitación emergencias dentro del ctc, 	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño o presidente del CTC • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO • Encargado de cada departamento del CTC
6	Instructivo de señalética	<ul style="list-style-type: none"> • Señalética en las habitaciones • Señalética en la cocina • Señalética de emergencias, Señalética en el restaurante, Señalética en el baño • Señalética en las áreas comunes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño o presidente del CTC • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO • Encargado de cada departamento del CTC
7	Instructivo de seguridad alimentarias	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de alimentos • Cadena de frio • Cadena de calor 	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño o presidente del CTC • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO • Encargado de cada departamento del CTC
8	Instructivo de beneficio sociales del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> • Afiliación a la Seguridad Social, • Pago de horas extras y suplementarias, 	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño o presidente del CTC • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO

		<ul style="list-style-type: none"> • Pago de Decimotercera Remuneración (Decimotercer sueldo) o Bono navideño, • Pago de Decimocuarta remuneración (Décimocuarto sueldo) o Bono escolar, • Pago del Fondo de Reserva, • Vacaciones anuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de cada departamento del CTC
9	Instructivo de Prevención de riesgos dentro del CTC	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos en la cocina, • Riesgos en las habitaciones, • Riego en el restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño o presidente del CTC • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO • Encargado de cada departamento del CTC

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

7. Conclusiones

- La caracterización de los procedimientos del proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional (SG-SSO) ayudo a generar documentos que servirán como evidencia para cualquier certificación de calidad en la prestación de servicios turísticos, a su vez generara actividades mediante entradas y salidas para generar una buena gestión en el ámbito de la seguridad y salud ocupacional dentro del CTC.
- El diseño de la estructura documental ayudo a generar instructivos para el desarrollo de la caracterización de los procedimientos del proceso d de gestión de seguridad y salud ocupacional, para así poner en marcha la propuesta de la investigación dentro del CTC.

8. Recomendaciones

- Se recomienda a Chakana Lodge que implemente la caracterización del proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional, para disminuir sus falencias dentro de la seguridad y salud ocupacional dentro del CTC.
- Se sugiere a Chakana Lodge realizar los instructivos sugeridos dentro la realización de la propuesta de la investigación con el fin de apoyar a la caracterización del proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional para así mejorar la calidad en la prestación de los servicios turísticos comunitarios brindados por el CTC.

9. Bibliografía

- García, D. (2020). *Instituto Tecnológico de Orizaba*. Obtenido de Instituto Tecnológico de Orizaba: https://www.academia.edu/43145408/Mapeo_de_procesos_y_su_alcance
- Grünwald, L. (2010). *Municipio, turismo y seguridad*. Obtenido de Universidad Nacional de Quilmes y Organización de Estados Americanos (OEA).: https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

10. Anexos

Anexo 1. Caracterizar el procedimiento de seguridad dentro del CTC

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019		
		VERSIÓN: 01		
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04			
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/>	OBSOLETO <input type="checkbox"/>

1. OBJETIVO

Diagnosticar, adecuar y verificar el procedimiento de Gestión de seguridad dentro del CTC, para la prestación de los servicios turísticos comunitarios.

2. ALCANCE

El alcance se iniciará con un diagnóstico interno de la seguridad dentro del CTC, verificando si se cumple con los requisitos obligatorios para las instalaciones, infraestructura, equipamiento y maquinaria, dados en el reglamento de alojamiento y a&b del Ministerio de Turismo, continua con la verificar, adecuación y evaluación de los procedimientos de la gestión de seguridad, con el fin de reducirlos o minimizar los riesgos que puede surgir dentro del CTC.

3. RESPONSABLES

- Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO)
- Ayudante del líder de SG-SSO

4. PROCEDIMIENTO

- Realización de diagnóstico inicial
- Planificación de la adecuación de los requisitos obligatorios para las instalaciones, infraestructura, equipamiento y maquinaria
- Toma de decisiones para la mejora la gestión de seguridad dentro del CTC
- El seguimiento del proceso del proceso de gestión de seguridad

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO				FECHA: 15/08/2019
					VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04				
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/>	OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

Seguridad dentro del CTC

Cuadro N° 11 Seguridad dentro del CTC

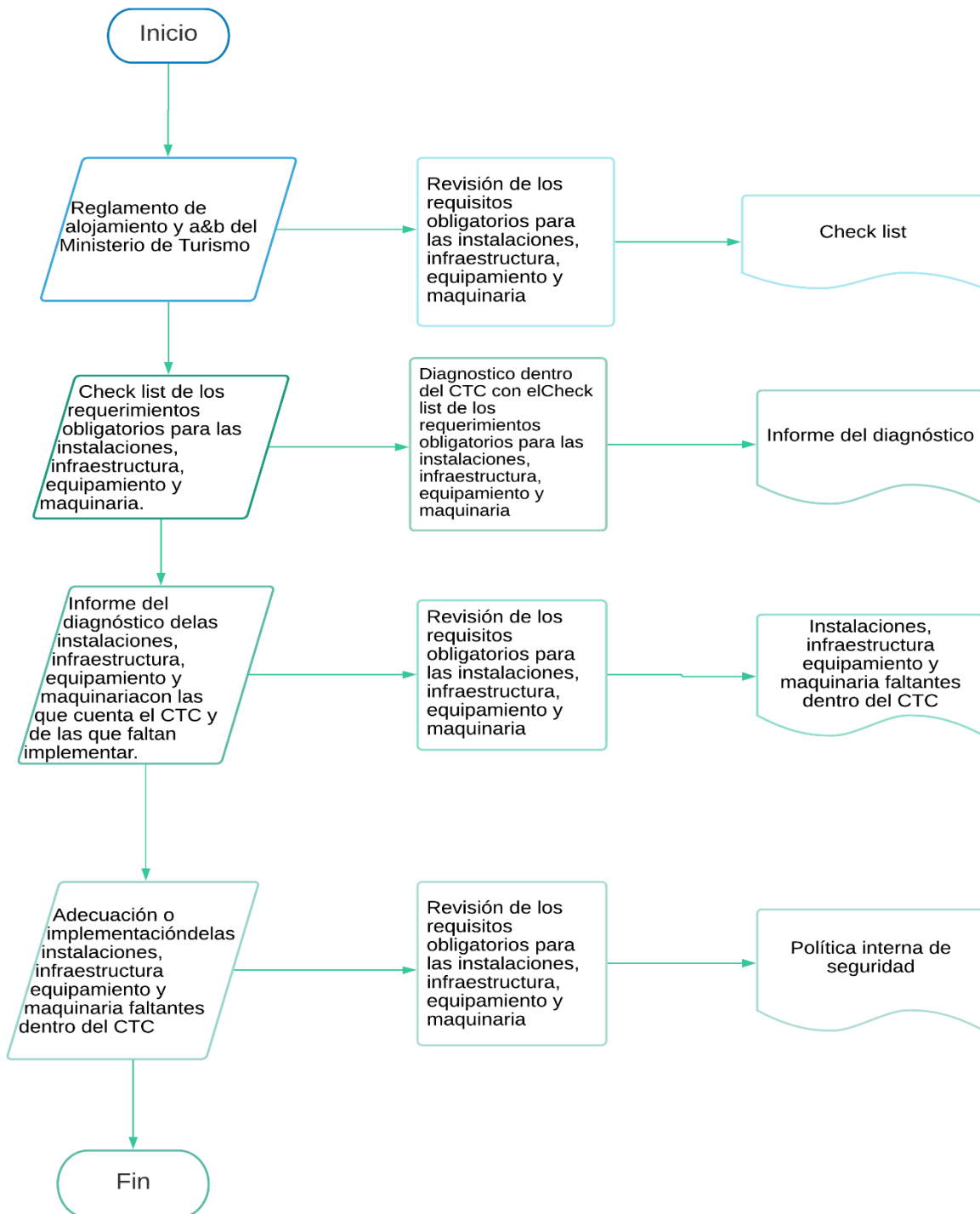
No.	Entrada	Responsable	Actividad	¿Cómo?	Condiciones	Salida
1	Reglamento de alojamiento y a&b del Ministerio de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO 	Revisión de los requisitos obligatorios para las instalaciones, infraestructura, equipamiento y maquinaria	Analizando el reglamento de alojamiento y a&b del Ministerio de Turismo	S/C	Check list
2	Check list de los requerimientos obligatorios para las instalaciones, infraestructura, equipamiento y maquinaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO 	Diagnostico dentro del CTC con el Check list de los requerimientos obligatorios para las instalaciones, infraestructura, equipamiento y maquinaria.	Revisar las instalaciones, infraestructura equipamiento y maquinaria, con las que cuenta el CTC	S/C	Informe del diagnóstico.
3	Informe del diagnóstico de las instalaciones, infraestructura, equipamiento y maquinaria con las que cuenta el CTC y de las que faltan implementar.	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO. • Trabajadores del CTC 	Adecuación o implementación de las instalaciones, infraestructura equipamiento y maquinaria faltantes dentro del CTC	Realizar la adecuación de las instalaciones, infraestructura equipamiento y maquinaria, así también implementar los requisitos faltantes de los requerimientos del MINTUR	S/C	Instalaciones, infraestructura equipamiento y maquinaria faltantes dentro del CTC
4	Adecuación o implementación de las instalaciones, infraestructura equipamiento y maquinaria faltantes dentro del CTC	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO. 	Verificación de las instalaciones, infraestructura equipamiento y maquinaria, implementadas dentro del CTC	Evaluar la implementado o adecuado de requerimientos obligatorios para las instalaciones, infraestructura, equipamiento y maquinaria	S/C	Política interna de seguridad.

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Gráfico N° 4 Diagrama de Flujo de la Seguridad dentro del CTC



LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO		FECHA: 15/08/2019	
			VERSIÓN: 01	
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04			PÁGINA:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/>	

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

6. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

- Check list de los requerimientos obligatorios para las instalaciones, infraestructura, equipamiento y maquinaria.
- Informe del Diagnostico

7. REGISTRO

Cuadro N° 12 *Registro de la Seguridad dentro del CTC*

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Check list de los requerimientos obligatorios para las instalaciones, infraestructura, equipamiento y maquinaria.	Archivado en el departamento Administrativo	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital
Informe del Diagnostico	Archivado en el departamento Administrativo	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

8. FORMATOS DE DOCUMENTOS

Cuadro N°13 *Formatos de Documentos de la Seguridad dentro del CTC*

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
SDCTC- CL-00-00- 202x	Check list de los requerimientos obligatorios para las instalaciones, infraestructura, equipamiento y maquinaria.	01	00/00/202x	Universal
SDCTC-ID- 00-00-202x	Informe del Diagnostico	01	00/00/202x	Universal

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>
		PÁGINA: <input type="checkbox"/>

9. Anexos

9.1. Check list de los requerimientos obligatorios

Cuadro N° 14 Check list de los requerimientos obligatorios

LOGO	NOMBRE DEL CTC			
Fecha:				
Nombre del encargado:				
Zona: Habitaciones, Cocina, restaurante, baños, area común, etc				
Check list de los requerimientos obligatorios				
Instalaciones,				
N°	Requerimiento	Cumple		Observaciones
		Si	No	
Infraestructura				
Equipamiento				
Maquinaria.				

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019		
		VERSIÓN: 01		
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	PÁGINA:		
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; border: none;"> <small>PUBLICADO</small> <input type="checkbox"/> </td> <td style="text-align: center; border: none;"> <small>EN ANALISIS</small> <input type="checkbox"/> </td> <td style="text-align: center; border: none;"> <small>BORRADOR</small> <input checked="" type="checkbox"/> </td> <td style="text-align: center; border: none;"> <small>OBSOLETO</small> <input type="checkbox"/> </td> </tr> </table>		<small>PUBLICADO</small> <input type="checkbox"/>	<small>EN ANALISIS</small> <input type="checkbox"/>
<small>PUBLICADO</small> <input type="checkbox"/>	<small>EN ANALISIS</small> <input type="checkbox"/>	<small>BORRADOR</small> <input checked="" type="checkbox"/>	<small>OBSOLETO</small> <input type="checkbox"/>	

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

9.2. Informe del Diagnostico

Cuadro N° 15 Informe del Diagnostico

LOGO	NOMBRE DEL CTC
Fecha de elaboración:	
Encargado:	
Departamento:	
Fecha de aprobación:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción 2. Objetivo 3. Alcance 4. Situación real de lo que se va diagnosticar 5. Problemas 6. Causas 7. Informe 	
Elaborado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

Anexo 2. Caracterizar el procedimiento de seguridad del cliente

1. OBJETIVO

Planear, organizar, ejecutar un protocolo de bioseguridad dentro del CTC, guiándose en los protocolos de bioseguridad implementados en los establecimientos turísticos dados por del Ministerio de Turismo.

2. ALCANCE

El alcance se iniciará con el análisis de los protocolos de bioseguridad dados por del Ministerio de Turismo, para así poder planear, organizar, ejecutar un protocolo de bioseguridad dentro del CTC.

3. RESPONSABLES

- Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO)
- Encargado del departamento de Alojamiento
- Encargado del departamento de Alimento y Bebidas

4. PROCEDIMIENTO

- Analizar los protocolos de bioseguridad dados por del Ministerio de Turismo
- Planificación del desarrollo del protocolo de bioseguridad
- El seguimiento del proceso del protocolo de bioseguridad dentro del CTC
- Evaluación del protocolo de bioseguridad de decisiones para la mejora del mismo.

Seguridad del Cliente

Cuadro N° 16 Seguridad del Cliente
Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

No.	Entrada	Responsables	Actividad	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Protocolos bioseguridad del MINTUR	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Encargado del departamento de Alojamiento 	Revisión de los protocolos bioseguridad dados por del MINTUR	Analizando los procedimientos, equipos, de protección, productos de sanitización y medidas dadas en los protocolos	S/C	Check list.

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO			FECHA: 15/08/2019	
				VERSIÓN: 01	
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04				PÁGINA:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/>	OBSOLETO <input type="checkbox"/>	

		<ul style="list-style-type: none"> Encargado del departamento de Alimento y Bebidas 		bioseguridad dado por el MINTUR		
2	Check list de los equipos de protección, productos de sanitización.	<ul style="list-style-type: none"> Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) Encargado de las compras 	Adquisición de equipos de protección, productos de sanitización.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un registro de compras de los equipos de protección, productos de sanitización, necesarios. Compra de los equipos de protección para todos los trabajadores del CTC y los productos de sanitización. 	S/C	Abastecimiento.
3	Abastecimiento de los equipos de protección, productos de sanitización, para los trabajadores y turistas.	<ul style="list-style-type: none"> Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) Encargado del departamento de Alojamiento Encargado del departamento de Alimento y Bebidas 	Limpieza y desinfección.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un registro de limpieza y desinfección con sus respectivos responsables y horas. Limpieza y desinfección de áreas comunes, habitaciones, cocina, restaurante, baños 	S/C	Servicio técnico y de mantenimiento
4	Capacitación al personal en caso de emergencias sanitarias y en desinfección del CTC.	<ul style="list-style-type: none"> Presidente o dueño del CTC. Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) 	Capacitaciones al personal	<ul style="list-style-type: none"> Contratar expertos en el manejo de crisis sanitarias en establecimientos turísticos. Contratar expertos en el manejo de desinfección en establecimientos turísticos. Realizar un registro de asistencia a las capacitaciones. 	S/C	Personal capacitado
5	Pacientes con enfermedades con riesgos para la población que habita o se encuentra temporalmente dentro del CTC.	<ul style="list-style-type: none"> Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) Trabajadores 	Estrategias para el manejo de pacientes con enfermedades de riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> Crear un ambiente de calma con el paciente. Tomar los signos vitales del paciente. Comunicarse con emergencias. Realizar desinfección en todas las áreas donde ha estado el paciente. 	S/C	Plan estratégico del manejo de crisis sanitaria

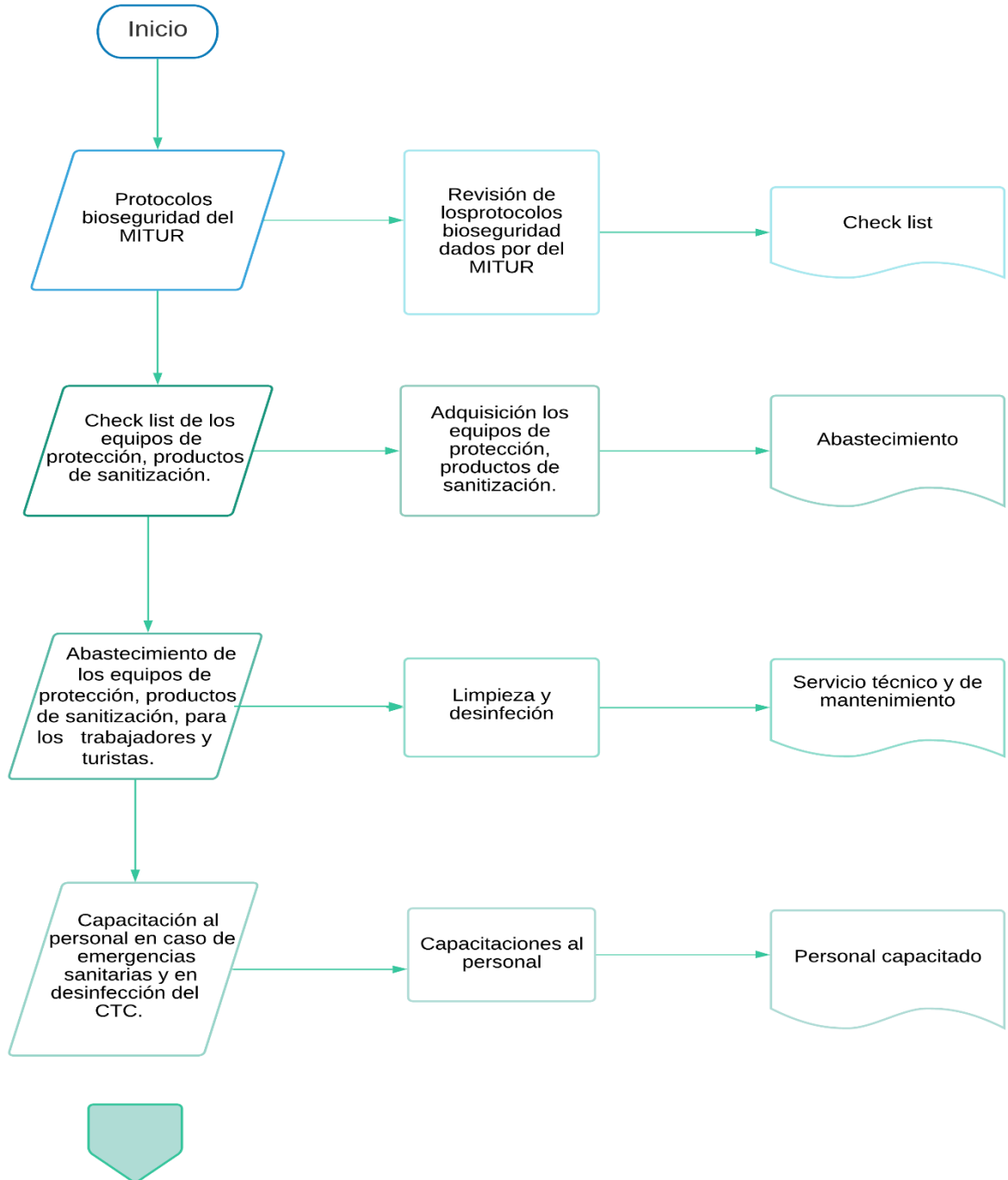
LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO		FECHA: 15/08/2019	
			VERSIÓN: 01	
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04			PÁGINA:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/>	

				<ul style="list-style-type: none"> Realizar un registro de los casos dentro del CTC, mediante un historial clínico de cada persona. 		
6	Informativos de sanitización personal dentro del CTC.	<ul style="list-style-type: none"> Ayudante del líder de SG-SSO. Encargado del departamento de Alojamiento Encargado del departamento de Alimento y Bebidas 	Realizar letreros de informativos sanitización personal	<ul style="list-style-type: none"> Recolectar información sobre la sanitización personal. Recolectar gráficos sobre la sanitización personal. 	S/C	Plan de riesgos dentro del CTC.
7	Actividades para realizar el protocolo de bioseguridad.	<ul style="list-style-type: none"> Presidente o dueño del CTC. Ayudante del líder de SG-SSO. Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) Encargado del departamento de Alojamiento Encargado del departamento de Alimento y Bebidas 	Elaboración del protocolo.	<ul style="list-style-type: none"> Recopilar las actividades y salidas de la caracterización de la seguridad del cliente para así poder realizar el protocolo de bioseguridad 	S/C	Protocolo de bioseguridad

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

5. DIAGRAMA DE FLUJO

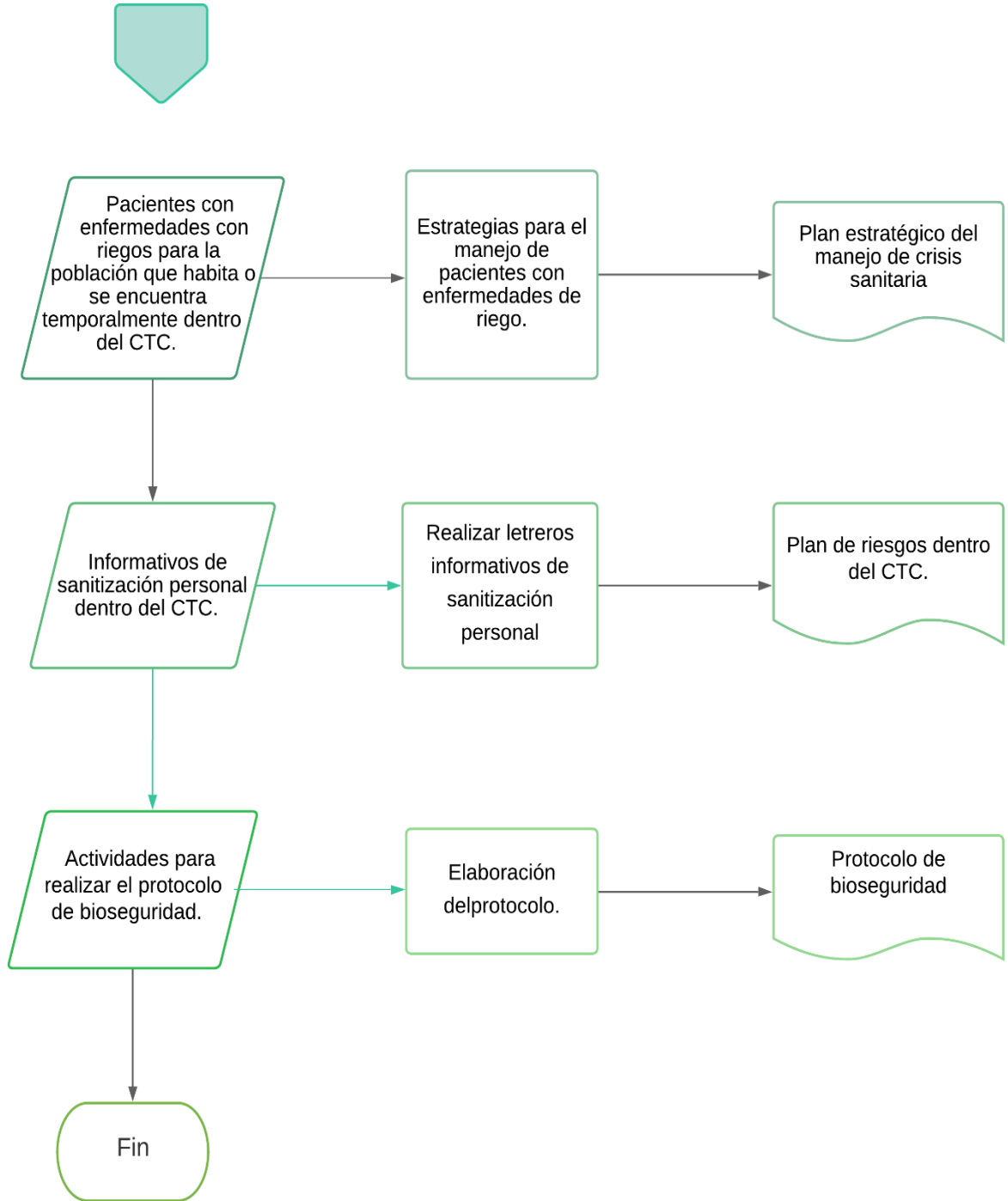
Gráfico N° 5 Diagrama de Flujo de la Seguridad del Cliente 1



Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

Gráfico N° 6 Diagrama de Flujo de la Seguridad del Cliente 2



Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO				FECHA: 15/08/2019
					VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04				
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/>	OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

6. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

- Check list de los equipos de protección, productos de sanitización.
- Registro de compras de los equipos de protección, productos de sanitización,
- Registro de limpieza y desinfección
- Realizar un registro de asistencia a las capacitaciones
- Realizar un registro de los casos dentro del CTC.

7. REGISTRO

Cuadro N° 17 *Registro de la Seguridad del Cliente*

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Check list de los equipos de protección, productos de sanitización.	Departamento Administrativo	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital
Registro de compras de los equipos de protección, productos de sanitización,	Departamento Administrativo y de alojamiento y a&b	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital
Registro de limpieza y desinfección	Departamento Administrativo y de alojamiento y a&b	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital
Registro de asistencia a las capacitaciones	Departamento Administrativo	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital
Registro de los casos dentro del CTC.	Departamento Administrativo y alojamiento y a&b	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

8. FORMATOS DE DOCUMENTOS

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

Cuadro N° 18 *Formato de Documentos de la Seguridad del Cliente*

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
SC-CL-00-00-202x	Check list de los equipos de protección, productos de sanitización.	01	00/00/202x	Universal
SC-RC-00-00-202x	Registro de compras de los equipos de protección, productos de sanitización,	01	00/00/202x	Universal
SC-RL-00-00-202x	Registro de limpieza y desinfección	01	00/00/202x	Universal
SC-RA-00-00-202x	Registro de asistencia a las capacitaciones	01	00/00/202x	Universal
SC-RCCTC-00-00-202x	Registro de los casos dentro del CTC.	01	00/00/202x	Universal

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANÁLISIS <input type="checkbox"/>
		PÁGINA:

9. ANEXOS

9.1. Check list de los equipos de protección, productos de sanitización.

Cuadro N° 19 Check list de los equipos de protección, productos de sanitización.

LOGO		NOMBRE DEL CTC		
Nombre del encargado:				
Zona: <i>Habitaciones, Cocina, restaurante baños, area común, etc</i>				
Check list de los equipos de protección, productos de sanitización				
Equipos de protección				
N°	Nombre del Equipo	Fecha de utilización:	Fecha que se acabó el producto:	Observaciones
Productos de sanitización				
N°	Nombre del producto	Fecha de utilización:	Fecha que se acabó el producto:	Observaciones

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

9.2. Registro de compras de los equipos de protección, productos de sanitización.

Cuadro N° 20 Registro de compras de los equipos de protección, productos de sanitización.

LOGO		NOMBRE DEL CTC			
Nombre del encargado:					
Zona: <i>Habitaciones, Cocina, restaurante baños, área común, etc</i>					
Registro de compras					
Equipos de protección					
N°	Nombre	Fecha de Compra	Fecha de Vencimiento	Departamento al que es necesario	Cantidad
Productos de sanitización					
N°	Nombre	Fecha de Compra	Fecha de Vencimiento	Departamento al que es necesario	Cantidad

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

9.3. Registro de limpieza y desinfección

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

Anexo 3. Caracterizar el procedimiento de seguridad de los servicios

1. OBJETIVO

Recolectar, organizar, ejecutar información y los requerimientos obligatorios de la señalética dentro del departamento de alojamiento y de alimentos y bebidas, a su vez también información sobre la seguridad alimentaria.

2. ALCANCE

La revisión del de los requerimientos obligatorios de la señalética dentro de los reglamentos del ministerio de turismo, así como la recolección de información sobre la seguridad alimentaria y la organizar, ejecutar información encontrada.

3. RESPONSABLES

- Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO)
- Encargado del departamento de Alojamiento
- Encargado del departamento de Alimento y Bebidas

4. PROCEDIMIENTO

- Realización de diagnóstico inicial
- Planificación de la adecuación de los requisitos obligatorios para la señalética servicios prestados dentro del CTC. para la señalética los servicios prestados dentro del CTC
- Toma de decisiones para la mejora la gestión de seguridad dentro del CTC
- El seguimiento del proceso del proceso de gestión de seguridad

Seguridad de los servicios

Cuadro N° 24 Seguridad de los servicios
 Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

No.	Entrada	Responsable	Actividad	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Reglamento de alojamiento y a&b del MINTUR	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO 	Revisión de los requisitos obligatorios para la señalética los servicios prestados dentro del CTC	Analizando el reglamento de alojamiento y a&b del MINTUR	S/C	Check list

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO				FECHA: 15/08/2019
					VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04				PÁGINA:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/>	OBSOLETO <input type="checkbox"/>	

2	Check list de los requerimientos obligatorios para la señalética los servicios prestados dentro del CTC	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO 	Diagnostico dentro del CTC con el Check list de los requerimientos obligatorios para la señalética los servicios prestados dentro del CTC	Revisar para la señalética dentro del CTC	S/C	Informe del diagnóstico
3	Informe del diagnóstico con respecto a la señalética las que cuenta el CTC y de las que falta implementar.	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO. • Trabajadores del CTC 	Adecuación o implementación de la señalética faltantes dentro del CTC	Realizar la adecuación de la señalética faltantes dentro del CTC, requisitos dados por los reglamento de alojamiento y a&b.	S/C	Señalética
4	Adecuación o implementación de la señalética dentro del CTC	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO. 	Verificación de la señalética dentro del CTC	Realizar un registro de evaluación la implementado o adecuado señalética dentro del CTC	S/C	Comprobación de la señalética
5	Alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudante del líder de SG-SSO. • Encargado del departamento de a&b • Encargado de compras del CTC 	Revisión de los alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un registro de alimentos que se utiliza dentro de la elaboración de los alimentos dentro del CTC • Realizar un inventario de los alimentos para generar un check list de los alimentos que faltan. • Dar la lista al encargado de compras. 	S/C	Abastecimiento de alimentos
6	Abastecimiento de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudante del líder de SG-SSO. • Encargado del departamento de a&b • Encargado de cocina 	Registro de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los alimentos que se han comprado • Clasificar los alimentos en cárnicos, verduras, frutas, enlatados, alimentos que 	S/C	Almacenamiento de los alimentos

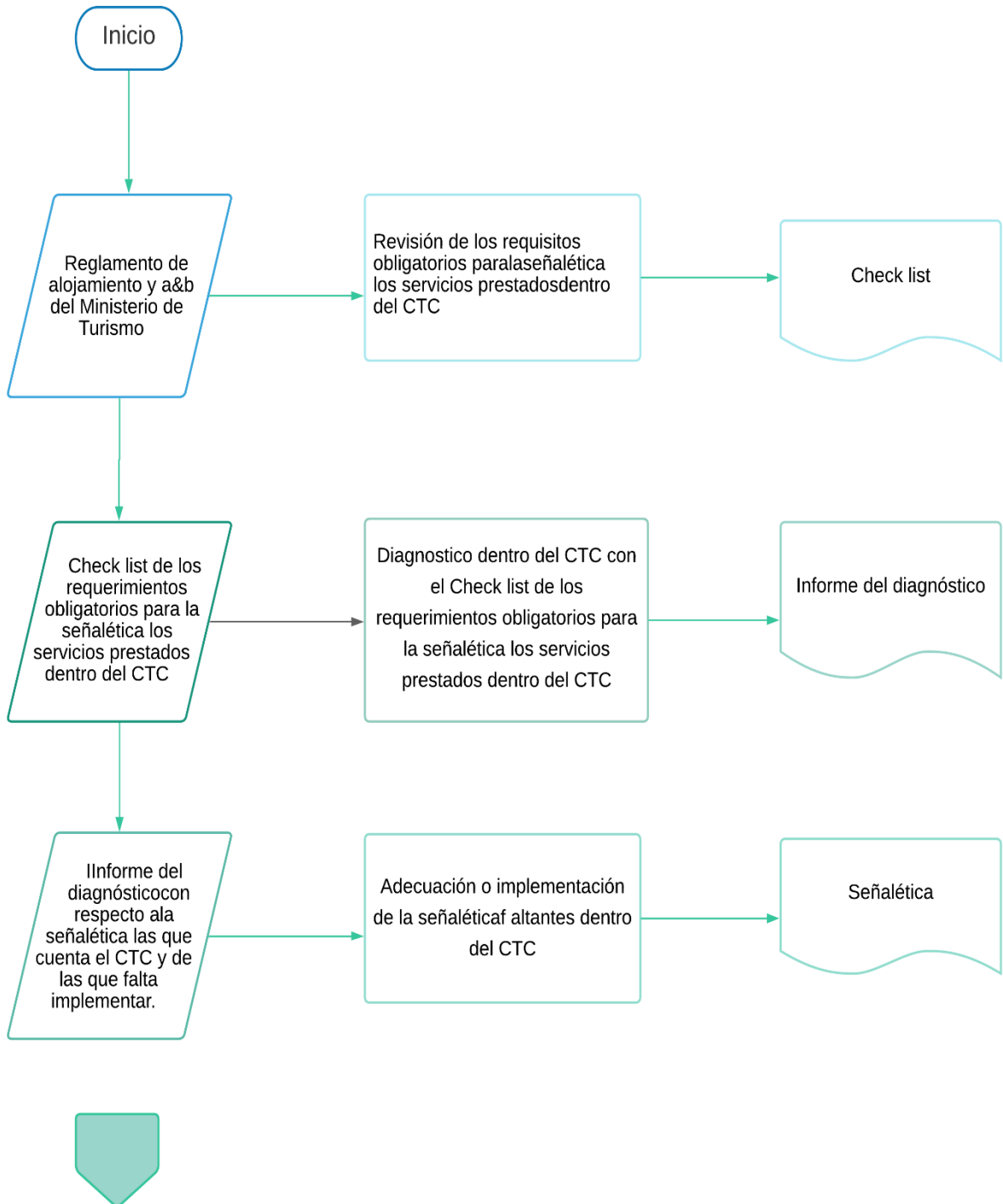
LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO		FECHA: 15/08/2019	
			VERSIÓN: 01	
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04			PÁGINA:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/>	

				necesitan refrigeración, etc. <ul style="list-style-type: none"> • Una vez clasificados realizar una matriz con las fechas de compra y fecha límite de consumo de los alimentos refrigerados o congelados. • Poner en la fecha en los productos que se van a refrigerar o congelar. 		
7	Almacenamiento de los alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado del departamento a&b • Encargado de cocina 	Evaluación de las cadenas de almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la matriz de las fechas de compra y fecha límite de consumo de los alimentos refrigerados o congelados. • Revisar los productos que se han a refrigerar o congelar • Verificar si se han consumido hasta la fecha sugerida. • Desechar todo producto que este fuera de la fecha sugerida de consumo 	S/C	Seguridad alimentaria.

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019	
		VERSIÓN: 01	
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04		PÁGINA:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	

5. DIAGRAMA DE FLUJO

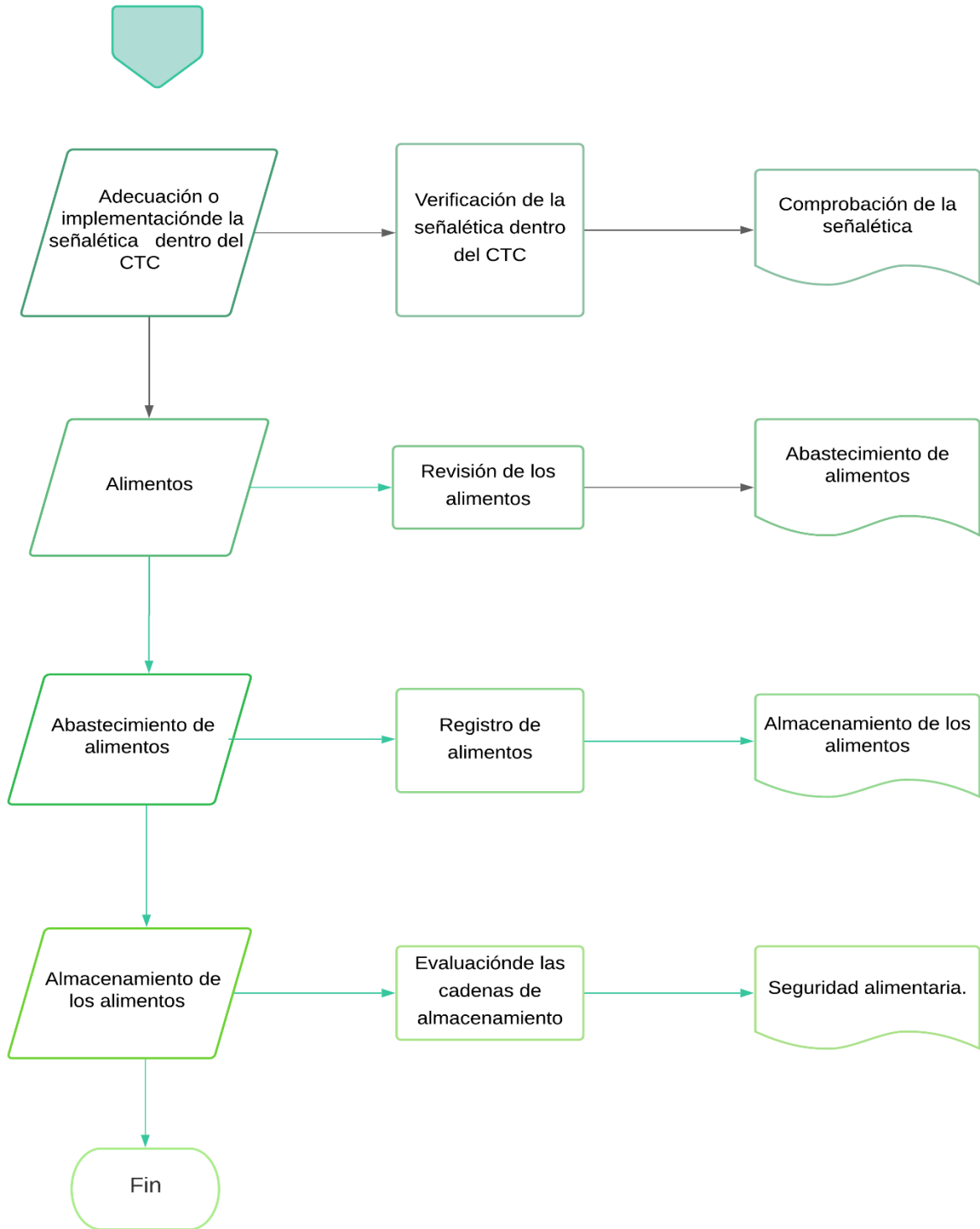
Gráfico N° 7 Diagrama de Flujo de la Seguridad de los servicios 1



Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

Gráfico N° 8 Diagrama de Flujo de la Seguridad de los servicios 2



Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

6. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO				FECHA: 15/08/2019
					VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04				
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/>	OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

- Check list de los requerimientos obligatorios para la señalética los servicios prestados dentro del CTC
- Informe del diagnóstico
- Registro de evaluación de la implementado o adecuado señalética dentro del CTC
- Registro de alimentos.
- Matriz con las fechas de compra y fecha límite de consumo de los alimentos refrigerados o congelados.

7. REGISTRO

Cuadro N° 25 Registro de la Seguridad de los servicios

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Check list de los requerimientos obligatorios para la señalética los servicios prestados dentro del CTC	Departamento Administrativo, alojamiento y a&b	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital
Informe del diagnóstico	Departamento Administrativo, alojamiento y a&b	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital
Registro de evaluación la implementado o adecuado señalética dentro del CTC	Departamento Administrativo, alojamiento y a&b	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital
Matriz con las fechas de compra y fecha límite de consumo de los alimentos refrigerados o congelados.	Departamento Administrativo, alojamiento y a&b	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

8. FORMATOS DE DOCUMENTOS

Cuadro N° 26 *Formatos de Documentos de la Seguridad de los servicios*

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
SS-CLS-00-00-202x	Check list de los requerimientos obligatorios para la señalética los servicios prestados dentro del CTC	01	00/00/202x	Universal
SS-IF-00-00-202x	Informe del diagnóstico	01	00/00/202x	Universal
SS-RE-00-00-202x	Registro de evaluación la implementado o adecuado señalética dentro del CTC	01	00/00/202x	Universal
SS-MCF-00-00-202x	Matriz con las fechas de compra y fecha límite de consumo de los alimentos refrigerados o congelados.	01	00/00/202x	Universal

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

9.2. Informe del diagnóstico

LOGO	NOMBRE DEL CTC
Fecha de elaboración:	
Encargado:	
Departamento:	
Fecha de aprobación:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción 2. Objetivo 3. Alcance 4. Situación real de lo que se va diagnosticar 5. Problemas 6. Causas 7. Debilidades 8. Informe 	
Elaborado por:	Aprobado por:

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO		FECHA: 15/08/2019	
			VERSIÓN: 01	
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04			PÁGINA:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/>	

9.4.Registro de alimentos.

Cuadro N° 29 *Registro de alimentos*

LOGO	NOMBRE DEL CTC					
Fecha:						
Nombre del encargado:						
Registro de alimentos						
N°	Nombre del producto	Almacenamiento			Fecha de vencimiento	Observaciones
		Alacena	Refrigerador	Congelador		

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019		
		VERSIÓN: 01		
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04			
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/>	OBSOLETO <input type="checkbox"/>

9.5. Matriz con las fechas de compra y fecha límite de consumo de los alimentos refrigerados o congelados.

Cuadro N° 30 Matriz con las fechas de compra y fecha límite de consumo de los alimentos refrigerados o congelados.

LOGO	NOMBRE DEL CTC					
Fecha:						
Nombre del encargado:						
Matriz con las fechas de compra y fecha límite de consumo de los alimentos refrigerados o congelados.						
N°	Nombre del producto	Almacenamiento		Fecha de Compra	Fecha tope de Consumo	Observaciones
		Refrigerador	Congelador			

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019	
		VERSIÓN: 01	
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04		PÁGINA:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	

Anexo 4. Caracterizar el procedimiento de Salud ocupacional

1. OBJETIVO

Desarrollar, mejorar, promover la salud de los trabajadores dentro del CTC mediante los beneficios sociales, planes de emergencia para la prevención de riesgos ocupacionales.

2. ALCANCE

La salud ocupacional tiene como alcance el cumplimiento de los beneficios sociales, la prevención de riesgos laborales, higiene dentro del CTC para brindar un ambiente de trabajo adecuado.

3. RESPONSABLES

- Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO)
- Ayudante del líder de SG-SSO

4. PROCEDIMIENTO

- Realización de diagnóstico inicial
- Cumplir con los beneficios social del trabajador
- Desarrollar una planificación de emergencia dentro del CTC en casos de riesgos e higiene laborales.
- Toma de decisiones para la mejora la gestión de salud dentro del CTC
- El seguimiento del proceso del proceso de gestión de salud

Seguridad ocupacional

Cuadro N° 31 Seguridad ocupacional
Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

No.	Entrada	Responsable	Actividad	¿Cómo?	Condición	Salida
1	Situación del CTC en la salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO 	Revisión de la situación del CTC	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar si el CTC cumple con los beneficios sociales de los trabajadores, si cuenta con planes de emergencia, cuenta con al planes de prevenciones de riesgos laborales. • Analizar con cuáles requerimientos indispensables 		Diagnostico

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	PÁGINA:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	

				cuentan en la salud de sus trabajadores.		
2	Beneficios de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO 	Revisión de los beneficios sociales de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar si el CTC aporta los beneficios sociales dados por ley • Realizar la afiliación a la seguridad social a los trabajadores • Realizar una matriz con las fechas tentativas de vacaciones. 	S/C	Beneficios sociales
3	Situaciones de emergencias	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) • Ayudante del líder de SG-SSO 	Elaboración de un plan de emergencia	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las posibles situaciones de emergencia que puedan ocurrir en el CTC • Identificar riesgos laborales dentro del CTC. • Evaluar riesgos que puedan generar emergencias laborales. • Elaborar acciones preventivas de futuros riesgos laborales • Elaborar acciones para contrarrestar las medidas de emergencia que puedan ocurrir. • Realizar un matriz de contactos de emergencia. 	S/C	Plan de emergencias ocupacionales.
4	Riesgos ocupacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador del CTC/ Líder en seguridad y salud en el trabajo (SG-SSO) 	Realizar una prevención de riesgos ocupacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de seguridad, higiene dentro del CTC y áreas a su alrededor 	S/C	Prevención de riesgos ocupacionales

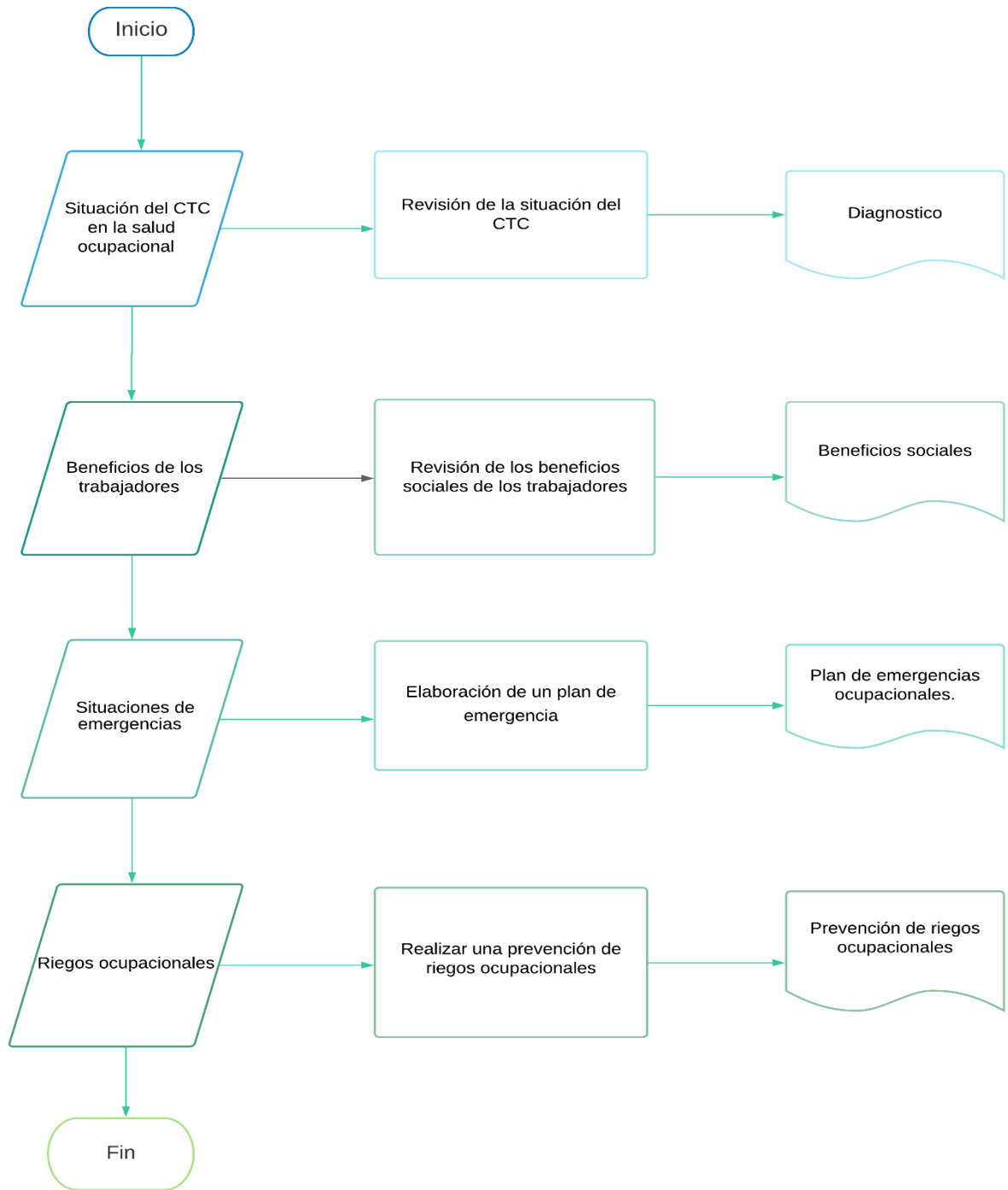
LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO		FECHA: 15/08/2019	
			VERSIÓN: 01	
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04			PÁGINA:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/>	

		<ul style="list-style-type: none"> • Ayudante del líder de SG-SSO • Encargados de cada departamento del CTC 		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una Matriz de riesgos dentro del CTC. • Identificar riesgos en la salud de cada empleado dentro de su ámbito de laboral • Realizar capacitaciones de información de prevención de lecciones, dolencias, enfermedades e incidentes relacionados con el trabajo • Implementar equipos de protección individual según se su ámbito de trabajo o cargo dentro del CTC 	
--	--	---	--	---	--

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	PÁGINA:

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Gráfico N° 9 Diagrama de Flujo de la Seguridad ocupacional



Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019		
		VERSIÓN: 01		
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	PÁGINA:		
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; border: none;"> <small>PUBLICADO</small> <input type="checkbox"/> </td> <td style="text-align: center; border: none;"> <small>EN ANALISIS</small> <input type="checkbox"/> </td> <td style="text-align: center; border: none;"> <small>BORRADOR</small> <input checked="" type="checkbox"/> </td> <td style="text-align: center; border: none;"> <small>OBSOLETO</small> <input type="checkbox"/> </td> </tr> </table>		<small>PUBLICADO</small> <input type="checkbox"/>	<small>EN ANALISIS</small> <input type="checkbox"/>
<small>PUBLICADO</small> <input type="checkbox"/>	<small>EN ANALISIS</small> <input type="checkbox"/>	<small>BORRADOR</small> <input checked="" type="checkbox"/>	<small>OBSOLETO</small> <input type="checkbox"/>	

6. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

- Matriz de vacaciones
- Matriz de contactos de emergencia
- Matriz de riegos

7. REGISTRO

Cuadro N° 32 *Registro de la Seguridad ocupacional*

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		
Matriz de vacaciones	Departamento Administrativo	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital
Matriz de contactos de emergencia	Departamento Administrativo	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital
Matriz de riegos	Departamento Administrativo	Cronológico	Restringido	1 año	Archivo físico y digital

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

8. FORMATOS DE DOCUMENTOS

Cuadro N° 33 *Formatos de Documentos de la Seguridad ocupacional*

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN
SO-MV-00-00-202x	Matriz de vacaciones	01	00/00/202x	Universal
SO-MCE-00-00-202x	Matriz de contactos de emergencia	01	00/00/202x	Universal
SO-MR-00-00-202x	Matriz de riegos	01	00/00/202x	Universal

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO		FECHA: 15/08/2019	
			VERSIÓN: 01	
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04			PÁGINA:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/>	

9. Anexos

9.1. Matriz de vacaciones

Cuadro N° 34 *Matriz de vacaciones*

LOGO	NOMBRE DEL CTC			
Nombre del encargado:				
Nombre del departamento	Nombre del trabajador	Fecha de Inicio	Fecha de Culminación	Observaciones

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>
		PÁGINA:
	OBSOLETO <input type="checkbox"/>	

9.2. Matriz de contactos de emergencia

Cuadro N° 35 *Matriz de contactos de emergencia*

LOGO	NOMBRE DEL CTC			
Nombre del encargado:				
Nombre del Empleado	Numero de contacto de emergencia 1	Numero de contacto de emergencia 2	Numero de contacto de emergencia 3	Observaciones

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

LOGO CARACTERIZACIÓN	MACRO PROCESO: PROCESO: SUBPROCESO	FECHA: 15/08/2019
		VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: XXXXX-PGF-01-04	PÁGINA:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input checked="" type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	

9.3. Matriz de riesgo

Cuadro N° 36 Matriz de riesgo

TIPO de FILA	PROCESO	ACTIVIDAD (Rutinaria - No Rutinaria)	POR EMPRESA	POR E. SERVICIO	PUESTO DE TRABAJO (ocupación)	N° TRABAJADORES	PELIGROS		INCIDENTES POTENCIAL	MEDIDA DE CONTROL	EVALUACIÓN DE RIESGOS						PLAN DE ACCIÓN
							FUENTE, SITUACIÓN	ACTO			SEGURIDAD				HIGIENE OCUPACIONAL		
											Probabilidad (P)	Severidad (S)	Evaluación del Riesgo	Nivel de Riesgo	Existe Evaluación de Riesgo	Nivel de Riesgo	
s										9	8	72	Crítico				
s												Sin Evaluación					
h																	
h																	

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Fecha:

Fecha:

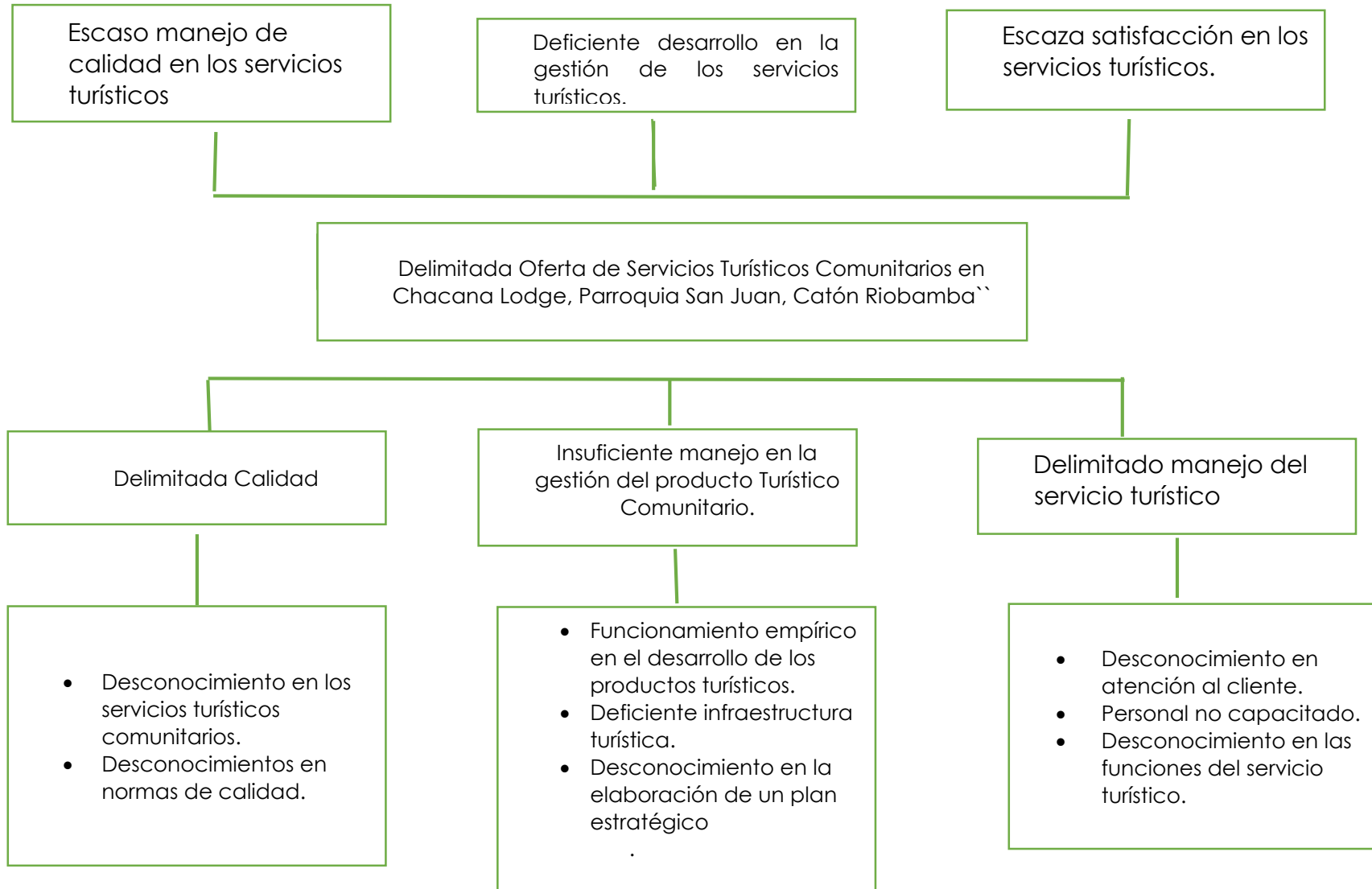
Fecha:

Generar Programa

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Anexo 2. Árbol de Problemas

Cuadro N° 37 Árbol de Problemas



Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables

Cuadro N° 38 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO
VARIABLE I			<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Instalaciones • Equipamiento 	<p>Preguntas Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Edad • Nivel de Educación <p>Características Tangibles</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La infraestructura 2. Las Instalaciones. 3. El Equipamiento. <p>Procesos</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Los Servicios 5. La Gestión 6. La Comercialización <p>Características Intangibles</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. El servicio al cliente 8. El Conocimiento <p>El Compromiso</p>	<p>Método Por conveniencia</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
CALIDAD DEL SERVICIO	La calidad abarca todas las cualidades con que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quienes lo emplea; o sea, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangible, satisfacen las necesidades de los usuarios (José Humberto Cantú, 2011. Desarrollo de la Calidad, cuarta edición. Mc Graw Hill	<p>Características tangibles</p> <p>Procesos</p> <p>Cualidades intangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Productos / Servicios • Gestión • Comercialización <ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Conocimiento • Compromiso 		

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO
VARIABLE II					Método Por conveniencia
OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.	Son los bienes y servicios que brindan las empresas del mercado turístico que pueden satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes a través de empresas terciarias como empresas que brinde el servicio de <u>transporte turístico, alojamiento, alimentos y bebidas</u> y <u>actividades recreativas</u> . (González, 2017)	Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Información del Servicio • Señalización • Seguridad • Equipamiento. • Habitaciones • Servicio – Capacidad de Respuesta 	<p>Preguntas Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Edad • Nivel de Educación • Marque el servicio(s) consumido en Chakana Lodge <p>Alojamiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Información recibida del servicio 2. La señalética dentro de las habitaciones 3. Seguridad 4. Equipamiento 5. Habitaciones 6. Capacidad de Respuesta en el servicio. 	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
		Alimentos y Bebidas	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de servicio • Menú - Variedad • Instalaciones • Señalización • Seguridad • Equipamiento • Servicio – Capacidad de respuesta 	<p>Alimentos y Bebidas</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. El tipo de servicio 8. El menú ofertado 9. Las instalaciones 10. Señalización 11. Seguridad 12. Equipamiento 13. Capacidad de respuesta en el servicio 	
		Guianza	<ul style="list-style-type: none"> • Credencial • Cocimiento del Patrimonio • Comunicación – Idioma • Manejo de Grupos 		
		Operación e Intermediación.	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de Información Recibida • Contratación y Factura • Equipamiento • Gestión de Reservas • Servicio – Capacidad de Respuesta. 		

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO
		Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de Información Recibida • Contratación y Factura • Unidades Especializadas • Gestión Operativa • Servicio - Capacidad de Respuesta 		

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Anexo 4. Matriz de consistencia

Cuadro N° 39 Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Variable Independiente		
¿Cuál es la relación de la cálida con la oferta de los servicios turísticos comunitarios?	Identificar la relación de la cálida con la oferta de los servicios turísticos comunitarios.	La calidad se relaciona con la oferta de servicios turísticos comunitarios	Calidad	Características tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Instalaciones • Equipamiento
				Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Productos / Servicios • Gestión • Comercialización
				Cualidades intangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Conocimiento • Compromiso

Problema Especifico	Objetivos Especifico	Hipótesis Especifico	Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la relación de las características tangibles con la oferta de los servicios turísticos comunitarios?	Analizar la relación de las características tangibles con la oferta de los servicios turísticos comunitarios.	Las características tangibles se relacionan con la oferta de los servicios turísticos comunitarios	Oferta de servicios turísticos comunitarios	Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Información del Servicio • Señalización • Seguridad • Equipamiento. • Habitaciones • Servicio – Capacidad de Respuesta
¿Cuál es la relación de los procesos con la oferta de los servicios turísticos comunitarios?	Analizar la relación de los procesos con la oferta de los servicios turísticos comunitarios	Los procesos se relacionan con la oferta de los servicios turísticos comunitarios		Alimentos y Bebidas	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de servicio • Menú - Variedad • Instalaciones • Señalización • Seguridad • Equipamiento • Servicio – Capacidad de respuesta
¿Cuál es la relación de las características intangibles con la oferta de los servicios turísticos comunitarios?	Analizar la relación de las cualidades intangibles con la oferta de los servicios turísticos	Las características intangibles se relacionan con la oferta de los servicios turísticos comunitarios			

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Nº	Ítems	1 Muy Malo	2 Malo	3 Bueno	4 Muy Bueno	5 Excelente
Características Tangibles.						
1	La infraestructura					
2	Las instalaciones					
3	El equipamiento					
Procesos						
4	Los servicios					
5	La gestión					
6	La comercialización					
Cualidades Intangibles.						
7	El servicio al cliente					
8	El conocimiento					
9	El compromiso.					

Anexo 6. Cuestionario de la variable dependiente.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN `` CALIDAD Y OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS CHAKANA LODGE PARROQUIA SAN JUAN, CATÓN RIOBAMBA``.

Encuestador: _____ Formulario _____ Ciudad: _____ Fecha de la encuesta: /__/__/__

El cuestionario está dirigido a clientes de Chakana Lodge

OBJETIVO: Obtener información sobre la apreciación de la prestación de los servicios turísticos.

Los datos obtenidos serán estrictamente confidenciales de carácter anónimo a responsabilidad de la investigadora.

INSTRUCCIONES GENERALES:

1. Lea detenidamente cada pregunta
2. Marque con una (X) en el espacio que indique su respuesta
3. Conteste con su criterio real todas las preguntas

1. Información General

1. Sexo:

Masculino		Femenino	
-----------	--	----------	--

2. Edad:

20-30		31-40		41- 50		51 -		Más	
-------	--	-------	--	--------	--	------	--	-----	--

3. Nivel de Educación.

Primaria / Básica		Superior no Universitaria	
Bachillerato		Posgrado	
Superior Universitaria			

4. Marque el servicio(s) consumido en Chakana Lodge:

Alojamiento		Alimentos y Bebidas	
-------------	--	---------------------	--

2. Información Específica.

Valore el servicio consumido en la escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente.

1 - Muy	2 - Malo	3 - Bueno	4 - Muy	5 -
---------	----------	-----------	---------	-----

Nº	Ítems	Escala				
		1 Muy Malo	2 Malo	3 Bueno	4 Muy Bueno	5 Excelente
Alojamiento						
1	Información recibida del servicio					
2	La señalética dentro de las habitaciones					
3	Seauridad					
4	Fauipamiento					
5	Habitaciones					
6	Capacidad de respuesta en el servicio.					
Alimentos v Bebidas						
7	El tipo de servicio					
8	El menú ofertado					
9	Las instalaciones					
10	Señalización					
11	Seauridad					
12	Fauipamiento					
13	Capacidad de respuesta en el servicio					

Anexo 7. Validación de expertos

- Tutor: Mgs Daniel Guerrero

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Daniel Marcelo Guerrero Vaca

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

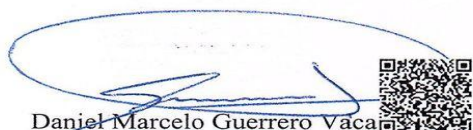
Fecha: 13-07-2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
**"CALIDAD Y OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS
 CHAKANA LODGE PARROQUIA SAN JUAN, CATÓN RIOBAMBA"**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre "Calidad"

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos menciona las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitara el análisis y procedimientos de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeta de estudio?	X		
11	¿El instrumento de recolección de datos, es preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:				

Sugerencias:



Daniel Marcelo Guerrero Vaca

Firma del Experto.



Identificación electrónica para:
**DANIEL MARCELO
 GUERRERO VACA**



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Daniel Marcelo Guerrero Vaca

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 13-07-2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CALIDAD Y OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS

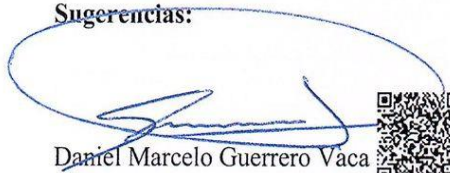
CHAKANA LODGE PARROQUIA SAN JUAN, CATÓN RIOBAMBA”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre “Oferta de servicios comunitarios”

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos menciona las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitara el análisis y procedimientos de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeta de estudio?	X		

11	¿El instrumento de recolección de datos, es preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	TOTAL:			

Sugerencias:



Daniel Marcelo Guerrero Vaca



Perfil de elector / usuario por:
DANIEL MARCELO
GUERRERO VACA

Firma del Experto.

• **Experto 1: Mgs. Margoth Cali Pereira**



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Margoth Isabel Cali Pereira

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 13-07-2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
**"CALIDAD Y OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS
 CHAKANA LODGE PARROQUIA SAN JUAN, CATÓN RIOBAMBA"**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre **"Calidad"**

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos menciona las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitara el análisis y procedimientos de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeta de estudio?	X		
11	¿El instrumento de recolección de datos, es preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	TOTAL:			

Sugerencias:

Cali Pereira Margoth Isabel
Firma del Experto.



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Margoth Isabel Cali Pereira

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 13-07-2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CALIDAD Y OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS
CHAKANA LODGE PARROQUIA SAN JUAN, CATÓN RIOBAMBA”**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre **“Oferta de servicios comunitarios”**

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos menciona las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitara el análisis y procedimientos de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeta de estudio?	X		
11	¿El instrumento de recolección de datos, es preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		

		TOTAL:		
--	--	--------	--	--

Sugerencias:



Cali Pereira Margoth Isabel

Firma del Experto.

- **Experto 2: Dra. Silvia Aldaz Hernández**



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Aldaz Hernández Silvia Marieta

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	(X)
Magíster.....	()

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 13-07-2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
"CALIDAD Y OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS
CHAKANA LODGE PARROQUIA SAN JUAN, CATÓN RIOBAMBA"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre "Calidad"

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos menciona las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitara el análisis y procedimientos de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeta de estudio?	X		
11	¿El instrumento de recolección de datos, es preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:				

Sugerencias:

Aldaz Hernández Silvia Marieta
Firma del Experto.



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Aldaz Hernández Silvia Marieta

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	(X)
Magíster.....	()

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 13-07-2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CALIDAD Y OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS
CHAKANA LODGE PARROQUIA SAN JUAN, CATÓN RIOBAMBA”**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre **“Oferta de servicios comunitarios”**

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos menciona las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitara el análisis y procedimientos de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeta de estudio?	X		
11	¿El instrumento de recolección de datos, es preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		

		TOTAL:			
--	--	---------------	--	--	--

Sugerencias:



Aldaz Hernández Silvia Marieta

Firma del Experto.

• **Experto 3: Mgs Henry Villa Yanez**



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Villa Yanez Henry Mauricio

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 13-07-2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
"CALIDAD Y OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS
CHAKANA LODGE PARROQUIA SAN JUAN, CATÓN RIOBAMBA"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre **"Calidad"**

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos menciona las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitara el análisis y procedimientos de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeta de estudio?	X		
11	¿El instrumento de recolección de datos, es preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:				

Sugerencias:

Villa Yanez Henry Mauricio
Firma del Experto.



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Villa Yanez Henry Mauricio

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 13-07-2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CALIDAD Y OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS

CHAKANA LODGE PARROQUIA SAN JUAN, CATÓN RIOBAMBA”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre **“Oferta de servicios comunitarios”**

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos menciona las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitara el análisis y procedimientos de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeta de estudio?	X		
11	¿El instrumento de recolección de datos, es preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		

		TOTAL:			
--	--	---------------	--	--	--

Sugerencias:



Villa Yanez Henry Mauricio

Firma del Experto.

Anexo 8. Tabulación de la variable Independiente.

Sexo

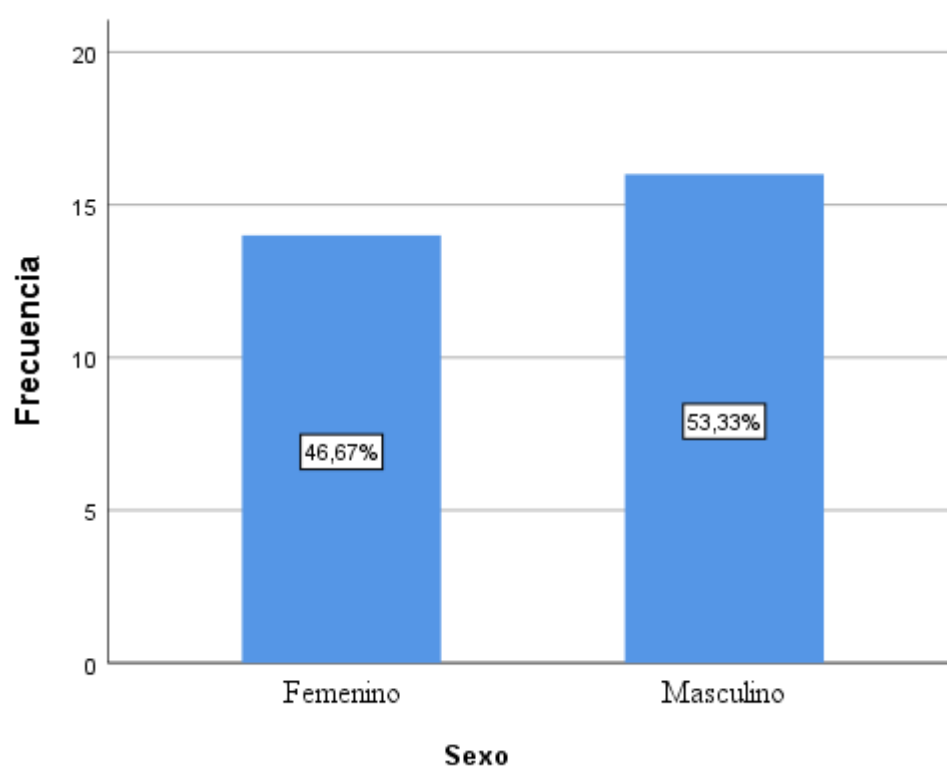
Tabla N° 7 *Sexo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	14	46,7	46,7	46,7
	Masculino	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 10 *Sexo*



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 53,33% de los encuestados son del sexo masculino, y el 46,67% es el sexo femenino. Se llega a la conclusión que la mayoría de los expertos son de género masculino.

Edad

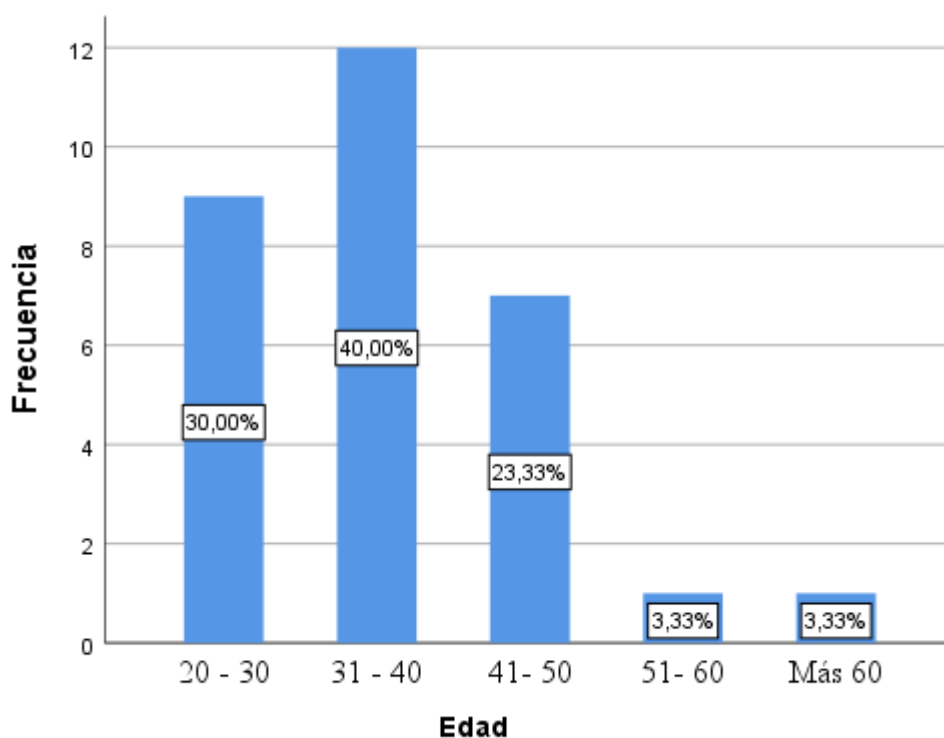
Tabla N° 8 Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 - 30	9	30,0	30,0	30,0
	31 - 40	12	40,0	40,0	70,0
	41- 50	7	23,3	23,3	93,3
	51- 60	1	3,3	3,3	96,7
	Más 60	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 11 Edad



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que los encuestados tienen diferentes edades, el 40% están entre las edades de 31 a 40 años, 30% están entre las edades de 20 a 30 años y el 23,33% están entre las edades de 41 a 50 años y el 3,33% tienen edades entre 51 a 60 y más de 60. Se concluye que el 66,67% de los expertos tienen un rango de edad entre 31 a 40 años.

Nivel de Educación

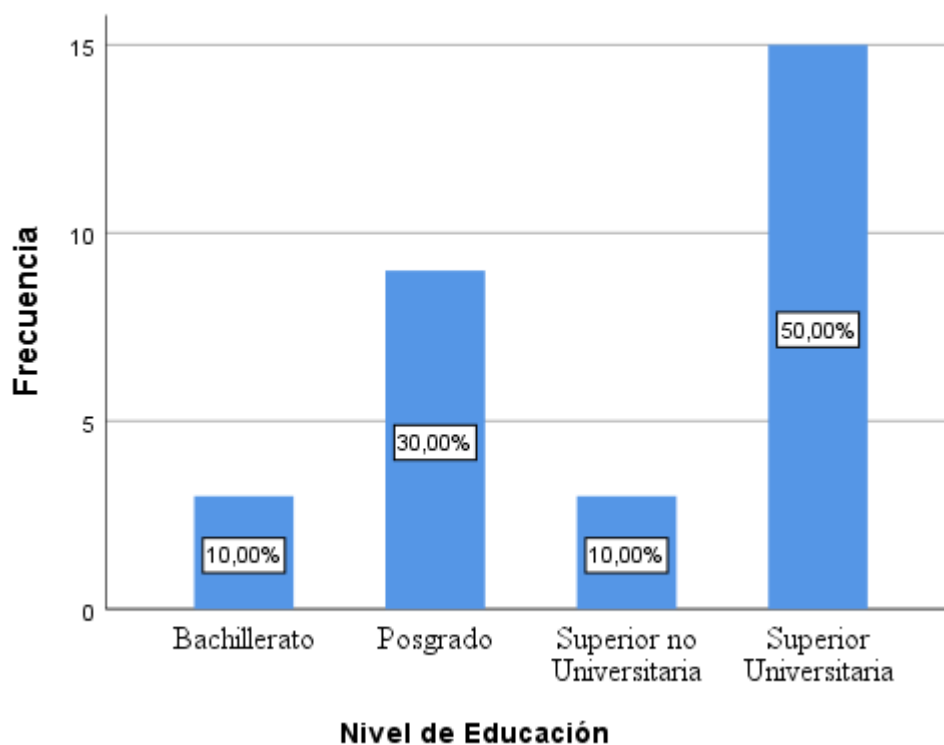
Tabla N° 9 Nivel de Educación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bachillerato	3	10,0	10,0	10,0
	Posgrado	9	30,0	30,0	40,0
	Superior no Universitaria	3	10,0	10,0	50,0
	Superior Universitaria	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 12 Nivel de Educación



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 50% tiene un nivel de educación superior universitario, el 30% tiene un nivel de educación posgrado, el 10% tiene un nivel de educación superior no universitario y bachillerato. Se concluye que el 50% de los expertos tiene un nivel de educación superior universitario.

1. La infraestructura

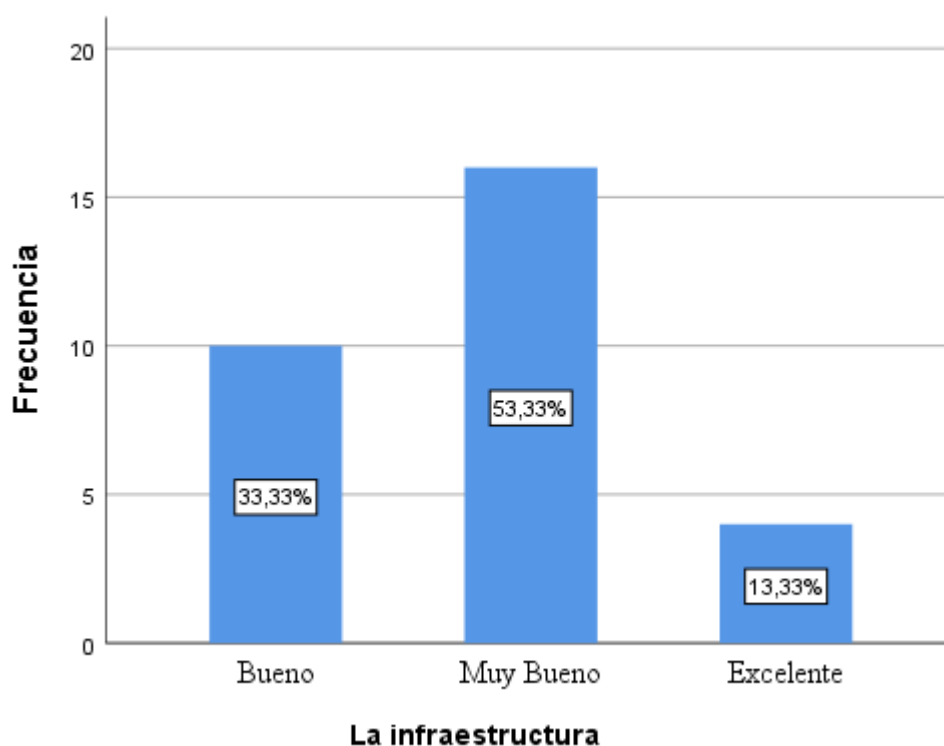
Tabla N° 10 La Infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	10	33,3	33,3	33,3
	Muy Bueno	16	53,3	53,3	86,7
	Excelente	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 13 La Infraestructura



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 53,33% considera que la infraestructura dentro de Chakana Lodge es muy buena y el 33,33% considera que la infraestructura dentro de Chakana Lodge es buena y el 13,33% % considera que la infraestructura dentro de Chakana Lodge es excelente. Se concluye que el 53,33% de los expertos considera que la infraestructura dentro del establecimiento turístico comunitario es muy buena.

2. Las Instalaciones.

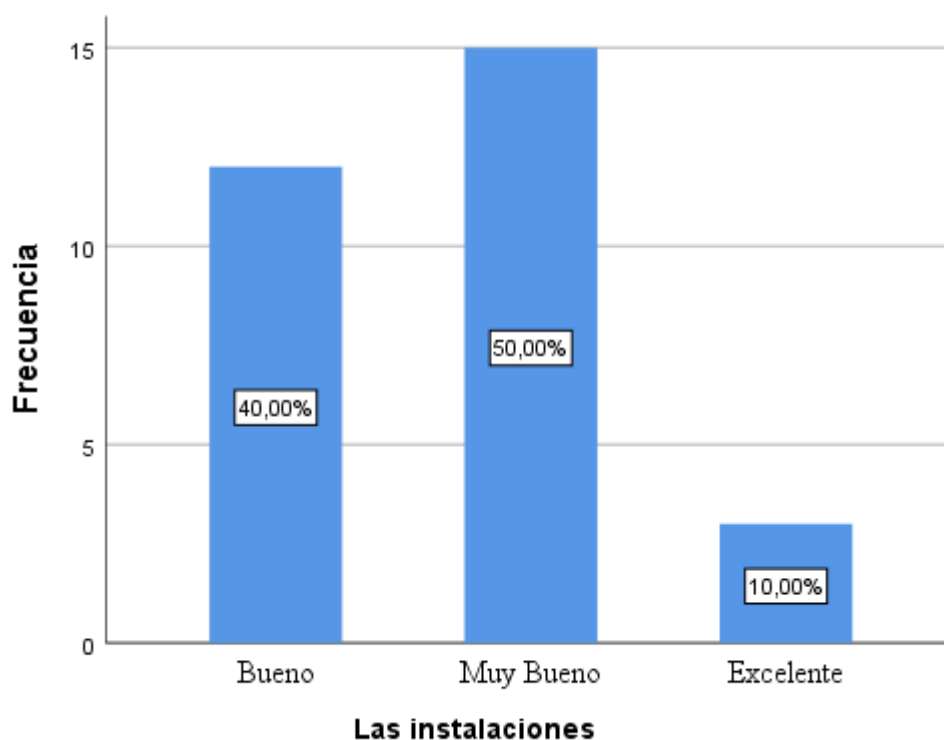
Tabla N° 11 *Las Instalaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	12	40,0	40,0	40,0
	Muy Bueno	15	50,0	50,0	90,0
	Excelente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 14 *La Instalaciones*



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 50% considera que las instalaciones dentro de Chakana Lodge son muy buenas, el 40% considera que las instalaciones dentro de Chakana Lodge son buenas y el 10% considera que las instalaciones dentro de Chakana Lodge son excelentes. Se concluye que el 50% de los expertos considera que las instalaciones dentro del establecimiento turístico comunitario son muy buenas.

3. El Equipamiento.

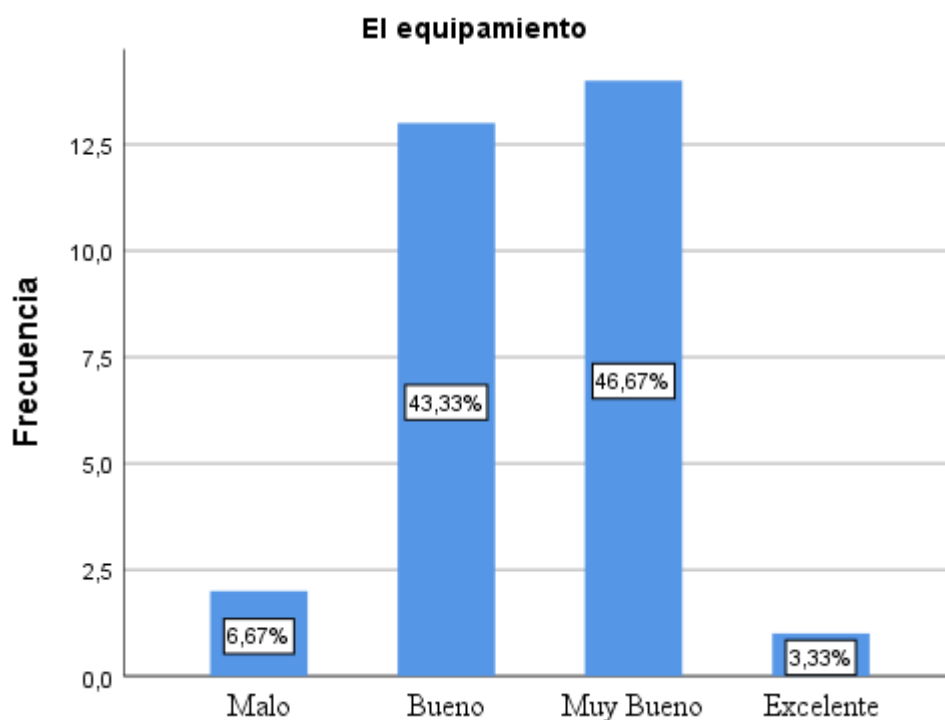
Tabla N° 12 Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	6,7	6,7	6,7
	Bueno	13	43,3	43,3	50,0
	Muy Bueno	14	46,7	46,7	96,7
	Excelente	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 15 Equipamiento



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 46,67% considera que el equipamiento dentro de Chakana Lodge es muy bueno y el 43,33% considera que el equipamiento dentro de Chakana Lodge es bueno, el 6,67% considera que es malo y el 3,33% considera que es excelente. Se concluye que el 46,67% de los expertos considera que el equipamiento dentro del establecimiento turístico comunitario es muy bueno.

4. Los Servicios

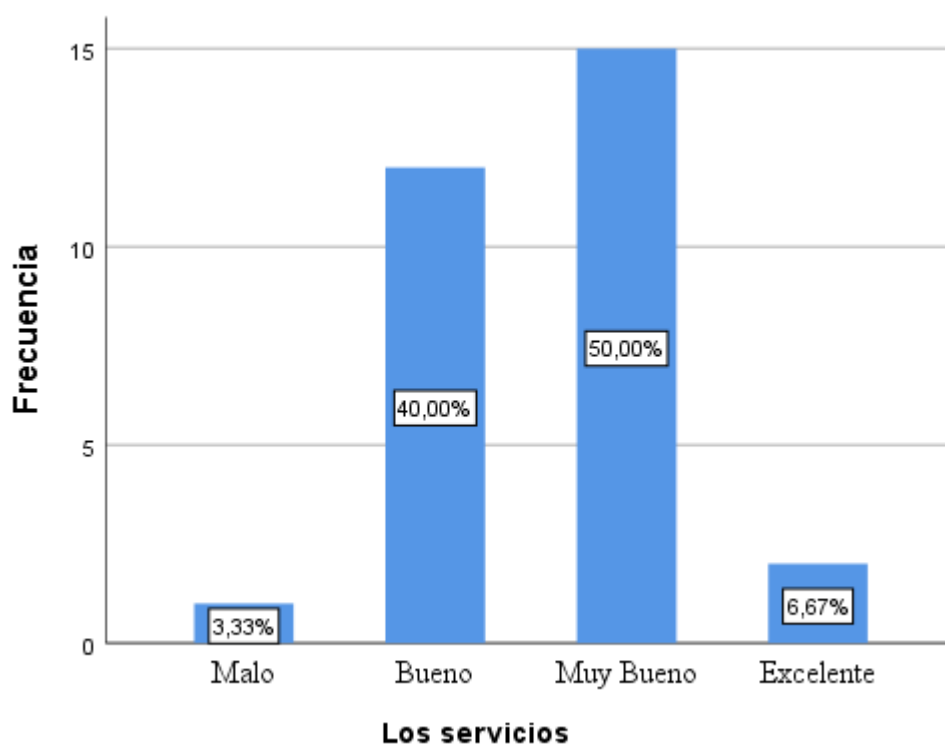
Tabla N° 13 *Los Servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	3,3	3,3	3,3
	Bueno	12	40,0	40,0	43,3
	Muy Bueno	15	50,0	50,0	93,3
	Excelente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 16 *Los Servicios*



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 50% considera que los servicios dentro de Chakana Lodge son muy bueno, el 40% considera que son buenos, el 6,67% considera que son excelentes y el 3,33% considera que son malos. Se concluye que el 50% de los expertos consideran que los servicios dentro del establecimiento turístico comunitario son muy buenos.

5. La Gestión

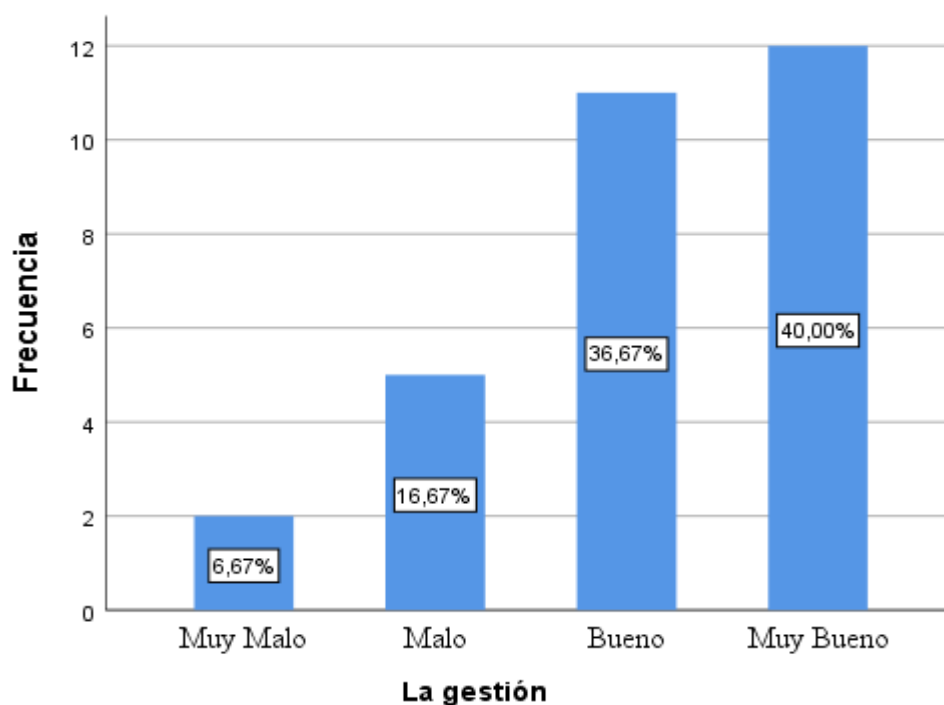
Tabla N° 14 *La Gestión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	6,7	6,7	6,7
	Malo	5	16,7	16,7	23,3
	Bueno	11	36,7	36,7	60,0
	Muy Bueno	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 17 *La Gestión*



Fuente: Encuesta aplicada en junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 40% considera que la gestión dentro de Chakana Lodge es muy bueno y el 36,67% considera que la gestión dentro de Chakana Lodge es bueno, el 16,67% considera que es mala y el 6,67% lo considera muy mala. Se concluye que el 40% de los colaboradores de Chakana Lodge considera que la gestión dentro del establecimiento turístico comunitario es muy buena.

6. La Comercialización

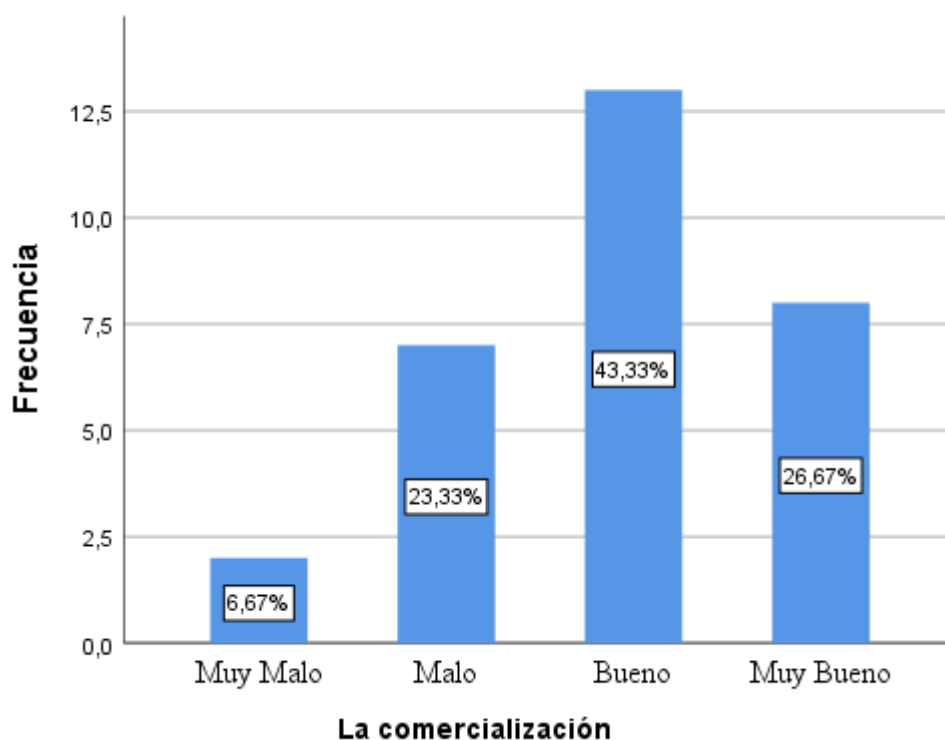
Tabla N° 15 La Comercialización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	6,7	6,7	6,7
	Malo	7	23,3	23,3	30,0
	Bueno	13	43,3	43,3	73,3
	Muy Bueno	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 18 La comercialización



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 43,33% considera que la comercialización dentro de Chakana Lodge es buena, el 26,67% considera que la comercialización dentro de Chakana Lodge es muy buen, el 23,33% considera que la comercialización es mala y el 6,67% considera que es muy mala. Se concluye que el 43,33% de los expertos considera que la comercialización dentro del establecimiento turístico comunitario es bueno.

7. El servicio al cliente

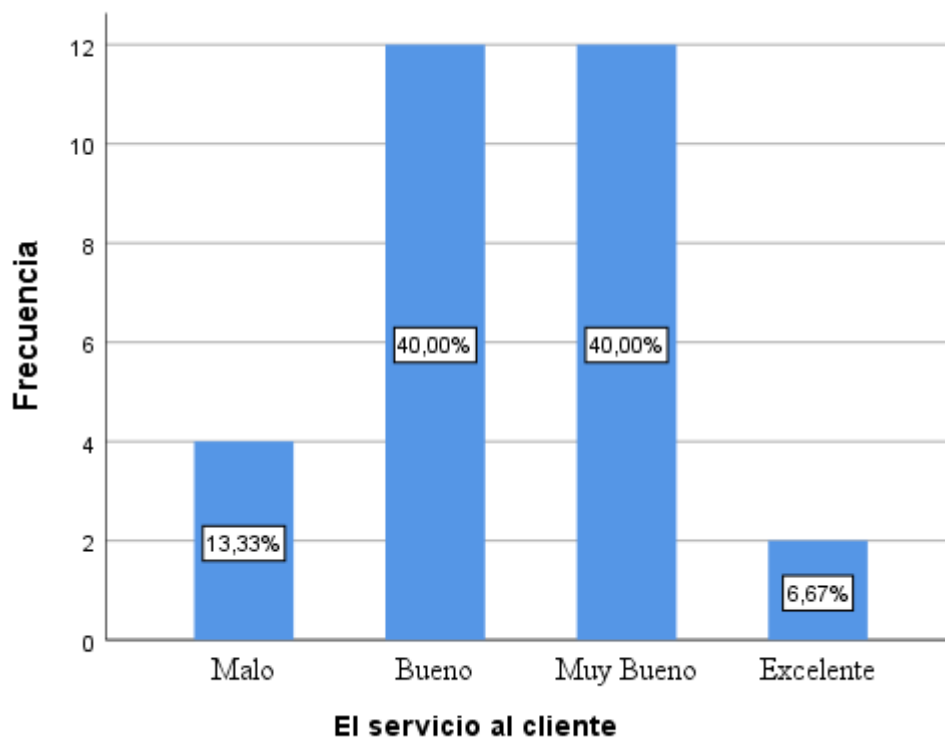
Tabla N° 16 *El servicio al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	13,3	13,3	13,3
	Bueno	12	40,0	40,0	53,3
	Muy Bueno	12	40,0	40,0	93,3
	Excelente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 19 *El servicio al cliente*



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 40% considera que el servicio al cliente dentro de Chakana Lodge es muy bueno y bueno, el 13,33% considera que el servicio al cliente dentro de Chakana Lodge es malo y el 6,67% considera que el servicio al cliente es excelente. Se concluye que el 40% de los colaboradores de Chakana Lodge considera que el servicio al cliente dentro del establecimiento turístico comunitario es muy bueno y bueno.

8. El Conocimiento

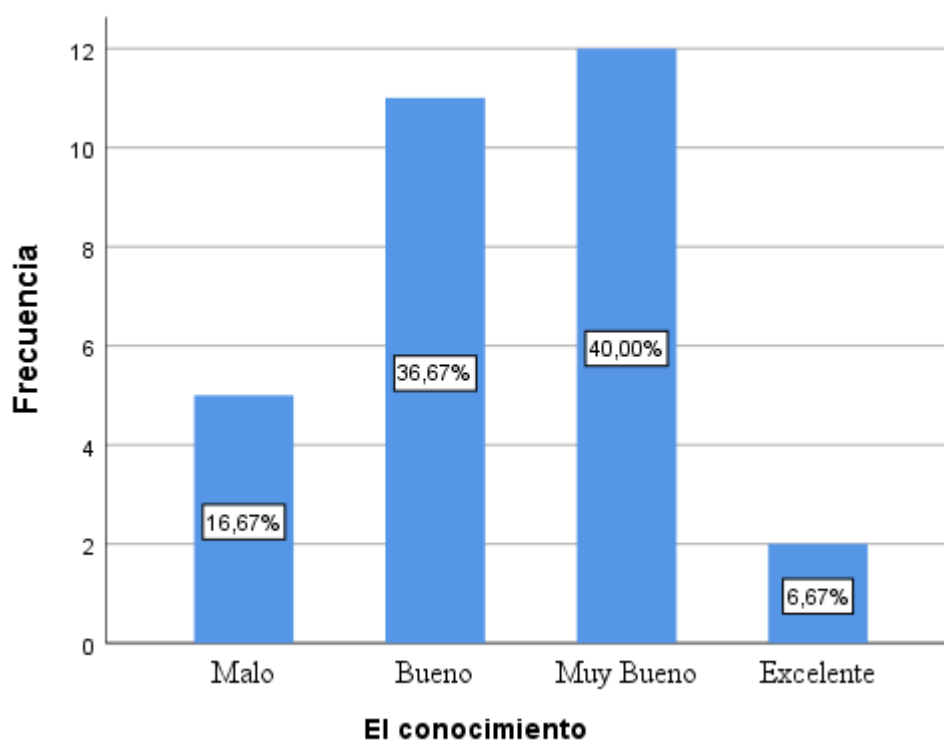
Tabla N° 17 *El conocimiento.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	16,7	16,7	16,7
	Bueno	11	36,7	36,7	53,3
	Muy Bueno	12	40,0	40,0	93,3
	Excelente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 20 *El conocimiento*



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 40% considera que el conocimiento de los colaboradores de Chakana Lodge es muy bueno, el 36,67% considera es bueno, el 16,67% considera es malo y el 6,67% considera que es excelente. Se concluye que el 40% de los expertos considera que el conocimiento dentro del establecimiento turístico comunitario es muy bueno.

9. El Compromiso.

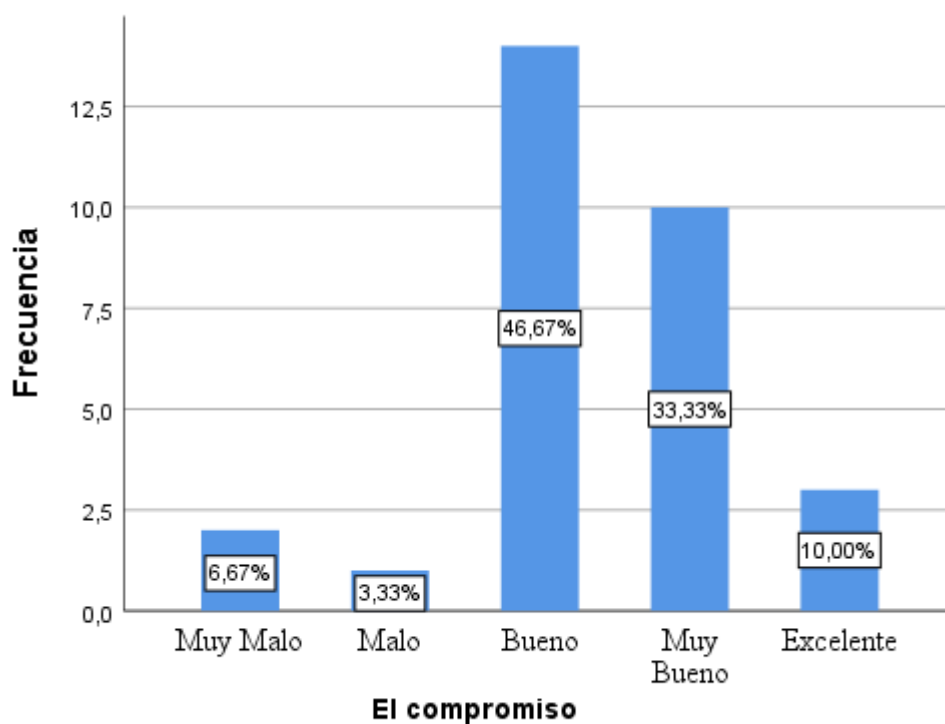
Tabla N° 18 *El Compromiso*

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Muy Malo	2	6,7	6,7	6,7
	Malo	1	3,3	3,3	10,0
	Bueno	14	46,7	46,7	56,7
	Muy Bueno	10	33,3	33,3	90,0
	Excelente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 21 *El compromiso*



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 46,67% considera que el compromiso de los colaboradores de Chakana Lodge es bueno, el 33,33% considera es muy bueno, el 10% considera es excelente, el 6,67% considera que es muy mala y el 3,33% considera que es malo. Se concluye que el 46,67% de los expertos considera que el compromiso dentro del establecimiento turístico comunitario muy bueno.

Anexo 9. Tabulación de la variable Dependiente.

Sexo

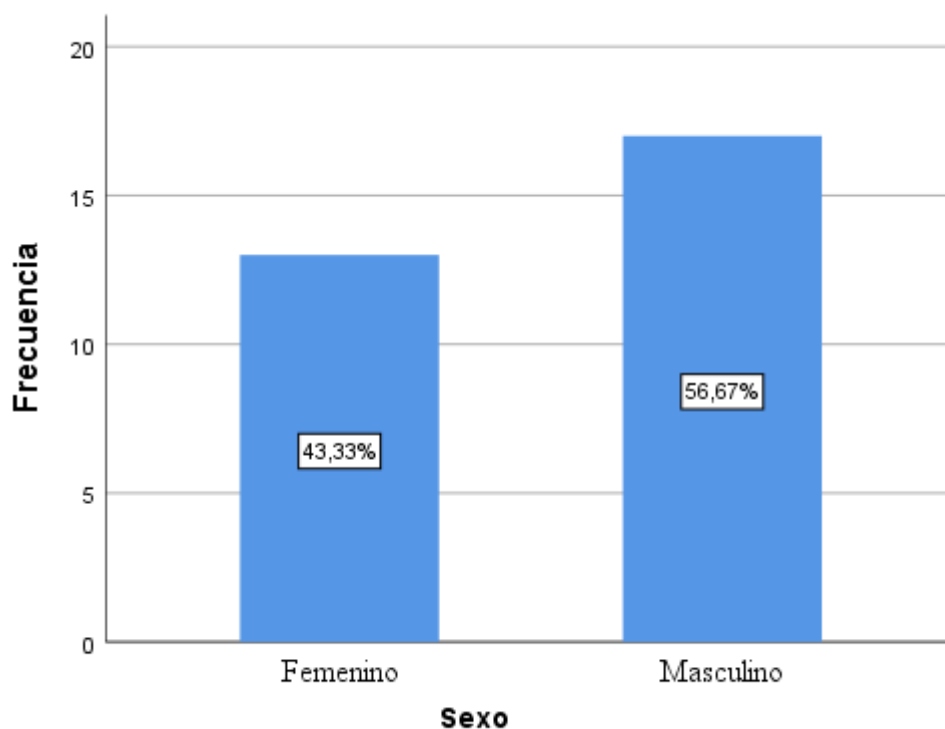
Tabla N° 19 Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	13	43,3	43,3	43,3
	Masculino	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 22 Sexo



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 43,33% de los encuestados son del sexo femenino, y el 56,67% son masculino. Se llega a la conclusión que la mayoría de los clientes de Chakana Lodge son de género masculino.

Edad

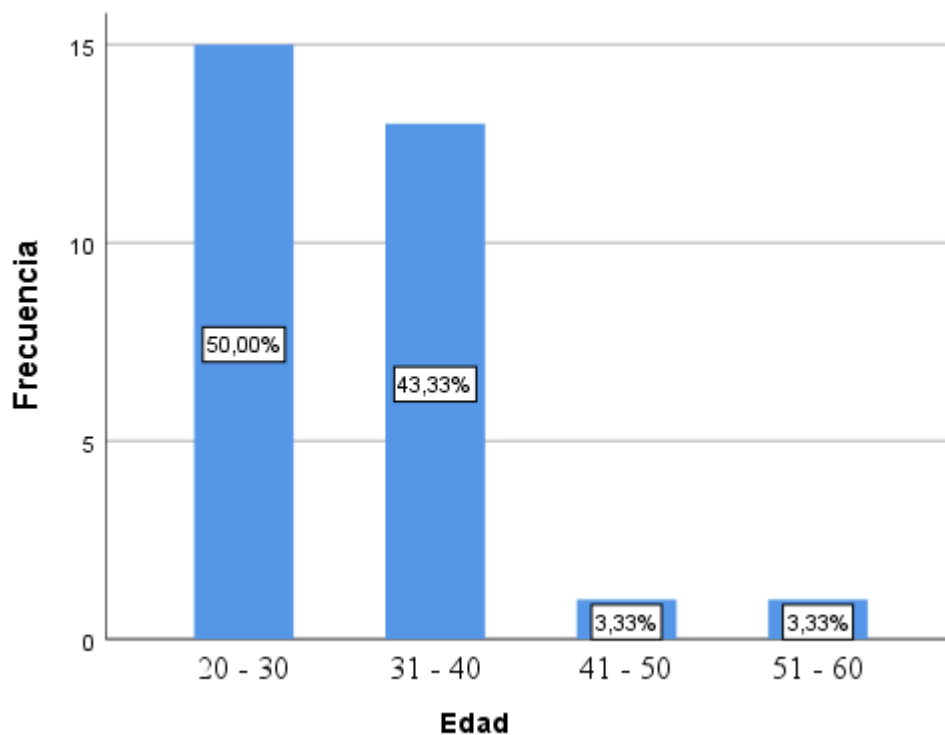
Tabla N° 20 Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 - 30	15	50,0	50,0	50,0
	31 - 40	13	43,3	43,3	93,3
	41 - 50	1	3,3	3,3	96,7
	51 - 60	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 23 Edad



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que los encuestados tienen diferentes edades, el 50% están entre las edades de 20 a 31 años, 43,33% están entre las edades de 31 a 40 años, 3,33% están entre las edades de 41 a 50 años y el 3,33% están entre las edades de 51 a 60 años. Se concluye que el 50% de los clientes de Chakana Lodge tienen un rango de edad entre 20 a 30 años.

Nivel de Educación

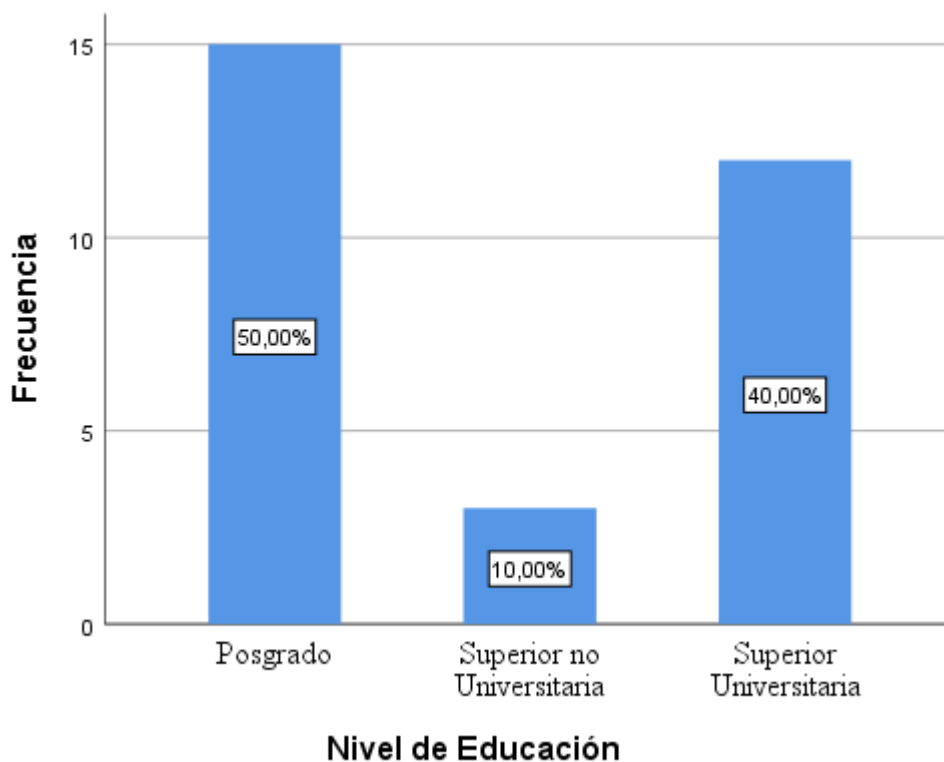
Tabla N° 21 Nivel de Educación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Posgrado	15	50,0	50,0	50,0
	Superior no Universitaria	3	10,0	10,0	60,0
	Superior Universitaria	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 24 Nivel de Educación



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 50% tiene un nivel de educación en posgrado, el 40% tiene un nivel de educación superior universitario y el 10% tiene un nivel de educación superior no universitario. Se concluye que el 50% de los clientes de Chakana Lodge tiene un nivel de educación en superior universitario.

Marque el servicio(s) consumido en Chakana Lodge

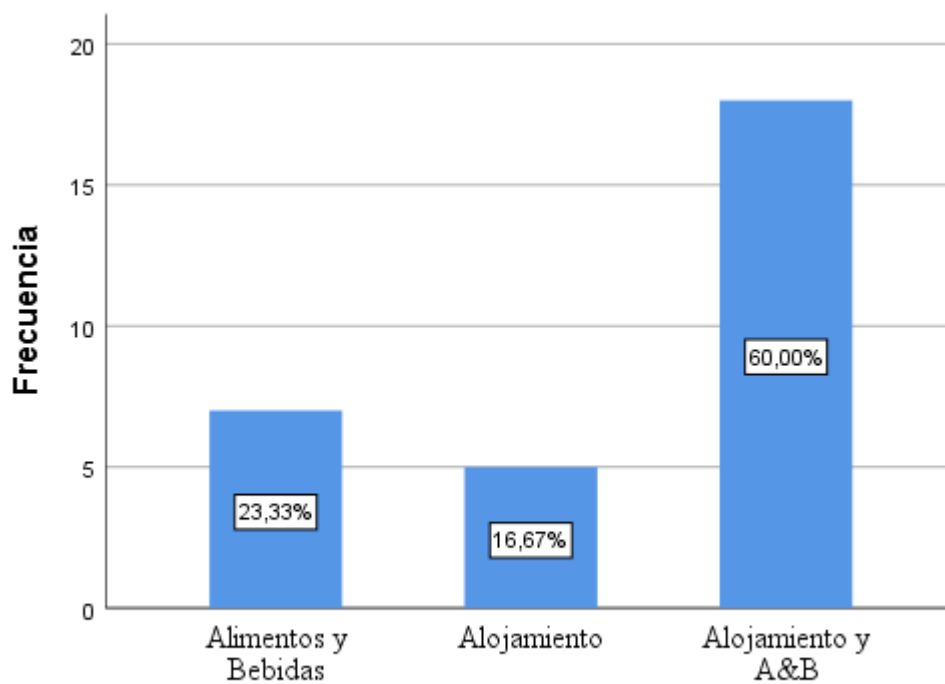
Tabla N° 22 Marque el servicio(s) consumido en Chakana Lodge

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alimentos y Bebidas	7	23,3	23,3	23,3
	Alojamiento	5	16,7	16,7	40,0
	Alojamiento y A&B	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 25 Marque el servicio(s) consumido en Chakana Lodge



Marque el servicio(s) consumido en Chakana Lodge

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 60% de los clientes han consumido el servicio de alojamiento, alimentos y bebidas, el 23,33% de los clientes han consumido el servicio de alimentos y bebidas y el 16,67 de los clientes han consumido el servicio de alojamiento. Se concluye que el 60% de los clientes de Chakana Lodge han consumido el servicio de alojamiento, alimentos y bebidas.

1. Información recibida del servicio

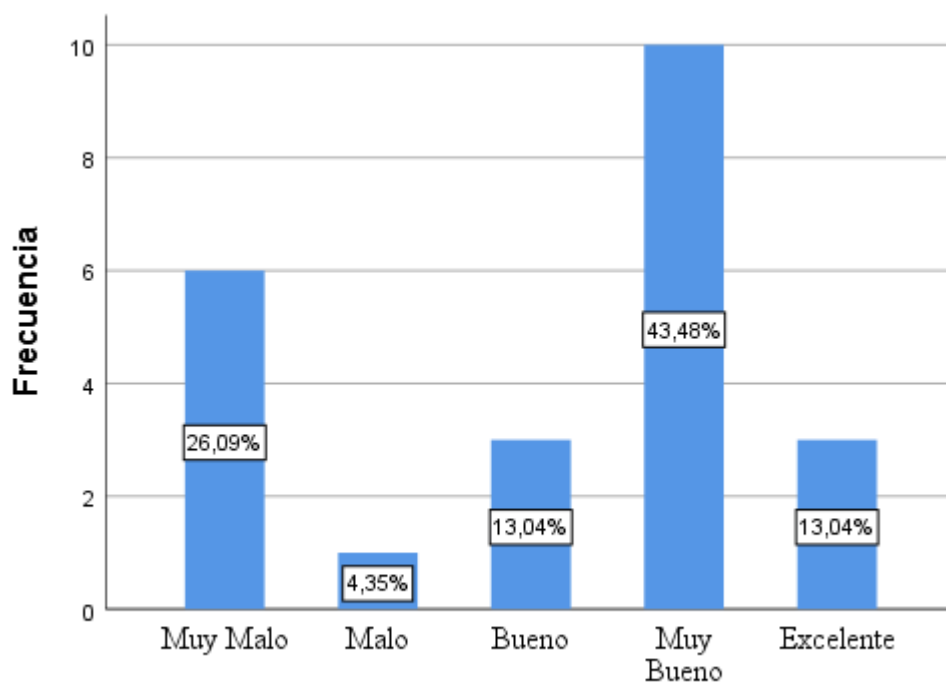
Tabla N °23 Información recibida del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	6	20,0	26,1	26,1
	Malo	1	3,3	4,3	30,4
	Bueno	3	10,0	13,0	43,5
	Muy Bueno	10	33,3	43,5	87,0
	Excelente	3	10,0	13,0	100,0
	Total	23	76,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	23,3		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 26 Información recibida del servicio



Información recibida del servicio

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 43,48% de los clientes considera que la información recibida del servicio por parte Chakana Lodge es muy buena, el 26,09% de los clientes considera que es muy mala, el 13,04% de los clientes considera que es buena y excelente, el 4,35% de los clientes considera que es mala. Se concluye que el 43,48% de los clientes de Chakana Lodge considera que la gestión dentro del establecimiento turístico comunitario es muy buena.

2. La señalética dentro de las habitaciones

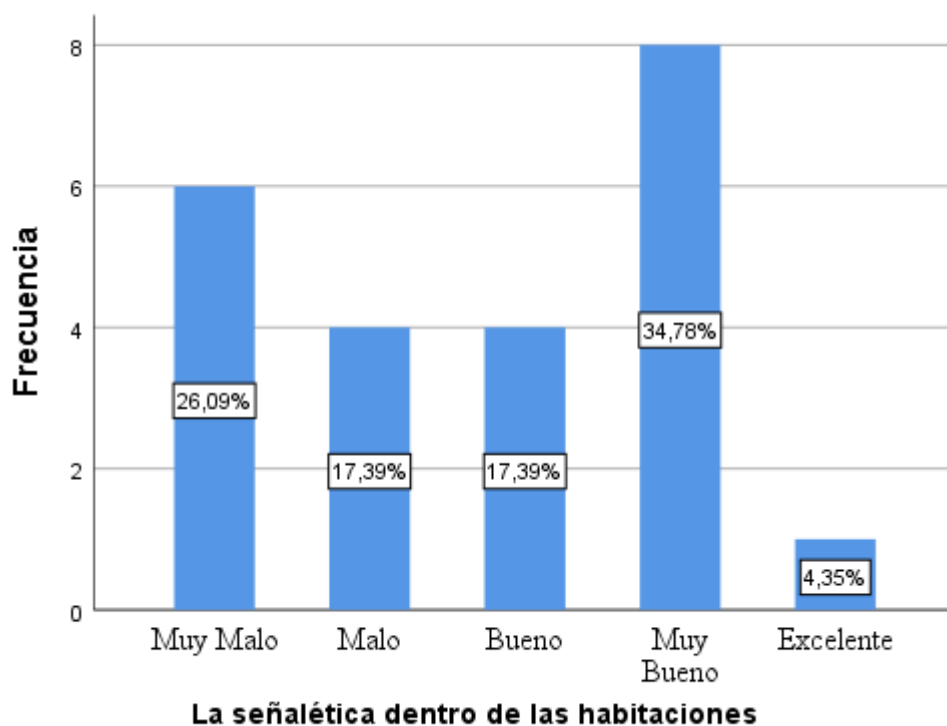
Tabla N° 24 La señalética dentro de las habitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	6	20,0	26,1	26,1
	Malo	4	13,3	17,4	43,5
	Bueno	4	13,3	17,4	60,9
	Muy Bueno	8	26,7	34,8	95,7
	Excelente	1	3,3	4,3	100,0
	Total	23	76,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	23,3		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 27 La señalética dentro de las habitaciones



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 34,78% de los clientes considera que la señalética dentro de las habitaciones en Chakana Lodge es muy buena, el 26,09% considera que muy malo, el 17,39% considera que es buena y mala y el 4,35% considera excelente. Se concluye que el 34,78% de los clientes considera que la señalética dentro de las habitaciones dentro del establecimiento turístico comunitario es muy buena.

3. Seguridad

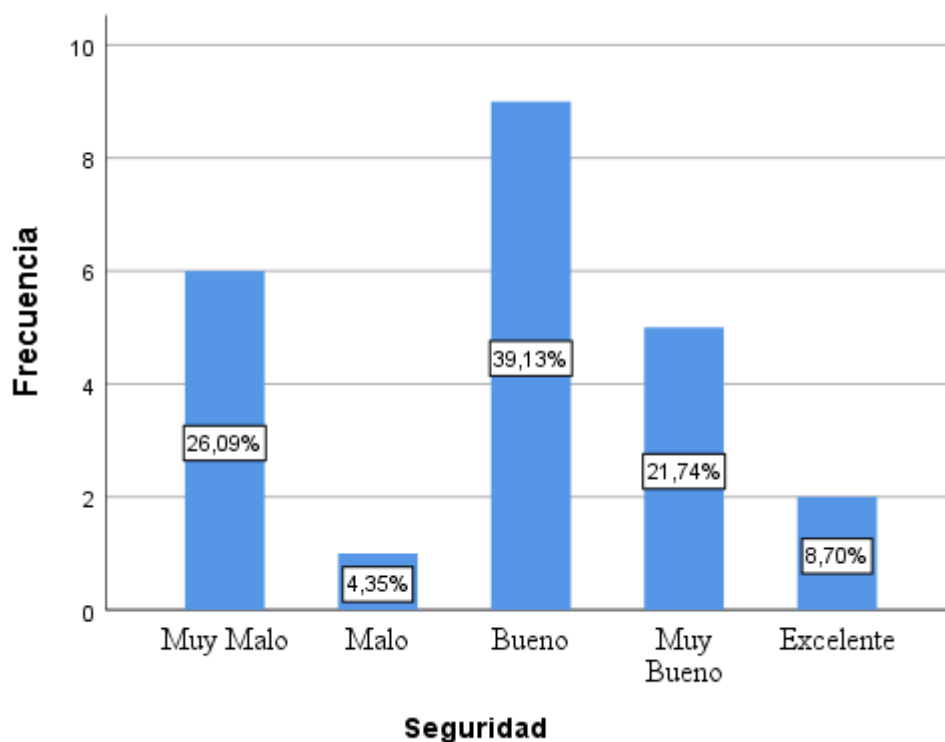
Tabla N° 25 Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	6	20,0	26,1	26,1
	Malo	1	3,3	4,3	30,4
	Bueno	9	30,0	39,1	69,6
	Muy Bueno	5	16,7	21,7	91,3
	Excelente	2	6,7	8,7	100,0
	Total	23	76,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	23,3		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 28 Seguridad



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 39,13% de los clientes considera que la seguridad es buena, el 26,09% considera que muy mala, el 21,74% considera que es muy buena, el 8,70% considera que es excelente y el 4,35% considera que es mala. Se concluye que el 39,13% de los clientes considera que la seguridad dentro de las habitaciones dentro del establecimiento turístico comunitario es buena.

4. Equipamiento

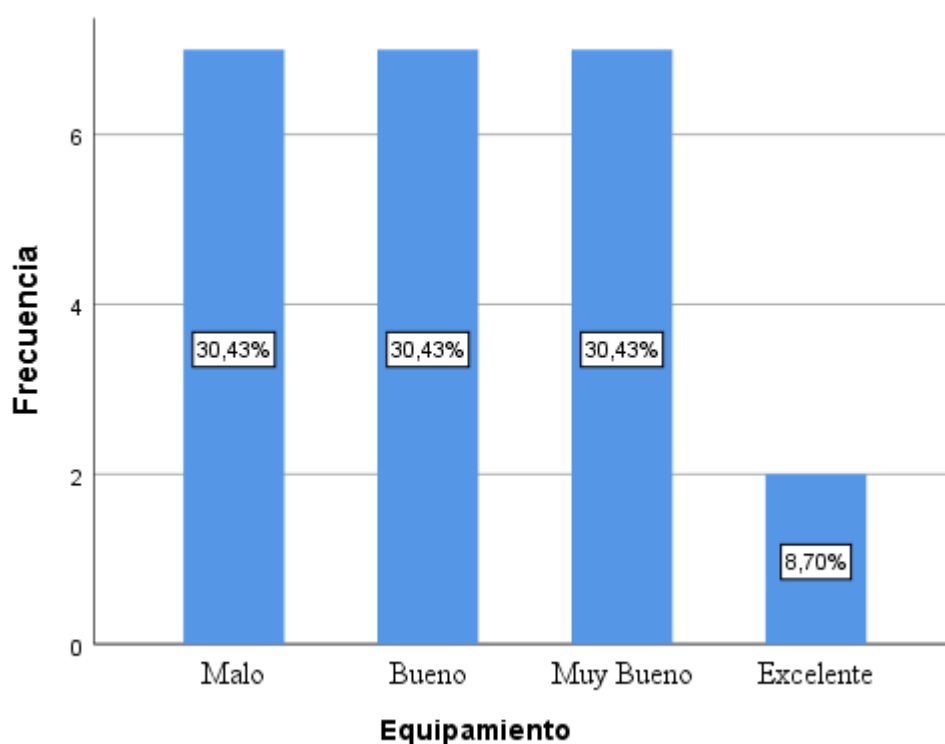
Tabla N° 26 Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	23,3	30,4	30,4
	Bueno	7	23,3	30,4	60,9
	Muy Bueno	7	23,3	30,4	91,3
	Excelente	2	6,7	8,7	100,0
	Total	23	76,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	23,3		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 29 Equipamiento.



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 30,43% de los clientes considera que el equipamiento es muy bueno, bueno y malo y el 8,70% considera es excelente. Se concluye que el 30,43% de los clientes considera que el equipamiento dentro de las habitaciones dentro del establecimiento turístico comunitario es muy buena, buena y mala.

5. Habitaciones

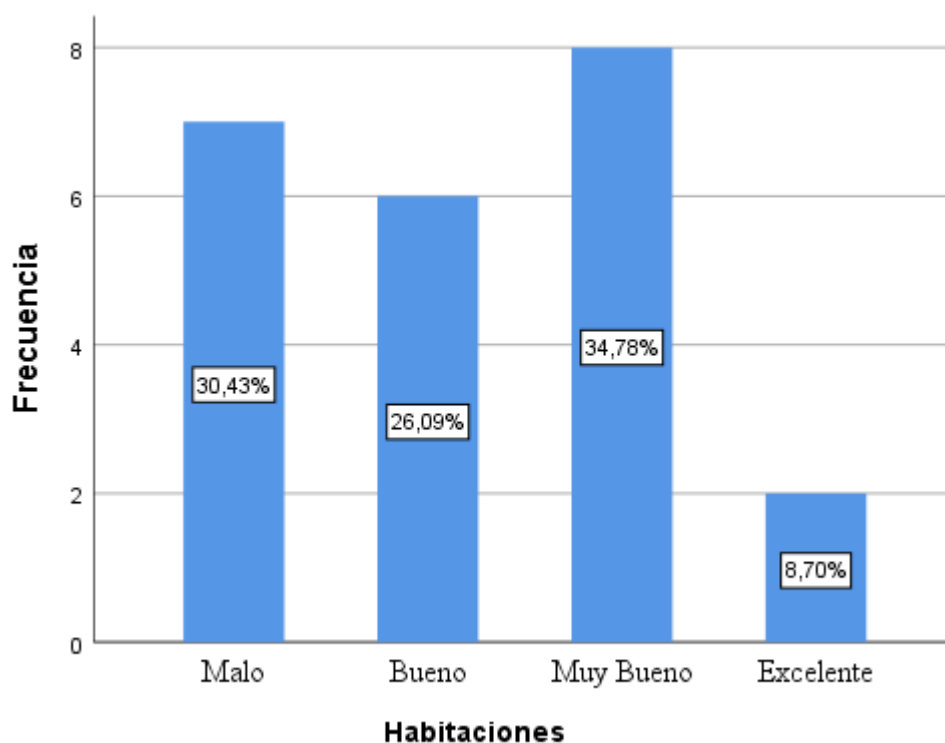
Tabla N° 27 Habitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	23,3	30,4	30,4
	Bueno	6	20,0	26,1	56,5
	Muy Bueno	8	26,7	34,8	91,3
	Excelente	2	6,7	8,7	100,0
	Total	23	76,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	23,3		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020}

Gráfico N° 30 Habitaciones



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 34,78% de los clientes considera que las habitaciones son muy buenas, el 30,43% considera que malo, 26,09% considera que son buenas y el 8,70% considera que es excelente. Se concluye que el 34,78% de los clientes considera que las habitaciones dentro de las habitaciones dentro del establecimiento turístico comunitario son muy buenas

6. Capacidad de respuesta en el servicio

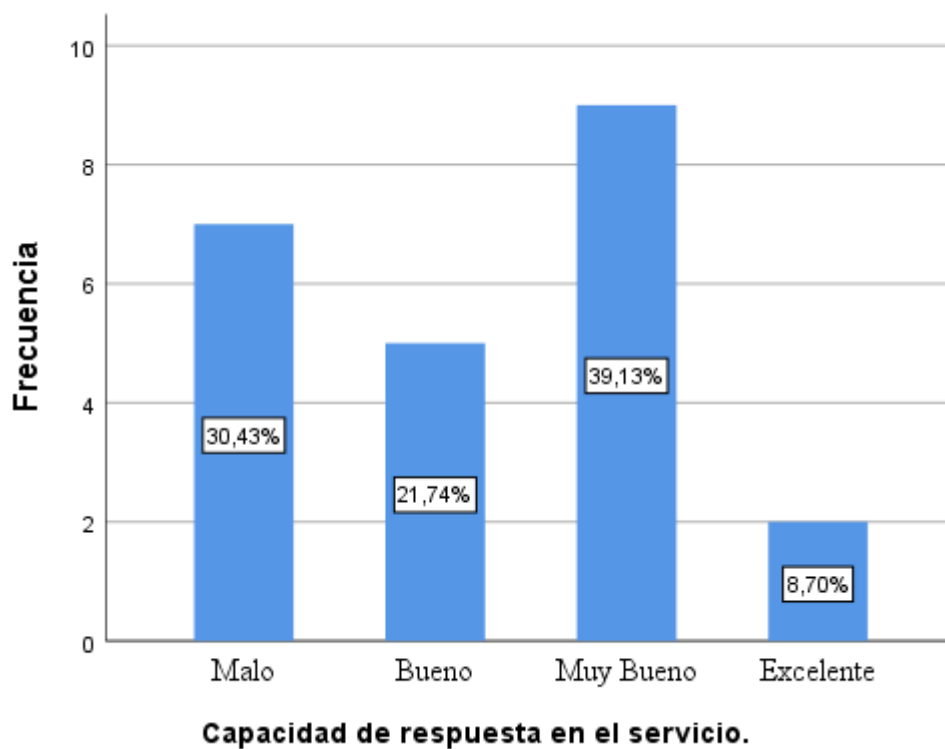
Tabla N° 28 Capacidad de respuesta en el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	23,3	30,4	30,4
	Bueno	5	16,7	21,7	52,2
	Muy Bueno	9	30,0	39,1	91,3
	Excelente	2	6,7	8,7	100,0
	Total	23	76,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	23,3		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 31 Capacidad de respuesta en el s servicio



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 39,13% de los clientes considera que la capacidad de respuesta en el servicio es muy bueno, el 30,43% considera que bueno, el 30,43% considera que es malo, y el 8,70% considera que es excelente. Se concluye que el 39,13% de los clientes considera que la capacidad de respuesta en el servicio dentro del establecimiento turístico comunitario es muy bueno.

7. El tipo de servicio

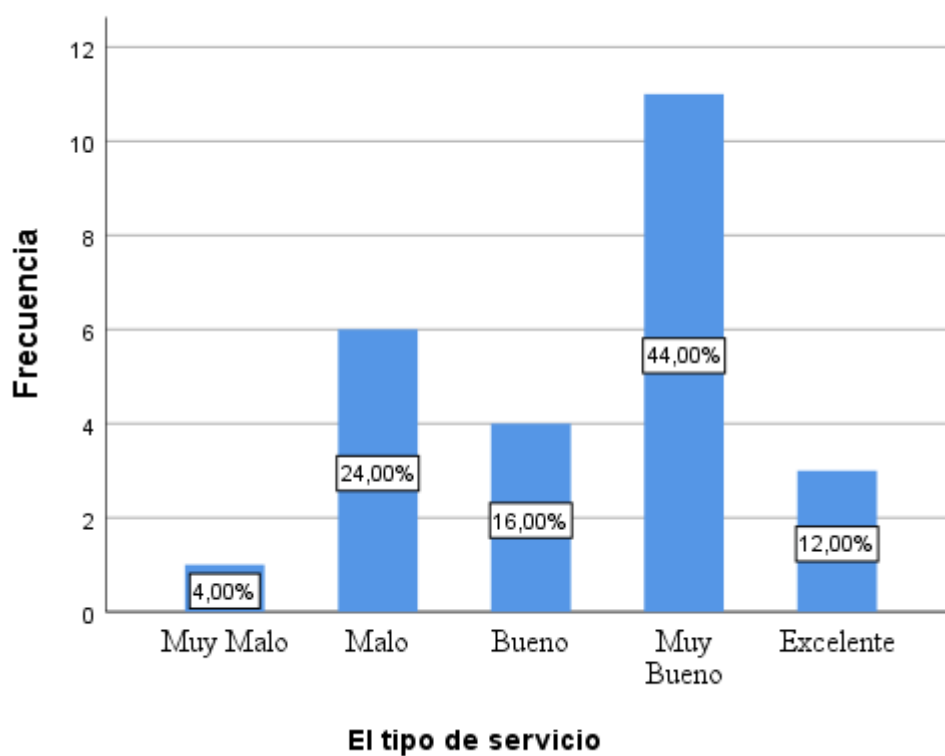
Tabla N° 29 *El tipo de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	3,3	4,0	4,0
	Malo	6	20,0	24,0	28,0
	Bueno	4	13,3	16,0	44,0
	Muy Bueno	11	36,7	44,0	88,0
	Excelente	3	10,0	12,0	100,0
	Total	25	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	16,7		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 32 *El tipo de servicio.*



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 44% de los clientes considera que el tipo de servicio es muy bueno, el 24% considera que malo, el 16% considera que es bueno, el 12% considera que es excelente y el 4% considera que es muy malo. Se concluye que el 44% de los clientes considera que el tipo de servicio dentro del establecimiento turístico comunitario es muy bueno.

8. El menú ofertado

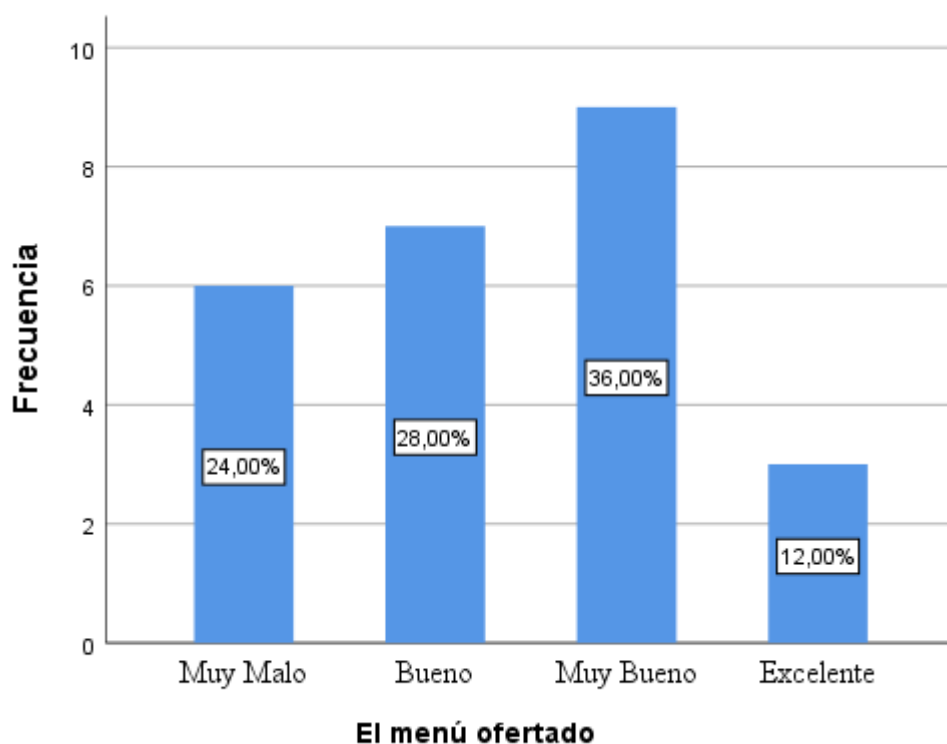
Tabla N° 30 *El menú ofertado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	6	20,0	24,0	24,0
	Bueno	7	23,3	28,0	52,0
	Muy Bueno	9	30,0	36,0	88,0
	Excelente	3	10,0	12,0	100,0
	Total	25	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	16,7		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 33 *El menú ofertado*



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 36% de los clientes considera que el menú ofertado es muy bueno, el 28% considera que bueno, el 24% considera que es muy malo y el 12% considera que es excelente. Se concluye que el 36% de los clientes considera que el menú ofertado dentro del establecimiento turístico comunitario es muy bueno.

9. Las instalaciones

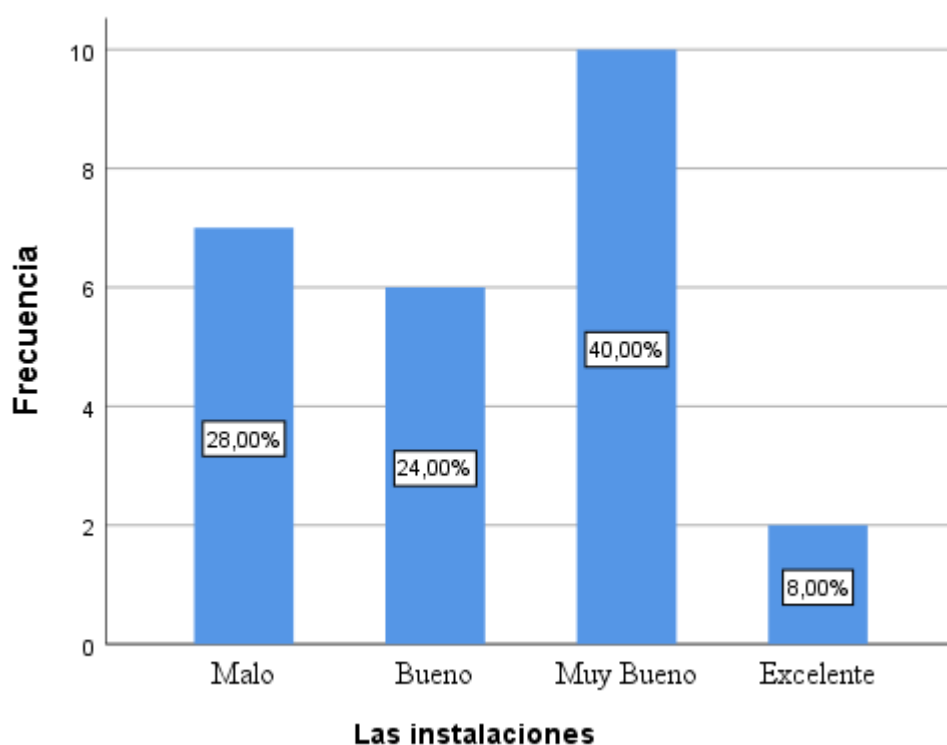
Tabla N° 31 *Las instalaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	23,3	28,0	28,0
	Bueno	6	20,0	24,0	52,0
	Muy Bueno	10	33,3	40,0	92,0
	Excelente	2	6,7	8,0	100,0
	Total	25	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	16,7		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 34 *Las instalaciones*



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 40% de los clientes considera que las instalaciones dentro de Chakana Lodge son muy buenas, el 28% considera que son malas, el 24% considera que son buenas y el 8% considera que son excelentes. Se concluye que el 40% de los clientes considera que las instalaciones dentro del establecimiento turístico comunitario son muy buenas.

10. Señalización

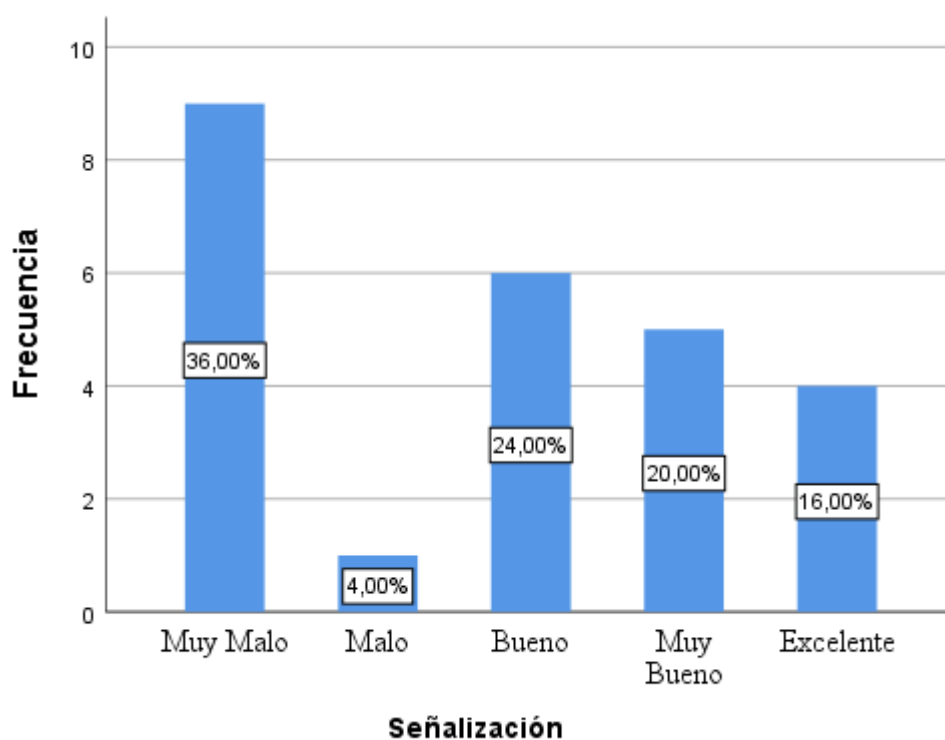
Tabla N° 32 Señalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	9	30,0	36,0	36,0
	Malo	1	3,3	4,0	40,0
	Bueno	6	20,0	24,0	64,0
	Muy Bueno	5	16,7	20,0	84,0
	Excelente	4	13,3	16,0	100,0
	Total	25	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	16,7		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 35 Señalización



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 36% de los clientes considera que la señalización dentro de Chakana Lodge es muy mala, el 24% considera que es buena, el 20% considera que es muy buena, el 16% considera que es excelente y el 4% considera que es mala. Se concluye que el 36% de los clientes considera que la señalética dentro del establecimiento turístico comunitario es muy mala.

11. Seguridad

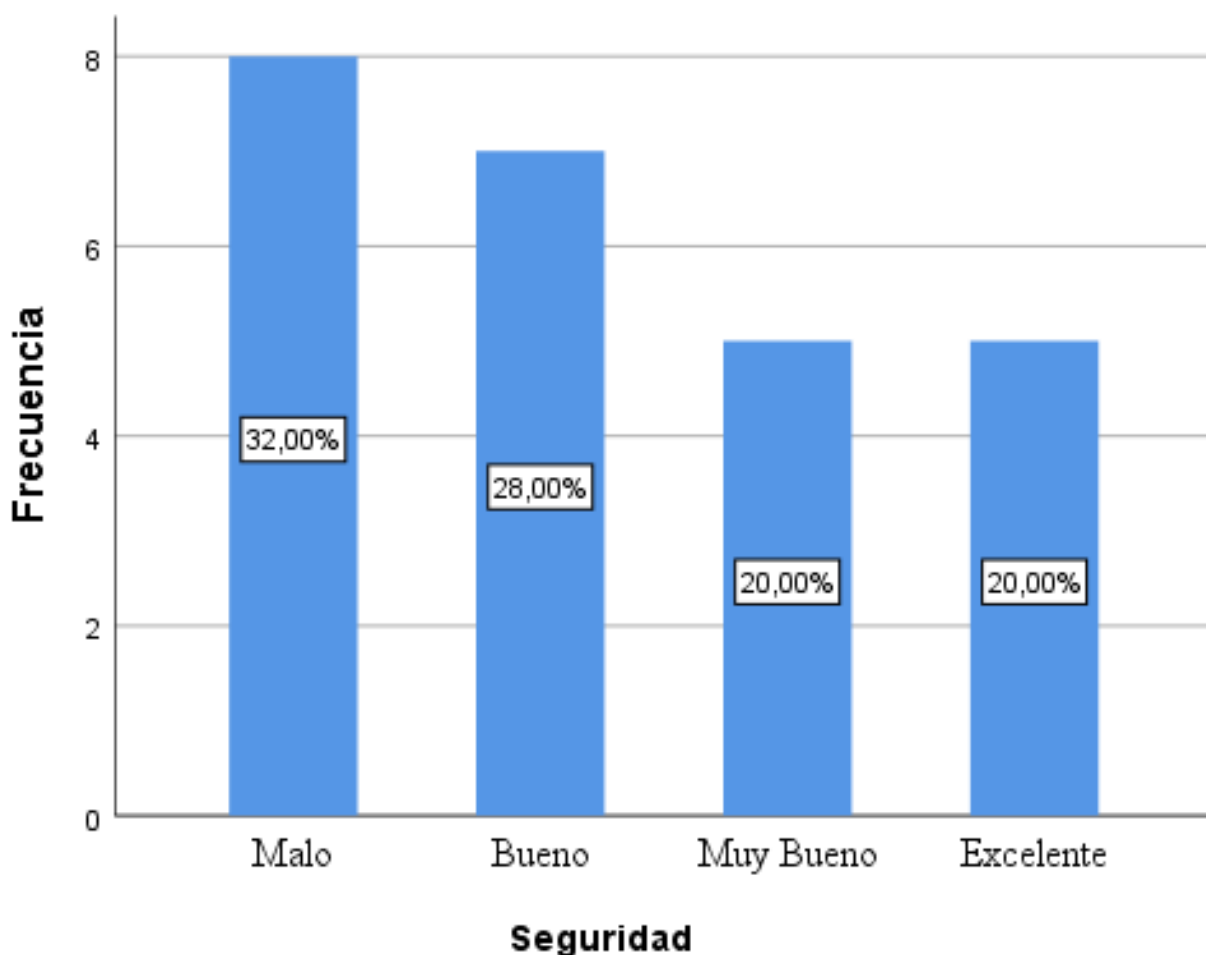
Tabla N° 33 Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	26,7	32,0	32,0
	Bueno	7	23,3	28,0	60,0
	Muy Bueno	5	16,7	20,0	80,0
	Excelente	5	16,7	20,0	100,0
	Total	25	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	16,7		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 36 Seguridad



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 32% de los clientes considera que la seguridad dentro de Chakana Lodge es mala, el 28% considera que es buena y el 20% considera que es muy buena y excelente. Se concluye que el 32% de los clientes considera que la seguridad dentro del establecimiento turístico comunitario es mala.

12. Equipamiento

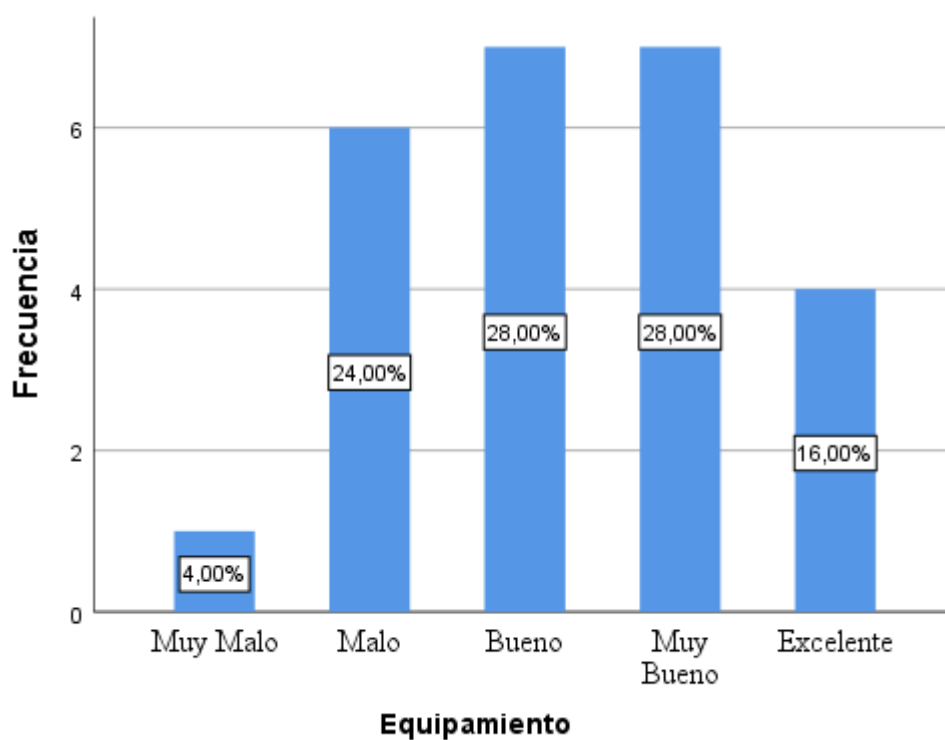
Tabla N° 34 Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	3,3	4,0	4,0
	Malo	6	20,0	24,0	28,0
	Bueno	7	23,3	28,0	56,0
	Muy Bueno	7	23,3	28,0	84,0
	Excelente	4	13,3	16,0	100,0
	Total	25	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	16,7		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Tabla N° 35 Equipamiento



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 28% de los clientes considera que el equipamiento dentro de Chakana Lodge es bueno y muy bueno, el 24% considera que malo, el 16% considera que es excelente, y el 4% considera que es muy malo. Se concluye que el 38% de los clientes considera que el equipamiento dentro del establecimiento turístico comunitario es bueno y muy bueno.

13. Capacidad de respuesta en el servicio

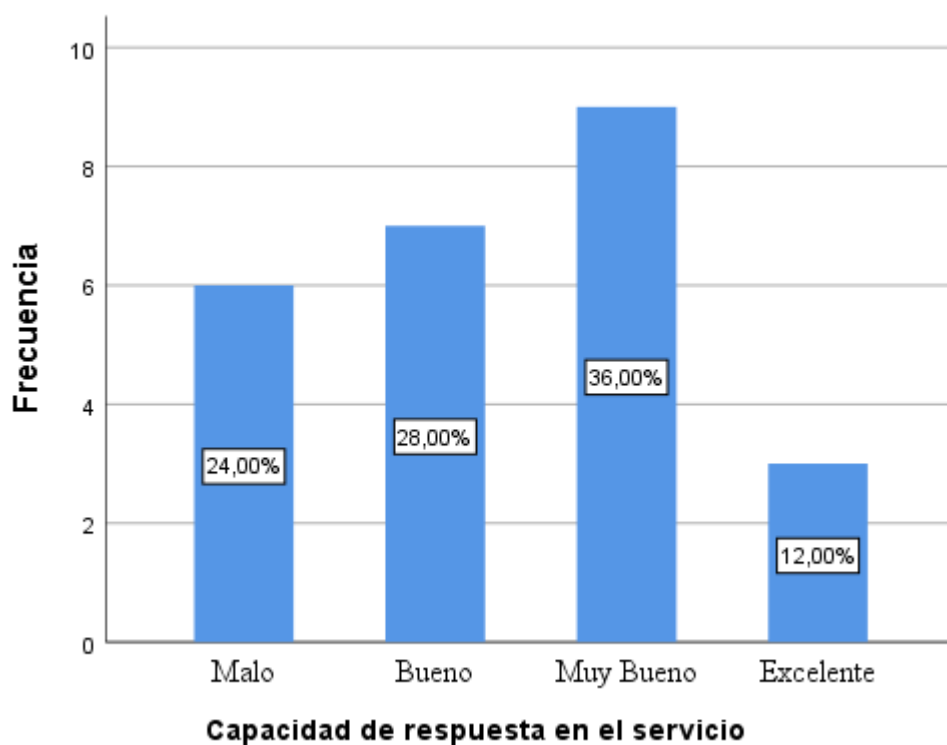
Tabla N° 36 Capacidad de respuesta en el servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	20,0	24,0	24,0
	Bueno	7	23,3	28,0	52,0
	Muy Bueno	9	30,0	36,0	88,0
	Excelente	3	10,0	12,0	100,0
	Total	25	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	16,7		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Gráfico N° 37 Capacidad de respuesta en el servicio



Fuente: Encuesta aplicada en Junio - Agosto del 2020

Elaboración: Cristina Guilcapi 2020

Se observa que el 36% de los clientes considera que la capacidad de respuesta en el servicio dentro de Chakana Lodge es muy bueno, el 28% considera que es bueno, el 24% considera que es malo y el 12% considera que es excelente. Se concluye que el 36% de los clientes considera que la capacidad de respuesta en el servicio dentro del establecimiento turístico comunitario es muy buena.