



FACULTAD DE TURISMO Y HOSPITALIDAD

“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GRANJA LOS CHÍPAROS, UBICADA  
EN EL NOROCCIDENTE DE QUITO, EN EL CANTÓN PUERTO QUITO,  
PROVINCIA DE PICHINCHA”.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos  
para optar por el título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas  
y Hoteleras

Profesor Guía  
Lcdo. William Aguas

Autora  
Jessica Elizabeth Mora Aguirre

Año  
2015

## DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

.....  
William Aguas  
Licenciado en Turismo  
CI.: 1717304800

### DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”.

.....  
Jessica Elizabeth Mora Aguirre  
CI.: 1719219527

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer de manera muy especial la guía de mi profesor William, quien con tanto profesionalismo me ha sabido conducir por el mejor camino, y me ha permitido conocer más de lo que yo que tenía pensado podía ser una granja agro turística, él ha sido una pieza fundamental en la ejecución de este proyecto, ya que sin su conocimiento, y carisma no hubiese podido llevar a cabo el presente proyecto

## DEDICATORIA

Este plan de titulación está dedicado, por razones muy especiales, a mi padre, quién ha hecho todo en la vida, para que yo alcanzara conquistar mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que ya no podía más.

Él ha sabido ser mi fuente de inspiración en todo momento, y gracias a él he podido vincularme de una manera muy exclusiva en temas de agronomía, turismo, y emprendimiento.

A él por siempre mi corazón y mi agradecimiento eterno y permanente.

## RESUMEN

Esta propuesta tiene como objetivo darle un nuevo enfoque a la finca Los Chíparos, ya que no solo se espera recibir a los niños de la Unidad Educativa Eugenio Espejo, sino también a familias quiteñas que les guste disfrutar de la vida en el campo realizando actividades correspondientes del lugar.

El estudio plantea la implementación de procesos, manuales, con la finalidad de mejorar la calidad del establecimiento y de esta manera lograr llamar la atención del mercado meta, que ya no solo se centra en turismo científico sino también de esparcimiento a través de actividades agro turísticas. Para mejorar la calidad en la Granja Los Chíparos, se requiere hacer una inversión tanto en su infraestructura, como en capacitación al personal que trabaja en la institución. A lo largo del siguiente documento se determinará si es factible invertir en esta propuesta.

## **ABSTRACT**

This proposal aims to give a new approach to the farm's Chíparos, because not only is expected to receive the children of the Education Unit Eugenio Espejo, but also to Quito families who enjoy life in the countryside performing relevant activities site.

The study raises the implementation of processes, manuals, in order to improve the quality of the establishment and thus achieve the attention of our target market, and not only focuses on scientific tourism but also leisure activities through agro tourist. To improve quality at the Farm Los Chíparos, it is required to make an investment in both infrastructure, and training for staff working in the institution. Throughout the following document will determine whether it is feasible to invest in this proposal.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
1. MARCO TEÓRICO .....	5
2. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA.....	15
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA GRANJA.....	24
2.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	24
2.3 TIPO DE VEGETACIÓN (TIPO DE BOSQUES Y TIPOS DE CULTIVOS).....	25
2.4 FAUNA.....	25
2.5 DESARROLLO TURÍSTICO EN LA GRANJA .....	25
2.6 ASPECTO ADMINISTRATIVO.....	28
2.7 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA .....	37
2.8 FODA .....	41
2.9 ESTUDIO DE MERCADO POTENCIAL DE LA GRANJA.....	45
2.10 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS.....	47
3. DISEÑO DE BLUE PRINT ACTUAL Y DISEÑO DE BLUE PRINT OPTIMIZADO.....	54
3.1 LISTA DE POSIBLES ERRORES.....	59
3.2 QUÉ HACER PARA EVITAR LOS POSIBLES ERRORES ...	59
3.3 Blue print Optimizado .....	60
4. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	63
4.1 PROPUESTA ESPECÍFICA DE MEJORAMIENTO DE LA GRANJA CHÍPAROS .....	63
4.2 PLAN DE MEJORA ADMINISTRATIVA .....	64
4.3 PERFILES PROFESIONALES QUE REQUIERE LA FINCA AGROTURÍSTICA LOS CHÍPAROS.....	66



4.4 PLAN DE MEJORA DE CAPACITACIONES BASADO EN COMPETENCIAS LABORALES.....	76
4.5 PLAN DE COMUNICACIÓN.....	81
4.6 PLAN DE MEJORAS Y ADECUACIONES DE INFRAESTRUCTURA.....	83
4.7 PLAN DE MEJORAS DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN Y RECREACIÓN AGROTURÍSTICA.....	94
4.8 Propuesta de mejoramiento de calidad a los tipos de abonos orgánicos.....	96
4.9 PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN.....	98
5. DISEÑO DE ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS.....	99
5.1 MAPA DE PROCESO CHECK IN.....	99
5.2 MAPA DE PROCESO CHECK OUT.....	100
5.3 SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	101
5.4 MANTENIMIENTO.....	102
5.5 LIMPIEZA DE HABITACIONES.....	103
6. PRESUPUESTO DE INVERSIÓN.....	104
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	108
REFERENCIAS.....	109
ANEXOS.....	112

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación, se desarrolla con el fin de cumplir con un requisito para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas de la Universidad de Las Américas.

La propuesta de este trabajo es el mejoramiento de la Granja Ecológica Los Chíparos, ubicada en el noroccidente de la provincia de Pichincha, en el Cantón Puerto Quito.

El objetivo es plantear otra orientación para la finca y cambiar el giro de negocio actual, por uno que permita un mejor desempeño turístico del establecimiento, aplicando estándares de sostenibilidad que le den la oportunidad a la Granja de contar con otro tipo mercado, además que permite al establecimiento desarrollar nuevas actividades propias del campo para darles a conocer a los visitantes sin recurrir en inversiones muy costosas y que poseen un alto impacto en quien las realiza, ya que al aprovechar todos los recursos que posee este lugar el beneficio es incalculable para los pasajeros por la experiencia brindada, para comunidad de la zona ya que activa economías internas y para la finca mismo ya que no permite que se deteriore por desuso o falta de mantenimiento a cada una de sus zonas .

## ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Si bien la práctica del turismo consciente puede unir a la humanidad (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2013) una de las razones para establecer un plan agro turístico, es el concienciar e instruir al turista, para que valore y aprecie los elementos que componen al ecosistema, con todos sus matices, además que se le permite a la institución generar turismo bajo los debidos cuidados, con manuales de buenas prácticas.

La gran mayoría de niños y niñas de las ciudades como Quito, no conocen cómo los animales benefician al ser humano ya que no existe esa interacción con el ecosistema (Sancho, 2012). Por lo que la presente propuesta pretende, desarrollar una granja agro turística, que incluya cierto tipo de actividades agropecuarias, las cuales le permitan aprender tanto a las familias como a los niños y jóvenes el proceso de obtención de alimentos básicos.(Sancho, 2012).

Según la Revista de investigación en turismo y desarrollo local (2012), las nuevas tendencias del turismo se inclinan por una nueva alternativa, por el agro turismo, ya que permite a los turistas convertirse en otro tipo de personas, más conscientes del cuidado que se debe tener por la naturaleza, amplía su perspectiva sobre el ecosistema. Esta nueva tendencia, rompe la rutina de vivir sincronizados a toda hora con la tecnología habitual de computadoras, máquinas inteligentes, autos y le permite descubrir otro mundo a los viajeros donde con actividades de animación y recreación, ellos pueden formar parte de otro tipo de realidad sobre la vida.

En Puerto Quito se encuentra la Granja agro eco turística “Los Chíparos”, perteneciente al Comité de Padres de Familia de la Unidad Educativa Eugenio Espejo, cuya finalidad es utilizar al predio como un modelo educativo, donde el estudiante entre en contacto con la naturaleza y actividades rurales.

La propuesta busca además de mejorar los servicios para los estudiantes de la institución, el darle un nuevo enfoque para la finca los Chíparos, con el fin de reorientar a la misma, encaminándola hacia un turismo de familias y fines de

semana, donde se puedan ofrecer servicios de hospedaje, alimentación, observación y cosecha de productos agrícolas y actividades recreativas con la fauna doméstica del sitio, apoyándose en sus paisajes y atracciones naturales.

Esta propuesta es importante ya que permite a la granja tener una perspectiva más amplia, sobre a qué tipo de mercados puede ofrecer sus servicios, aprovechar sus recursos, explotar su amplitud de terreno y finalmente mejorar su situación económica, se le dará una visión más clara sobre el perfil de turistas que suelen ir a Puerto Quito, su manera de disfrutar en la zona, o qué le gustaría realizar. También tendrá un aproximado del valor monetario que la gente está dispuesta a pagar y cuántos días le parece lo más pertinente quedarse en el Cantón.

## **OBJETIVO GENERAL**

Generar una propuesta de mejoramiento de procesos, administración, e infraestructura de la granja Los Chíparos, ubicada en el noroccidente de la provincia de Pichincha, en el Cantón Puerto Quito, enfocado a familias quiteñas bajo un concepto agro turístico.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar el estado real en el que se encuentra la finca, con el fin de tener un panorama claro de sus procesos.
- Realizar un estudio de mercado para determinar las posibles necesidades de los clientes potenciales.
- Elaborar un plan estratégico para la Finca Los Chíparos, mediante la guía del Manual de Buenas Prácticas de Turismo, para mejorar los procesos internos, criterios ambientales, sociales, culturales.

## 1. MARCO TEÓRICO

El turismo se define como todas las actividades que realizan las personas en sus desplazamientos a otros lugares, fuera de su vivienda habitual, en un tiempo seguido no mayor a un año, y que se los realice con el afán de hacer negocios, pasar tiempo libre u otros motivos (Crosby y Moreda, 1996, p.10-13). Es importante mencionar que si el turista satisface sus expectativas con respecto a un destino, él incrementará sus deseos por conocer nuevos lugares, vivir nuevas aventuras, y se crea la cultura de hacer turismo (Quesada, 2010, pp. 93).

Por otro lado la Organización Mundial de Turismo (OMT), define a esta actividad como el conjunto de acciones que efectúa la gente en el transcurso de su viaje y pernoctación en diferentes sitios al de su vida diaria, dentro de un tiempo no mayor a un año y puede tener diferentes objetivos: entretenimiento, negocios, estudios. Vale la pena recalcar que el turismo es una manera de utilizar el tiempo libre de la persona para esparcir su mente y si es posible recrearla (OMT, 1998).

Según Wunder, la actividad turística se clasifica según:

- Tipo de desplazamiento: significa la ubicación geográfica del objeto turístico por visitar y el sitio de residencia del turista, se sub clasifica en:
  - Turismo receptivo: son los viajes que realizan los extranjeros a otro país destino.
  - Turismo interno: es lo que realizan las personas propias de un país dentro del mismo.
  - Turismo emisor: es lo que realizan las personas pertenecientes a nuestro país al visitar un país extranjero.
- Tipo de modalidad: se clasifica de acuerdo a las actividades que realiza el turista, se encuentran dos tipos de modalidades:
  - Turismo convencional: es el ejercicio para desarrollar turismo. Estos programas son elaborados por agencias de viajes.

- Turismo no convencional: cuando la actividad que se realiza no es nada convencional y tiene un tinte más especializado. Entre éstas actividades se tiene:
  - Cultural: son todos los desplazamientos los cuales se hacen con el fin de conocer historia, arte, tradiciones, costumbres, cultura entre otros, de un lugar. Este tipo de turismo posee una sub clasificación, en donde encontramos: turismo religioso, político, arquitectónico y monumental, gastronómico, artístico, folclórico entre otros.
  - Deportivo: estos viajes se realizan para observar o ser parte de eventos que tengan que ver con el deporte. Existen muchas actividades que pueden ser vistas o ser realizadas y para esto requieren de lugares específicos, como por ejemplo, el turismo de nieve, de agua, deportes extremos, entre otros.
  - Turismo de placer: se realiza con el fin de generar momentos de distracción, en destinos los cuales posean variedad de actividades y que todas por igual o en conjunto rompan la rutina y estrés de turista (Wunder, 2001, p.65-71).
  - Turismo de salud: los turistas realizan este viaje con el afán de ser intervenidos quirúrgicamente, ya sea por una causa de enfermedad o estética y ser cuidados en su recuperación (Quesada, 2010, p. 95-103).
  - Turismo de negocios: lo realizan las personas con la finalidad de hacer negocios, como su nombre lo indica, pero si bien ese es su motivación principal, también realizan cierto tipo de actividades dentro de su tiempo libre,

como el hacer compras, o buscar sitios para relajarse o divertirse. Posee una sub clasificación, donde entra el turismo de congresos y convenciones, viajes de estímulo, ferias y exposiciones (Quesada, 2010, p. 95-103).

- Turismo rural, es un turismo blando, no grande, que se trata del alquiler de habitaciones o cabañas en la zona rural y las actividades que se realizan en el destino (Pérez de las Heras, 2004, p.106). Sin embargo, no porque no sea grande este tipo de actividad deja de ser rentable, es un turismo considerado con el ecosistema, aprovechando los recursos naturales y no naturales de la zona, sin provocar variaciones en el lugar con esta actividad (Crosby y Moreda, 1996, p.16).
- Turismo sostenible: son personas que quieren aprovechar de los recursos que le ofrece la naturaleza, sin embargo están pendientes de que esto no provoque un impacto ambiental y cultural, también interactúan con la comunidad aledaña al atractivo, con el objetivo de entre todos cuidar del lugar y a la vez conocer sus valores, tradiciones (Quesada, 2010, pp. 95-103).

El principal objetivo de este último tipo de turismo, es perdurar en el tiempo y para esto necesita de la máxima rentabilidad pero protegiendo los recursos naturales donde se encuentra el establecimiento, involucrando a la población de la zona. El turismo sostenible es un modelo de desarrollo económico, trazado para optimizar la calidad de vida de población del lugar, las personas que trabajan y viven en el destino turístico (Pérez de las Heras, 2004, p.23 - 24).



Ecuador es un destino turístico reconocido y que sobresale a nivel de Sudamérica, por su flora y su fauna, posee una riqueza natural impresionante, es un lugar recomendado para turismo verde, deportes extremos, turismo histórico, cultural y arquitectónico (Sánchez, 2013).

Según el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador, 2020, el país posee una mega biodiversidad la cual puede hacer del lugar, una gran potencia mundial por su variedad de atractivos tanto naturales como culturales, los cuales se encuentran distribuidos en:

- Galápagos
- Costa
- Andes
- Amazonía

Este es un gran punto a su favor, ya que le permite desarrollar turismo sostenible, se considera que sólo 17 países en el mundo están dentro de esta categoría de turismo (Alianza Ecuatoriana para el Turismo Sostenible, 2009, p.8)

Para el Ministerio de Turismo del Ecuador (2013) tanto la herencia cultural como artística en este país ha originado expresiones tangibles e intangibles, las mismas a las que se han añadido valor con las declaraciones de ciudades Patrimonio de la Humanidad. Gran cantidad de celebraciones, festividades, peregrinaciones, demuestran a un país lleno de cultura, valores y costumbres.

Así también, este Plan Estratégico dice que el portafolio de productos turísticos que ofrece Ecuador son

**Tabla 1.** Modalidades de Turismo para Ecuador.

<b>sol y playa</b>	<b>turismo de deportes y aventura:</b> deportes terrestres, fluviales, aéreos y acuáticos
<b>turismo comunitario</b>	
<b>turismo cultural:</b> patrimonio natural y cultural, mercados y artesanías, gastronomía, shamanismo, fiestas populares, turismo religioso, turismo urbano, turismo arqueológico	<b>turismo de salud:</b> termalismo, medicina ancestral, spa's
<b>parques temáticos</b>	
<b>ecoturismo y turismo de naturaleza:</b> parques nacionales, reservas y bosques privados, ríos, lagos, lagunas y cascadas, observación de flora y fauna	<b>agroturismo:</b> haciendas, fincas y plantaciones
<b>turismo de convenciones y congresos:</b> reuniones, incentivos, conferencias, exposiciones, ferias	<b>turismo de cruceros</b>

Tomado de PLANDETUR 2020, 2008, p. 10.

En conclusión se puede decir que Ecuador posee tres productos turísticos estrella: ecoturismo, turismo de naturaleza, turismo cultural y turismo de deportes de aventura (Plan Estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador, 2012).

El ecoturismo según la Unión Mundial para la Naturaleza, se responsabiliza del medio ambiente, las personas que realizan esta actividad viajan a áreas naturales, reservas, entre otros, con el afán de gozar de los atractivos que ofrece el lugar ya sea de paisajes, diversidad de flora y fauna, mediante métodos que incentiven la conservación, tenga un impacto muy bajo dentro de la zona, y pretenda activar las economías de las poblaciones del lugar (2007).

Para Green Globe 21, que es una certificadora la cual por consenso mundial estableció 41 criterios y 337 indicadores de sostenibilidad en temas de educación ambiental, este es un tipo de turismo ecológico, sustentable, y que posee como visión comprender, apreciar el medio ambiente y la cultura de cada área natural a través de la experimentación dentro del mismo (Green Globe Internatioal, 2013). Por lo que se puede concluir que el ecoturismo es una nueva tendencia turística, que se la considera importante porque permite al turista saber sobre el destino, el cual requiere de cuidado y protección, para

lograr esto se le da a la persona todas las herramientas necesarias para que ayude y promueva estos cuidados.

Según Peñafiel, 2008, este tipo de turismo ayuda a activar las economías internas de las zonas que se encuentran alrededor del atractivo, al igual que el progreso en general de países en vías de desarrollo que poseen grandes recursos naturales.

Existen muchos países que lo ven a este tipo de turismo como una fuente de ingresos, tal es el caso de Kenia, Costa Rica, Nepal, Ecuador, el inconveniente se da cuando se trata de justificar los ingresos y gastos para ver si realmente este dinero ayuda a la conservación o mejora de la economía de la zona. Dentro de las ventajas que se pueden tener del ecoturismo son las fuentes de empleo para la nación, avance económico, variedad de actividades económicas para desarrollar, promueve el uso de terrenos que no se los ha dado uso y las facilidades que adquieren las personas del lugar y hacen rutina de las mismas.

Vale la pena recalcar que hay una gran confusión entre términos como son: agroturismo y ecoturismo. Si bien son temas que se vinculan no son lo mismo, ya que el agroturismo es el conjunto de actividades que se realizan con el fin de exponer al visitante todos los procesos que se utilizan para producir dentro de un lugar de concepto agropecuario, la principal característica de este tipo de turismo es la participación de los visitantes en estos trabajos de campo y la interacción que se puede dar con la comunidad donde viven los agricultores (Peñafiel, 2008).

Para que el ecoturismo como el agroturismo se dé de una manera consciente dentro de un lugar, es precisa la utilización de un manual de buenas prácticas. Esta es una herramienta que se utiliza para aplicar medidas simples y útiles, las cuales son implementadas para trabajadores, como también para la actividad total de la empresa. Estas acciones promueven transformaciones en la empresa y especialmente en el desenvolvimiento y hábitos de la gente para reducir los posibles peligros ambientales e incentivar el ahorro de recursos. Generalmente estos cambios son muy pequeños, su aplicación es fácil y logra

la mayoría de aceptación por parte de los empleados. Esto puede ayudar a mejorar la competitividad de las empresas, ya que la gran mayoría de compañías ahora están empeñadas en el cuidado de nuestro entorno y valoran mucho el correcto uso de los recursos, debe existir un consumo consciente y responsable de todos los recursos naturales en las instalaciones de una empresa.

Según Jorge Zamora y Jaime Vargas (2010), el agroturismo es una de las propuestas viables modernas a incursionar, ya que aparte de educar a una conciencia en temas ecológicos, fomenta la creación de nuevos negocios en la zona rural, para satisfacer necesidades de los turistas; este tipo de turismo no es de lujos, se desarrolla en zonas lejanas, donde el turista puede apreciar paisajes naturales e interactuar con todos los elementos que componen a este lugar. El salir de la rutina y realizar viajes de fin de semana permite que las personas en este corto tiempo distraigan sus mente, este tipo de oportunidades se dan en granjas, donde el visitante participa de los diferentes procesos de producción, cultura y tradiciones de las zonas donde se encuentran ubicados estos establecimientos. El perfil del cliente de agroturismo busca nuevos estilos de vida, que se acerquen más a lo ecológico y se mantengan distantes del tipo de vida que se posee en la ciudad habitualmente. La calidad de su experiencia radica en la atención y la personalización en el servicio que se ofrezcan en estos lugares.

Las haciendas, granjas, fincas, agro turísticas en Ecuador son vestigios de la etapa colonial, la más elegante y tradicional de la época. En la actualidad los dueños de estos lugares han convertido sus propiedades en alojamiento de alta categoría que pretenden ser un escape de la rutina y permitan disfrutar de la agricultura y ganadería que se ejerce en Ecuador (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2014).

La gran mayoría de estos lugares siguen llevando a cabo sus actividades de campo a más de ser un lugar de alojamiento, tal es el caso de la Hacienda Cusín, Pinsaquí, Zuleta, Chorlaví, todas ellas se encuentran localizadas en la región sierra. Sin embargo, también en la región costa encontramos grandes

haciendas que se dedican al agroturismo como por ejemplo: La hacienda Rodeo Grande, ubicada en la provincia de Los Ríos, ofrece un clima perfecto para hacer cabalgatas, deportes y al mismo tiempo, la gente conocerá de cerca cómo se realizan labores agrícolas, ganaderas de la zona y podrá disfrutar de la belleza de la naturaleza, donde fauna y flora viven juntas dentro de un ecosistema lleno de vida (Ecuadorian Tours, 2014).

Otro ejemplo es la hacienda – Hotel Spa El Señor de los Caballos, ubicado en la playa de Vinces, este lugar está lleno de tradición e historia, posee ya 300 años de vida, su origen yace desde la época de la “pepa de oro”. Su exótico clima al igual que su majestuoso entorno rodeado de plantaciones tales como: cacao, banano, teca y caña, dan pie a vivir un ambiente eco y agro turístico. Esta hacienda ofrece a sus pasajeros ya sea rutas a pie, caballo, por agua, junto a muchos atractivos como lácteos, maderas, avistamiento de aves, los humedales naturales, plantas medicinales, lombricultura y mariposario (El Señor de los Caballos, s.f.).

Para poder llegar a cautivar con este nuevo concepto a los turistas es necesario hablar de la calidad como la distinción tanto cuantitativa como cualitativa de un producto o servicio de los existentes en el mercado, ya que consigue satisfacer y superar las expectativas de un cliente o consumidor (Naranjo, 2012, pp.34 - 45).

Según Haig, (s.f.), en su artículo titulado el Agroturismo: una ventana abierta al mundo rural, uno de los primeros indicios de agroturismo se dio en los países Vascos, donde se pudo observar que este tipo de turismo se refiere a que los dueños de las haciendas, fincas mantengan su explotación tanto agraria como ganadera, y tomando al turismo como una actividad complementaria para sus ingresos. Pero para que un establecimiento de este tipo sea apetecido por el cliente debe existir un atractivo en el lugar, la gente también busca tranquilidad y una forma que les permita comunicarse de manera más directa entre la naturaleza y ellos, sin embargo para un cliente también es importante el trato personalizado y directo ya que posee mucho valor, al igual que una gastronomía variada, típica y de excelente calidad, los paisajes y el clima

juegan también un rol importante a la hora de tomar decisiones en las personas.

Según (Marvin Blanco y Hernando Riveros, 2013, p.45-46), la oportunidad de relacionar al turismo con la vida de granja es una de las opciones que se tiene para reactivar la economía de las zonas rurales, este tipo de turismo se lleva a cabo en fincas donde sus propietarios permiten a los visitantes alojarse, alimentarse de los productos que producen en el establecimiento y formar parte de la vida cotidiana que se desarrolla en el lugar, ya sea sembrando, cosechando, alimentando a los animales, entre otras cosas.

La ventaja de incursionar en temas de agroturismo es que el único beneficiado no será solamente el dueño de la granja o la finca, sino también los pueblos pequeños, ya que le permiten el avance de los mismos a través de la activación de sus economías internas.

Para el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (2008), el agroturismo tiene como finalidad enseñar al turista los diferentes procesos de producción en las fincas, granjas agropecuarias. En esta actividad participan los turistas poniéndose en contacto con el campo y con los mismos agricultores. Este tipo de turismo es el producto de la subdivisión que posee el turismo rural.

Es importante recalcar que este tipo de establecimientos no están exentos de tener en todos sus servicios calidad, pero para entender que significa esto, hay que tomar en cuenta lo difícil que es calificar a la calidad, ya que puede observársela desde diferentes perspectivas; es necesario que la persona decida qué es para ella la calidad, cómo la evaluaría y especificar a qué nivel de calidad desea llegar, para esto es primordial establecer los criterios con los cuales se calificará.

Posteriormente, determinar una manera cuantificable, para saber si ha llegado o a qué porcentaje se alcanzó de la peculiaridad planificada y finalmente plantear un nivel, el cual recalque qué resultados son una calidad apropiada y muestre bajo qué especificaciones se debe operar, para alcanzar el punto

deseado. A esto se lo denomina estándar; pero si precisamente se quiere mejorar la calidad se la debe medir y determinar el nivel de desempeño obligatorio mínimo y máximo que debe tener un proceso para ser de calidad (Haaz, 2010, pp. 45 - 65).

En teoría, los estándares de calidad según Heizer y Render (2004, p.191) son patrones de procedimientos a seguir, con el fin de obtener procesos claros y de calidad, para una adecuada dirección de la empresa a través de información específica tanto para realizar las operaciones que se requieran en el día a día como también deben reposar los respaldos en los archivos de manejo de operaciones de la compañía, sobre las funciones de cada departamento.

Los estándares de calidad forman parte de una administración total de calidad, denominada *Total quality management (TQM)*, esta se enfoca en que toda la organización, iniciando en su cadena de valor, proveedores hasta el cliente final, resalten su compromiso con la mejora continua para alcanzar la excelencia en cada una de las características de los bienes que se producen, los mismos que tienen mucho valor en el pensamiento del consumidor (Heizer y Render, 2004, p.194).

Los establecimientos agro turísticos deben poseer modelos de gestión de calidad, ya que con ellos se logra la productividad de los recursos de la organización y ayudan a que el personal siga los denominados *know – how*, saber cómo hacerlo, en cada una de sus funciones, para de esta manera permitirle a la granja alcanzar altas escalas de competitividad, haciendo más segura su estancia y desarrollo permanente en el lugar donde se establece la oferta y la demanda.

En los últimos años, se puede observar como la calidad ha llegado a ser un factor muy importante dentro del panorama turístico, esta se ha convertido en una característica trascendental de las empresas turísticas para sobresalir de otras, haciendo de la calidad, una ventaja competitiva que se quiere llegar a obtener. El agro turismo no es la excepción su desarrollo se basa fuertemente en la calidad y autenticidad (Valdés y Ballina, 2012, p. 44).

## **2. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA**

### **DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE ESTUDIO**

Este proyecto agro turístico se desarrollará en Puerto Quito, que se encuentra localizado en una zona de gran importancia, su cabecera cantonal se encuentra en un valle pequeño, entre las últimas estribaciones de la cordillera de los Andes, por donde cruza el río Caoní. Su nombre se deriva de “Puerto de Quito”, se estableció este nombre por el señor Pedro V. Maldonado, científico riobambeño que por su búsqueda de un camino más corto entre Quito y el Océano Pacífico, llegó hasta la confluencia de los ríos Caoní y Silanche, que por sus tan impresionantes caudales concluyó que partiendo de ahí se podía llegar vía fluvial hasta el mar. En 1989, Puerto Quito fue declarado parroquia del cantón Quito para después, el 14 de febrero de 1991 formar parte del cantón San Miguel de los Bancos.

Mediante decreto legislativo #115 del 7 de marzo de 1996, que fue publicado en el registro oficial #916 del 1 de abril de 1996, Puerto Quito se constituyó en el noveno cantón de la provincia de Pichincha. Según el Plan estratégico de desarrollo del GAD de Puerto Quito (2009).

### **ASPECTOS BIOFÍSICOS**

#### **SITUACIÓN GEOGRÁFICA**

Está delimitado por cantones de diferentes provincias, sus límites generales están en la ordenanza publicada en el R.O N° 916, estas son:

**NORTE:** Desde Bancada 7, río Guayllabamba aguas arriba hasta confluencia con el río Pizará, limita con las provincias de Esmeraldas e Imbabura

**SUR:** Río Salazar, río Bravo, río Blanco, limita con Santo Domingo de los Tsáchilas y parte de los Bancos.

**ESTE:** Río Pizará, Pedro Vicente Maldonado, río Guadalupe, río Salazar.



OESTE: Río Blanco, aguas abajo hasta confluencia con el río Sábalo y Bancada 7. Limita con la provincia de Esmeraldas.

## **UBICACIÓN**

El cantón está ubicado al noroccidente de la provincia de Pichincha y es catalogado como un punto focal de biodiversidad por el gran patrimonio de vida vegetal y animal que contiene en su interior.

Puerto Quito se ubica además entre zonas geomorfológicas definidas: las estribaciones del volcán Pichincha y el inicio de la llanura costera

## **CLIMA**

Puerto Quito se encuentra en la zona que corresponde al bosque húmedo tropical, a parte los bosques muy húmedos premontanos, posee una temperatura que oscila entre 25 y 35°C.

## **AMBIENTE**

El cantón está conformado por bosques húmedos tropicales y subtropicales donde hay lluvias presentes todo el año. En cuanto a la flora y la fauna hay muchas especies que han desaparecido a consecuencia del exceso de viviendas y cultivos, al igual que las especies arbóreas que se han reducido por la explotación que ha realizado el hombre.

## **BIODIVERSIDAD**

Este cantón no tiene áreas de conservación, posee una aldea ecológica Salamandra, Santuario de las Aves, Santuario de los Monos.

## **ANÁLISIS DE FLORA Y FAUNA**

Flora: todas las condiciones climáticas han aportado al desenvolvimiento de las especies vegetales, el que se distingue por los bosques. Dentro de su flora se tiene: orquídeas, bromelias, heliconias, árboles primarios, árboles de laurel.

Fauna: posee una gran variedad de aves como: colibríes, búhos, halcones azules, loros, entre otros.

Entre los mamíferos posee: guanta, armadillo, oso perezoso, guatusa, zorro, tigrillo, monos. En el monte hay serpientes venenosas como: coral, equis, verrugosa, chonta y papagayo.

Peces como: sábalos, sabaletas, guananas, camarón de río, pez gato y lisas.

Hay muy pocos lagartos y tortugas.

Puerto Quito es interesante por sus paisajes, sus recursos hídricos, vegetales, animales y por su clima tropical.

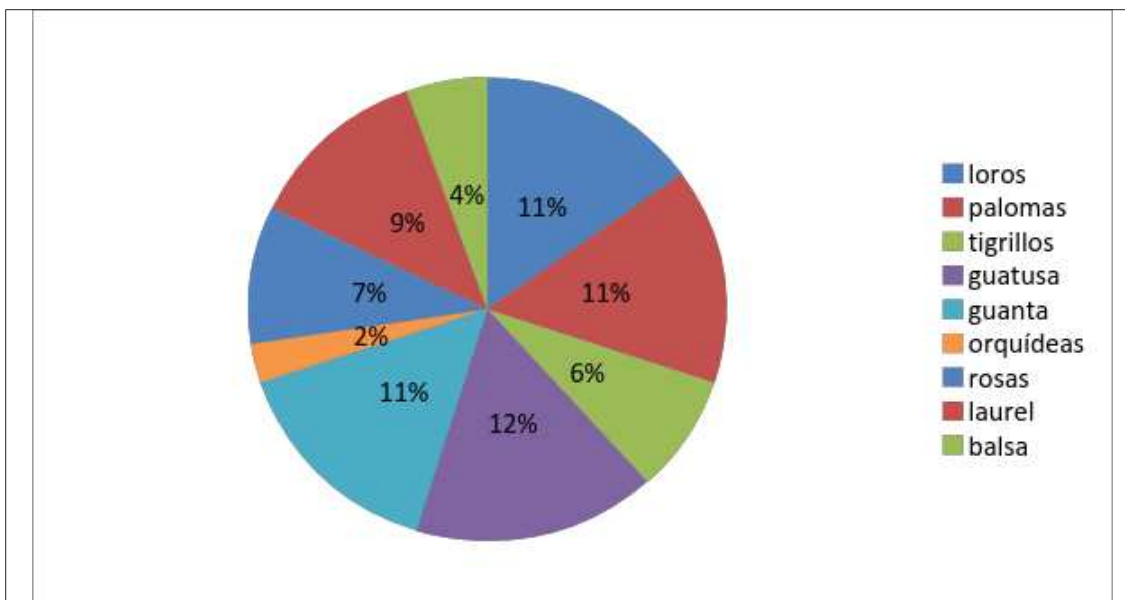


Figura 1. Biodiversidad

Tomado del Plan estratégico de desarrollo del GAD de Puerto Quito, 2009.

Nota: En el presente gráfico se puede observar los porcentajes de las especies más importantes del cantón en flora y fauna; 22% aves, 26% mamíferos; 33% flora y 19% anfibios y peces

Dentro de la agricultura los productos que son más aceptados por parte de los dueños de las haciendas y finas son: la palma africana, el cacao, palmito, maracuyá, y el pimiento; los mismos que son sembrados con dos fines tanto el

comercial como el industrial. Mientras que el banano, yuca, frutas, sirven para el autoconsumo.

### **ASPECTO SOCIO DEMOGRÁFICO**

Su población es de 20445 personas, son relativamente jóvenes abarcando aproximadamente el 45% entre edades de 5 a 25 años de edad. Los flujos migratorios son por: estudios, opción de trabajo, búsqueda de una mejor calidad de vida tanto personal como la de su familia. Las ciudades con más influencia son: La Concordia, Santo Domingo, Quito. El cantón posee 83 recintos organizados en la zona rural y la cabecera cantonal en el que habitan 3080 habitantes (Plan estratégico de desarrollo del GAD de Puerto Quito, 2009).

### **ASPECTO SOCIO - CULTURAL**

Según el Plan Estratégico de Desarrollo del GAD de Puerto Quito, 2009, este cantón cuenta con servicios educativos y de salud, al igual que su población posee identidad cultura, tradiciones y costumbres.

Salud: existe un centro de salud que cuenta con servicios en medicina general, odontología y ginecología.

Educación: infraestructura de nivel básico es excelente, cubre el 90% del territorio pero la educación media y superior posee deficiencias muy marcadas por lo que la gente ve la necesidad de salir de su cantón.

Vivienda: en el cantón hay 6629 viviendas de las cuales el 86% están en el área rural, la mayoría de estas son a base de madera o mixta con estructura vernácula, también posee casas de hormigón armado, bloque y cemento.

### **ASPECTO POLÍTICO**

Las organizaciones y entidades públicas que están en el cantón son:

- Gobierno Municipal de Puerto Quito

- Patronato Municipal
- Policía Nacional
- Cuerpo de Bomberos
- Registro Civil
- Comisaria Municipal
- Centro de salud de Puerto Quito
- Fiscalía del cantón Puerto Quito
- Instituciones educativas
- Casa Parroquial

Hay algunas organizaciones sociales que pretenden promover e incentivar el desarrollo de la comunidad a través de un sistema normativo, como de educación, gobiernos, familias, sistemas económicos, religiones, comunidades que colaboran con el Estado y sus niveles de gobierno entre ellos están: CHILDFUND, CCFECUADOR, fundación ESQUEL.

### **ASPECTO ECONÓMICO**

Es un cantón agrícola ya que la gran mayoría de los ciudadanos trabajan en el campo cultivando: cacao, palma africana o palmito. Esta actividad es la principal fuente de trabajo del área rural y su producción es vendida a las industrias de la zona o en mercados que pertenecen al cantón.

La ganadería porcina produce un comercio dinámico que resulta un ingreso extra, a las familias agrícolas.

El sector turismo es una potencia económica del cantón, pero a pesar de ello no se puede decir que está desarrollada en su totalidad. Los lugares más conocidos son: playa del río Caoní, la cascada Azul, cascada El Silencio, cascada Macallares, la piedra de vapor, entre otros.

### **TURISMO**

Según el Plan Estratégico de Desarrollo del GAD, 2009, este cantón está localizado a 143 Km. de Quito, es un destino turístico llamado la ruta de los

“*Kitus Kavas*” donde los turistas internos y externos pueden gozar del ecoturismo, turismo comunitario, turismo de aventura, o de descanso en los balnearios de los ríos y cascadas.

Se puede visitar a los asentamientos precolombinos o admirar la marimba del cantón, en el bosque húmedo tropical se puede observar las 400 especies de pájaros y flores que existen en el lugar.

## INVESTIGACIÓN DE MERCADO TURÍSTICO PUERTO QUITO

Según datos estadísticos, de la dirección de turismo del Consejo Provincial De Pichincha, ésta es la proyección de turistas que visitan el cantón.

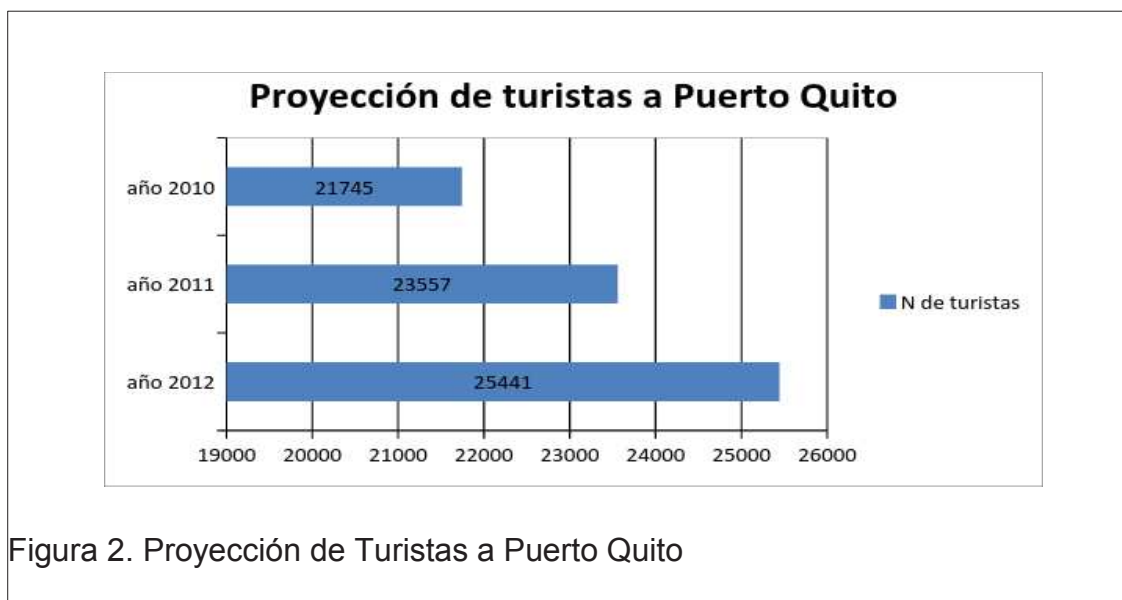


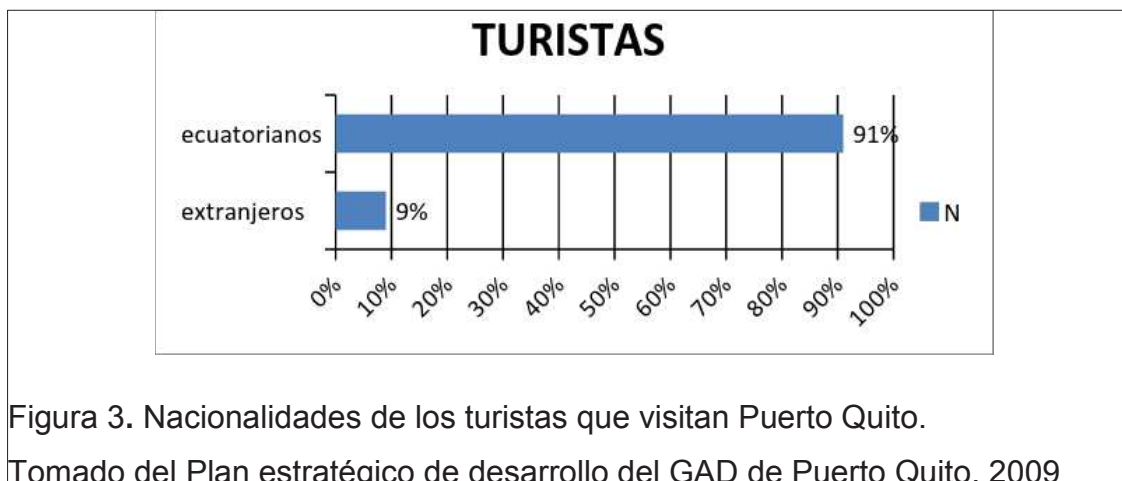
Figura 2. Proyección de Turistas a Puerto Quito

Tomado del Plan estratégico de desarrollo del GAD de Puerto Quito, 2009

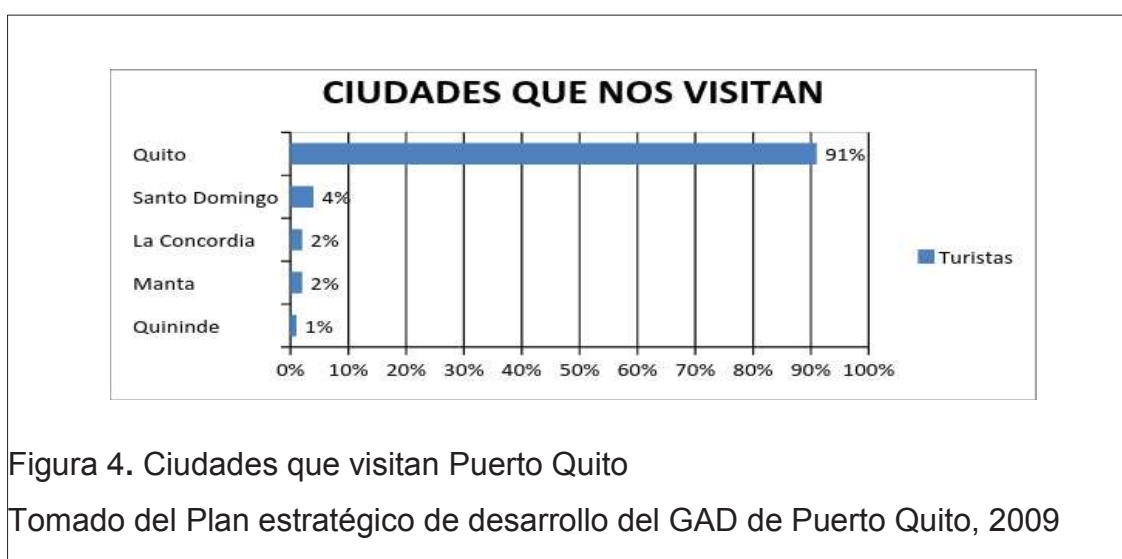
Nota: Se puede observar, que el incremento con respecto al año 2011 es de un 8%.

## TURISTAS

De los 23.557 turistas que visitan el cantón, el 91% son ecuatorianos, es decir 21436 personas y 2121 son extranjeros, el 9% restante.



Si bien los 21436 pasajeros son ecuatorianos, de Quito se tiene 19507 visitantes, de Santo Domingo 857, de Manta y La Concordia 423 respectivamente cada uno de ellos y finalmente 226 personas de Quinindé.



## PRODUCTO TURÍSTICO

De los 23557 turistas, a 9658 les gusta practicar actividades de ecoturismo, a 5182 les gusta las actividades de aventura, a 6124 les interesa más temas que tengan que ver a la cultura y finalmente a 2593 les gusta realizar otro tipo de actividades.

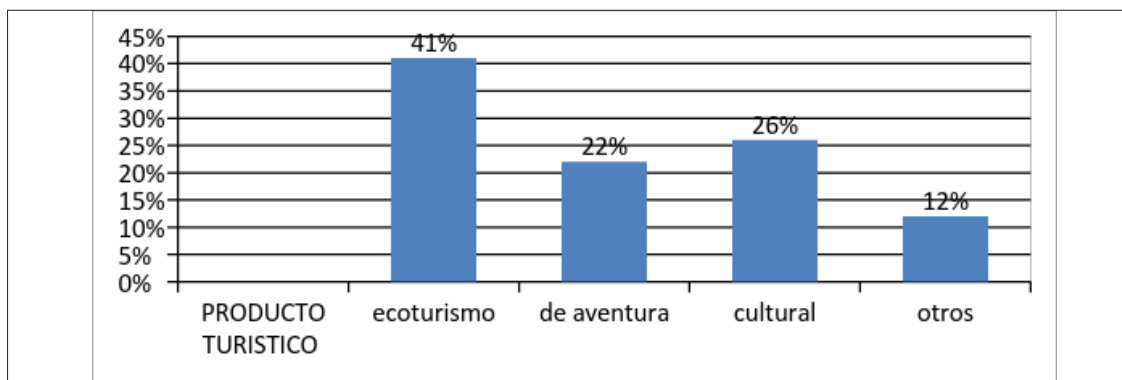


Figura 5. Productos turísticos que se ofertan en Puerto Quito

Tomado del Plan estratégico de desarrollo del GAD de Puerto Quito, 2009

Con respecto al turismo extranjero, de los 2121 pasajeros, son holandeses 1060, alemanes 933, israelitas 637 y españoles 637.

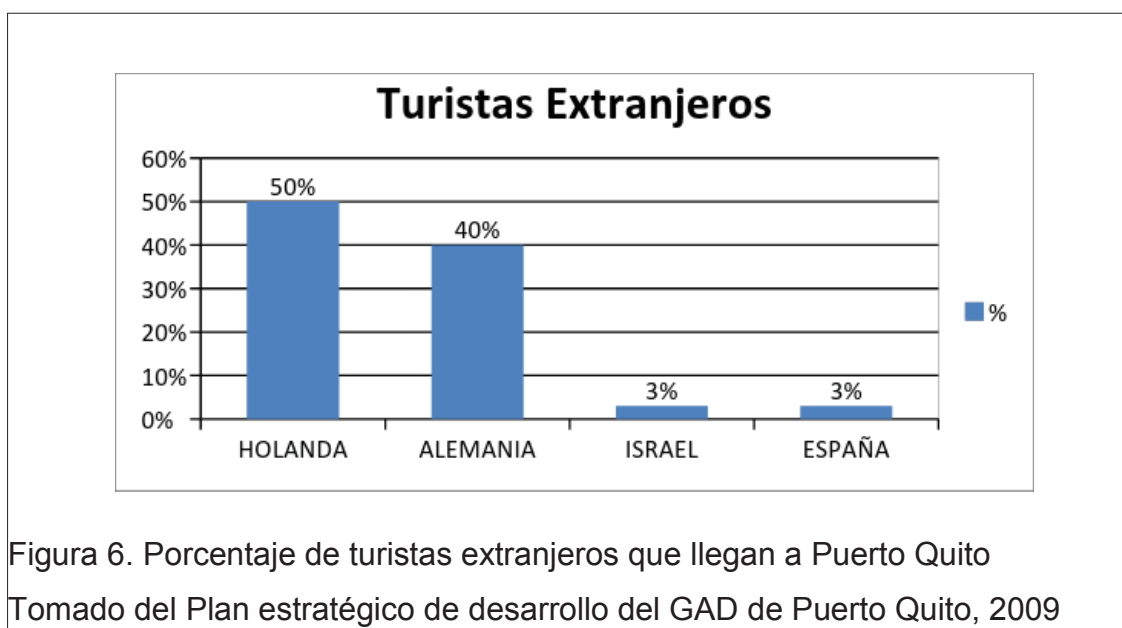


Figura 6. Porcentaje de turistas extranjeros que llegan a Puerto Quito

Tomado del Plan estratégico de desarrollo del GAD de Puerto Quito, 2009

De los 23557 turistas: 6360 están entre 11 a 20 años, 3534 entre 21 a 30 años, 10836 entre 31 a 40 años y 2825 entre 41 a 50 años.

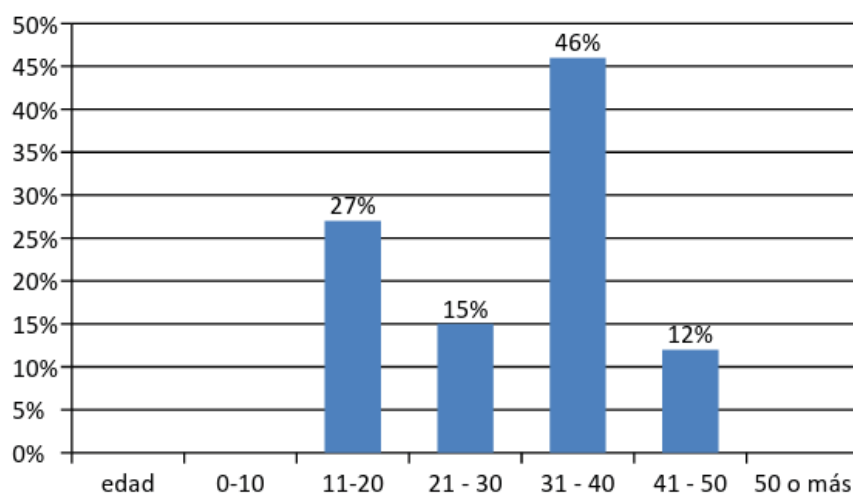


Figura 7. Edades de las personas que visitan Puerto Quito

Tomado del Plan estratégico de desarrollo del GAD de Puerto Quito, 2009

### DÍAS DE PERMANENCIA EN PUERTO QUITO

De 23557 turistas, 5653 se queda 1 día, 4711 permanecen 2 días, 12250 permanecen por 3 días y 942 personas se quedan más de 3 días.

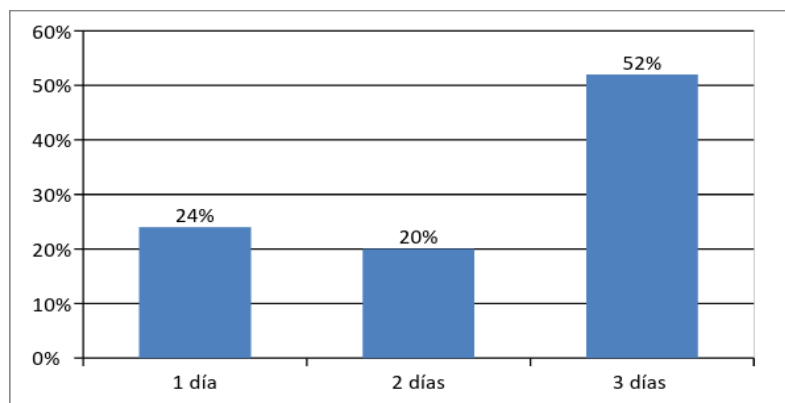


Figura 8. Edades de las personas que visitan Puerto Quito

Tomado del Plan estratégico de desarrollo del GAD de Puerto Quito, 2009

Existe una variedad de destinos tanto internos como externos, es indispensable saber con qué tipo de demanda y oferta contamos en el medio para con esto realizar un plan de marketing preciso para el lugar, con lo cual se quiere llegar



a conocer cuál es el mercado más interesado y la manera de llegar a satisfacer todos sus requerimientos.

Es preciso realizar todas las investigaciones de mercado necesarias para direccionar de la mejor manera a la inversión y tratar de buscar un equilibrio entre lo que se pretende invertir con las probabilidades más seguras de visita al establecimiento.

Las fuentes de información que se han utilizado para llegar a la información sobre el mercado, la afluencia de turistas, atractivos al que la gente concurre más y la línea de productos que ofrece la competencia en Puerto Quito, fueron fuentes primarias, mediante el Plan Estratégico de Puerto Quito, 2014.

## **ANÁLISIS DE LA GRANJA AGRO TURÍSTICA LOS CHÍPAROS**

### **2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA GRANJA**

Dentro de Puerto Quito se encuentra la Granja Agro eco turística “Los Chíparos” comenzó como un proyecto incentivado por el antiguo director de la Unidad Educativa Municipal Experimental Eugenio Espejo, Lic. Ponciano Izquierdo. El proyecto fue aprobado por el Comité Ejecutivo de la institución y la primera compra del terreno se la llevó a cabo el 12 de junio de 1997. Luego de esto se realiza otra compra de un terreno, la cual completa las 60 hectáreas que actualmente posee la finca. Los trabajos de construcción se realizaron durante un año y el establecimiento se puso en funcionamiento en 1998, fecha en que se comenzaron a llevar a cabo las salidas estudiantiles de la unidad educativa (Velasco, 2000).

### **2.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

Esta finca se encuentra localizada en el kilómetro 135 vía Calacalí – La Independencia, en el sector de Marianitas, a dos horas y media desde Quito.

### 2.3 TIPO DE VEGETACIÓN (TIPO DE BOSQUES Y TIPOS DE CULTIVOS)

El clima de la granja favorece a la producción de: café, cacao, palma aceitera, pimienta negra, palmito, madera, además tiene una abundante fauna; es el espacio donde los estudiantes realizan pasantías con tiempo y actividades de acuerdo a su nivel de estudio.

### 2.4 FAUNA

Se encuentran dos áreas claramente identificadas en la finca que son:

1. Parches de bosque nublado
2. Área de cultivo y granjas de animales menores
- 3.

**Tabla 10.** Animales que se encuentran en la Finca Agroturística Los Chíparos

<b>ANIMALES SILVESTRES DE PARCHES DE BOSQUES</b>	<b>ANIMALES DE GRANJA</b>
Aves, como gorriones, plicaflores, loros, principalmente de las familias: <i>Ornorynchus</i> , <i>Ensifera</i> .	Animales de granja mayor, podemos encontrar, vacas, toros y caballos
Reptiles y anfibios, principalmente hylas y bothrox.	Aves de corral: gallinas, patos, pavos
Animales menores, como roedores y mustélidos, ese es el caso de la guanta y guatín	Animales de granja porcinos
	Peces, la tilapia negra y roja
	Animales menores de granja: cuyes – conejos

Tomado de: Finca Agroturística Los Chíparos, 2014

### 2.5 DESARROLLO TURÍSTICO EN LA GRANJA

Posee una extensión de 37 hectáreas, destinadas a proyectos educativos, agrícolas, pecuarios, turísticos y recreativos. Es el plan estrella de la Unidad

Educativa Eugenio Espejo, ya que en la finca los niños además de jugar y estar en contacto con la naturaleza aprenden a trabajar la tierra. Salen de lo tradicional para realizar actividades que generalmente no se hacen en el día a día (Velasco, 2000). Según la Unidad Educativa Eugenio Espejo, 2014, su filosofía es “Aprender a aprender en la diversidad natural y social; crear conciencia social y ecológica”.

Su proyecto educativo cuenta con los siguientes componentes:

- Reconocimiento del entorno, los niños desde muy pequeños aprenden a respetar, querer, cuidar el ambiente.
- Vivero forestal, crianza de animales, bio huertos caseros, los niños aprenden a través de la observación directa la manera que se reproducen los animales.
- Elaboración de abono orgánico, desarrollan formas alternativas de obtención de fertilizantes orgánicos (lombricultura).
- Industria casera, aprenden a preservar los bienes que la naturaleza brinda: lavan, purifican, cortan, pelan y empacan los productos que se dan en este tipo de tierras.
- Rutas que son cubiertas por la institución, para que los niños tengan una amplia visión del entorno de la finca.

El contacto directo con la naturaleza permite al educando crecer, valorar y respetar el entorno como fuente de vida y progreso, por lo que es indispensable la educación ambiental.

Actividades que realizan los niños y adolescentes en el lugar:

- Fogatas
- Trabajo con palas, azadones y picos.
- Siembra y cosecha de: maíz, papaya, plátano, piñas, maracuyá, arasha, yuca, cacao.
- Arrancan hierba mala
- Remueven tierra

- Abren surcos
- Depositán semillas germinadas
- Desyerban parcelas de piñas

En el siguiente cuadro se describe con mayor detalle los espacios enfocados al desarrollo turístico del área:

**Tabla 11.** Registro de la Granja Los Chíparos

<b>AÑO DE APERTURA DEL ESTABLECIMIENTO</b>			1998
<b>CUENTA CON REGISTRO TURÍSTICO</b>			NO
<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL LUGAR</b>			7
<b>REALIZAN FACTURACIÓN DE SERVICIOS</b>			sí
<b>ATRATIVOS E INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA</b>	<b>USO ACTUAL</b>	<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Cabañas para hospedaje	hospedaje de estudiantes de la unidad educativa	102 huéspedes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 cabañas con capacidad para 6 personas cada una.</li> <li>- 2 cabañas con capacidad para 24 personas.</li> <li>- 1 cabaña para 13 personas.</li> <li>- 1 cabaña para 17 personas.</li> </ul>
Área de piscina	se utiliza solo con los estudiantes de la institución	60 PAX	
Área de comedor y cocina	se utiliza únicamente cuando hay grupos de la institución	102 PAX	
Área de juegos	No se le da uso, se	20 PAX	

infantiles	encuentra destruida		
Área de parcelas y chacras de cultivo	se siembra: maíz, papaya, plátano, piñas, maracuyá, arasha, yuca, cacao	20 has.	
Área para la crianza y reproducción de especies de granja	crianza y reproducción de especies	15 has	
Parque de bosque nublado	se realizan excursiones	20 has	
Cultivos de caña guadua	ningún uso	5 has	

Nota: Resumen de la situación actual de la Granja Los Chíparos

## 2.6 ASPECTO ADMINISTRATIVO

### OBJETIVO GENERAL

La finca Los Chíparos, desde su creación siempre ha dirigido sus objetivos al plantel que lo fundó, es por esto que el lugar carece de fines enfocados al manejo y administración de la granja. Y aplica la misma meta que la Unidad Educativa Eugenio Espejo: contactar al alumno con la naturaleza, posee una visión pedagógica, que intenta vincular al turismo con la praxis.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El programa denominado Educación para la Vida que desarrolla la Escuela Municipal Espejo plantea los siguientes objetivos:

- Alcanzar la formación integral satisfactorio del alumnado
- Contar con un espacio pedagógico y ecoturístico que permita brindar una educación para la vida.

- Propiciar el contacto con la naturaleza, como base del respeto y protección de la misma
- Propiciar la investigación de campo como un factor fundamental en el logro de aprendizajes significativos.

Las pasantías de los estudiantes de la institución, merecen un especial estudio por el efecto destructivo que causan en la flora y la fauna del sector; por ello el planteamiento de un mejoramiento de la granja que incluya el cambio del giro de negocio a través de la utilización de un manual de buenas prácticas ambientales, una guía de los temas en los cuales sería bueno el personal se capacite, otro planteamiento de administración que permita hacer de esta finca un establecimiento amigable con el ecosistema, sostenible y sea del agrado de familias quiteñas, que busquen diversión mediante el conocimiento de la vida de campo, sin olvidar el desarrollo prácticas amigables con el ecosistema.

### **MISIÓN ADAPTADA A LA FINCA**

La finca Los Chíparos, no tiene una misión establecida para ellos, por lo que adoptaron la de la Unidad Educativa Eugenio Espejo, la misma que dice lo siguiente: “Formamos con criterio humanista, niños, niñas y adolescentes que evidencian liderazgo en su entorno, capacidad para acceder al conocimiento a través de la lectura, investigación y el uso progresivo de las TIC’s, aptos para el ingreso y permanencia en los centros de educación superior y su desenvolvimiento eficaz y eficiente en los ámbitos académico, cultural y deportivo” (Unidad Educativa Eugenio Espejo, 2014).

### **VISIÓN ADAPTADA A LA FINCA**

La finca Los Chíparos, no tiene una visión establecida para ellos, por lo que adoptaron la de la Unidad Educativa Eugenio Espejo, la misma que dice lo siguiente: “Somos una unidad educativa con reconocimiento nacional e internacional, que brinda servicios educativos de calidad con calidez, orientados a la construcción de un proyecto de vida para niños, niñas y adolescentes, que garantice una elevada autoestima, sólida identidad, práctica

de valores y capacidad de emprendimiento para la concreción del buen vivir en un ambiente de aprendizaje que potencia el uso de la tecnología” (Unidad Educativa Eugenio Espejo, 2014).

## ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Los Chíparos no poseen ningún tipo de organigrama dentro de los documentos que reposan en la administración del lugar. A continuación se plasma un organigrama ajustado a la realidad del establecimiento en base a un taller realizado con el Sr. Velasco, funcionario de la Unidad Educativa Eugenio Espejo.

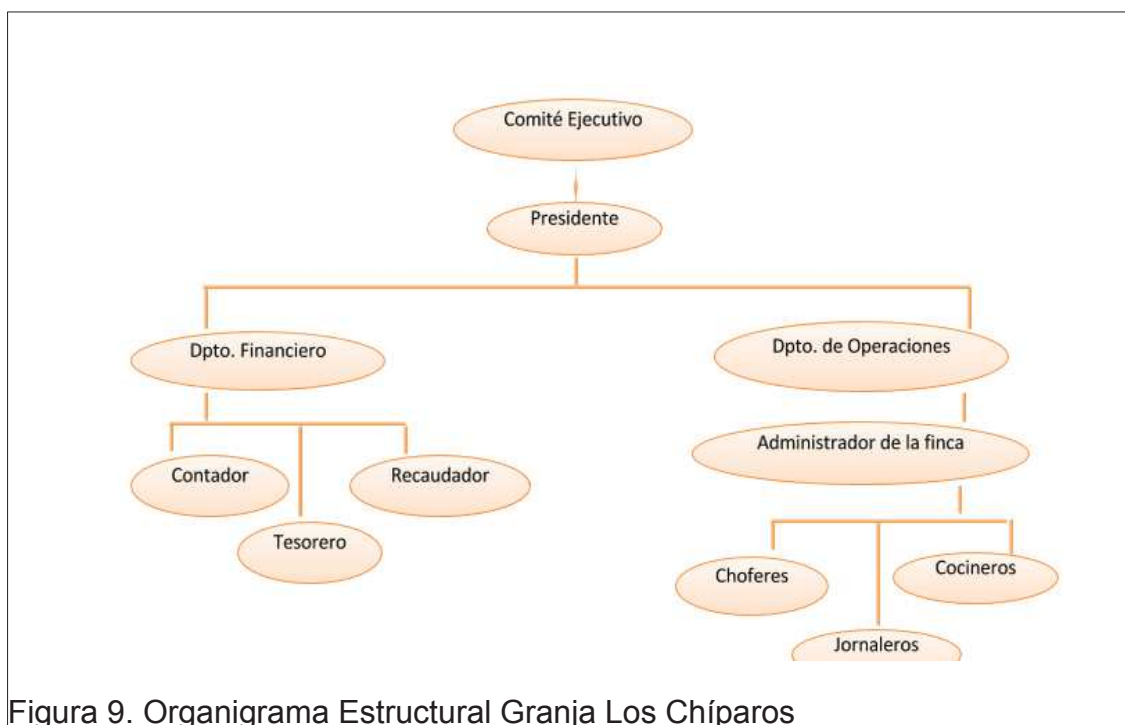
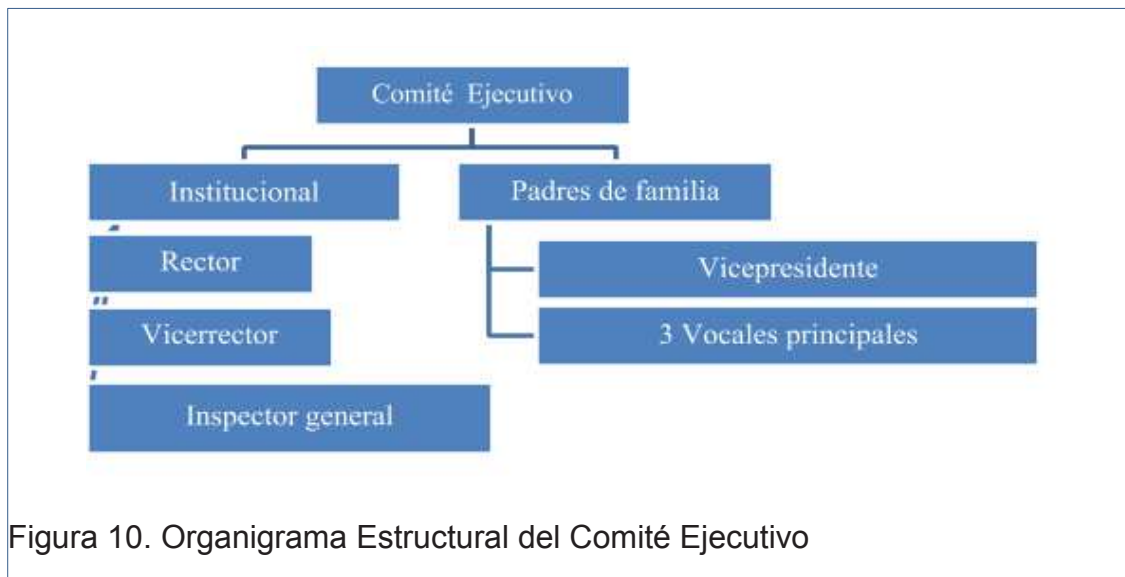


Figura 9. Organigrama Estructural Granja Los Chíparos

El comité ejecutivo está constituido de la siguiente manera:



## INTERPRETACIÓN DEL ORGANIGRAMA

La administración de esta finca está en manos del comité ejecutivo, de la Unidad Educativa Municipal Eugenio Espejo, estas administraciones duran cuatro años, por lo que el representante legal no es una persona que figure de manera permanente.

El presidente de esta asociación, en el tiempo de su administración deberá asignar tanto a un administrador como al personal que laborará en la finca de la institución.

Si bien la finca pertenece a una figura legalmente privada, su giro de negocio depende de la llegada de los niños y jóvenes de esta institución municipal por temas agrónomos y ecológicos.



## ORGÁNICO FUNCIONAL / PERFILES

**Tabla 14.** Características del Presidente del Comité de Padres de Familia.

Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser hombre o mujer que tenga un hijo que estudie en la Unidad Educativa Eugenio Espejo</li> <li>● Ser profesional</li> <li>● Tener conocimientos básicos de contabilidad</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Representar ante las autoridades del plantel, los intereses que en materia educativa y de La Finca Los Chiparos sean comunes a los asociados.</li> <li>● Colaborar con el mejoramiento de la comunidad escolar y proponer a las autoridades las medidas que estimen conducentes</li> <li>● Administrar el aspecto económico, procesos que se realicen en La Finca Los Chiparos</li> <li>● Reunir fondos con aportaciones de los padres de familia de los distintos cursos para fines de mejoramiento de la finca y ciertas actividades en beneficio de los niños y jóvenes.</li> <li>● Proponer y promover en coordinación con el rector de la Unidad Educativa y demás autoridades escolares acciones y obras necesarias para el mejoramiento de la institución y todas las actividades que se hacen aquí.</li> <li>● Tener un informe detallado de todos los ingresos y gastos para presentarlo periódicamente a los padres de familia.</li> <li>● Tener un informe de cuentas por cobrar y cuentas por pagar del periodo de administración de ese comité.</li> <li>● Dotar con los recursos y medios necesarios la finca para su productividad y sostenibilidad.</li> </ul>

**Tabla 15.** Características del Recaudador / Tesorero

Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser hombre o mujer</li> <li>● Tener conocimientos de contabilidad</li> <li>● Tener un hijo que estudie en la Unidad Educativa Eugenio Espejo</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Llevar un registro de los ingresos que se obtienen mes a mes por la visita de los niños y jóvenes de la finca.</li> <li>● Tener al día las cuentas por cobrar.</li> </ul>

**Tabla 16.** Características del Administrador de la Finca

Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser Hombre</li> <li>● Tener Mínimo Estudios Técnicos relacionados con la actividad a desempeñar</li> <li>● Tener por lo menos cinco (5) años de experiencia como administrador de fincas.</li> <li>● Imprescindible manejo de tractor, aperos y maquinaria.</li> <li>● Conocimiento de productos fitosanitarios, cárnicos y agropecuarios.</li> <li>● Tener licencia de conducción</li> <li>● Tener experiencia en las actividades agropecuarias.</li> <li>● Imprescindible manejo de caballos, aperos y maquinaria.</li> <li>● Conocimiento de procesos de cosecha y crianza de animales.</li> <li>● Poseer aptitudes para el manejo del medio natural.</li> <li>● Demuestre interés y dedicación al campo.</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lleva la contabilidad del lugar, control y registro de gastos e inventarios.</li> <li>● Contrata servicios y al personal idóneo en caso de requerirlo</li> <li>● Toma decisiones de toda índole dentro de la finca.</li> <li>● Controla al personal que está bajo su dirección</li> <li>● Realiza mejoras y mantenimientos dentro de la Finca Los Chíparos.</li> </ul>

**Tabla 17.** Características del Cocinero Polivalente

Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser hombre o mujer</li> <li>● Tener un título que refrende su conocimiento en cocina</li> <li>● Tener una licencia para manipulación de alimentos y bebidas otorgado por el ministerio de salud</li> <li>● Tener experiencia en puestos similares</li> <li>● Saber liderar</li> <li>● Ser responsable</li> <li>● Tener ética profesional</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Organizar los menús con base en el tipo de alimentos de temporada.</li> <li>● Organizar compras de materia prima, distribuir el trabajo entre sus colaboradores de forma equitativa respetando sus contratos y turnos preestablecidos.</li> <li>● Controlar la preparación de los alimentos antes de su distribución y al momento de servicio.</li> <li>● Su tarea principal es supervisar toda la operación de diferentes áreas, desde el almacenamiento de materia prima hasta el servicio cuando sea necesario</li> <li>● tendrá a su cargo todo el personal encargado de la limpieza y la manutención de la cocina, coordinará también actividades menores relacionadas con el servicio</li> <li>● Elaboración de los turnos de trabajo del personal que trabaja con él.</li> </ul>

**Tabla 18.** Características del Personal de servicio en restaurante

Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser hombre o mujer mayor de edad</li> <li>● Haber mínimo aprobado el segundo nivel de instrucción académica</li> <li>● Tener experiencia en el manejo o manipulación de alimentos y bebidas</li> <li>● Tener licencia para la manipulación de alimentos otorgado por el ministerio de salud.</li> <li>● Tener carisma para tratar con el cliente</li> <li>● Ser sociable</li> <li>● Respetuoso</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Atender a los jóvenes y turistas en el restaurante, satisfacer sus necesidades.</li> <li>● Estar pendiente de los platos para retirarlos de la mesa</li> <li>● Preparar la vajilla para servir tanto el desayuno, almuerzo y cena</li> <li>● Ser un apoyo para el chef</li> <li>● Estar pendiente de los comensales mientras comen</li> <li>● Ayudar a la limpieza del restaurante una vez terminado el servicio</li> <li>● Colaborar lavando la vajilla y secándola</li> </ul>

**Tabla 19.** Características de los Jornaleros

Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser hombre mayor a 23 años</li> <li>● Tener experiencia en el trabajo con tierra</li> <li>● Saber sobre agricultura y actividades pecuarias</li> <li>● Saber utilizar abonos y medicinas para plantas y animales.</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar las actividades operativas y productivas que requiera la finca para su adecuado funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos de la misma.</li> <li>● Dar a conocer técnicas de producción agraria y ganadera respetuosas con el medio ambiente.</li> <li>● Ofrecer apoyo al desarrollo del sector de la producción agrícola y pecuaria.</li> <li>● Cuidar el jardín.</li> <li>● Hacer almácigos de hortalizas y de flores.</li> <li>● Podar.</li> <li>● Cuidar animales en general.</li> <li>● Arriar ganado.</li> <li>● Marcar ganado</li> <li>● Plantar y cuidar el huerto.</li> <li>● Reconocer malezas.</li> <li>● Detectar plagas y enfermedades.</li> <li>● Regar</li> </ul>

**Tabla 20.** Características del Chofer

Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tener licencia de conducir vigente, y que sea apta para este tipo de medio de transporte</li> <li>● Ser hombre o mujer pasado los 25 años</li> <li>● Tener experiencia en el manejo de buses</li> <li>● Saber de mecánica y primeros auxilios</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Revisar diariamente el vehículo asignado, ponerle gasolina, llevarlo al taller, lavarlo cuando sea requerido, a fin de que esté en óptimas condiciones al momento de ser utilizado</li> <li>● Recoger y llevar a niños, jóvenes y maestros a la finca desde las instalaciones de la Unidad Educativa Eugenio Espejo, al igual que traerlos de regreso desde La Finca Los Chíparos hasta el lugar de donde se los retiró.</li> <li>● Tener documentos de respaldo para sustentar los gastos que se hayan realizado durante los viajes, con el fin de poder presentarlo al presidente y reembolsar el dinero del señor chofer</li> <li>● Estar pendiente del número de maletas que se lleva a la finca y el número de maletas que se trae de regreso, por fines de seguridad.</li> <li>● Estar al pendiente de las paradas seguras que se pueden realizan durante el viaje para comer, ir al baño, conocer, etc.</li> </ul>

## 2.7 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Para el análisis de la competencia se procedió a realizar visitas a cada una de las hosterías en estudio, dentro del sector, en donde lo más importante era

observar su realidad, para con esto poder realizar un análisis de su situación actual.

Cerca de Puerto Quito hay dos destinos turísticos que se los ha identificado como competencia, San Miguel de los Bancos, un estudio centrado en Mindo y Pedro Vicente Maldonado que es un cantón vecino.

Esta elección se dio ya que estos 2 sitios tienen atractivos muy parecidos y por esta razón ofrecen cierto tipo de actividades muy similares a Puerto Quito, se localizan en una misma sección geográfica y posee las mismas características físicas.

Mindo es un destino muy frecuentado por el mercado quiteño, ya que se encuentra muy cerca, hay diversidad de transportes para llegar, los precios son muy convenientes tanto para hospedarse como para comer y realizar actividades de esparcimiento.

La afluencia de turistas no es contabilizada, pero se estima que Mindo alberga a 500 personas entre fines de semana y feriados.

Casi el 60% de la población se dedica a la actividad turística de manera empírica por lo que la gran mayoría de problemas se dan por la falta de preparación y capacitación de la gente.

Pedro Vicente Maldonado no es un destino tan desarrollado como Mindo, pero se debe recalcar la presencia de uno de los mejores *Spa* que tiene el país, y se encuentra dentro de este cantón, Arasha, es el mejor ejemplo de desarrollo turístico con capital privado, quienes supieron aprovechar las oportunidades que les ofrecía todo su entorno físico y orientaron a su mercado a una oferta de alta calidad y con reconocimiento internacional (Delgado,2006). Hay una amplia gama de hoteles y restaurantes dirigidos a diferentes tipos de perfiles de clientes, desde turistas mochileros con un rango de gasto de \$ 6 a \$10 dólares,

hasta clientes con capacidad de pago más elevada de \$120 dólares con el sistema todo incluido.

### **Benchmarking**

Koontz, Wihrich y Cannice (2008), plantean que el fin del benchmarking es establecer metas y medidas productivas a partir del análisis de las mejores prácticas del sector.

Por lo que se ha planteado el analizar a los centros turísticos más representativos de la localidad.



**Tabla 21.** Competencia a la que se encuentra expuesta la Granja Los Chíparos

	<i>KAONY LODGE</i>	<i>HOSTERÍA LA ISLA</i>	<i>HOSTERÍA SHISHINK</i>	<i>ARASHA RESORT SPA</i>	<i>EL ABRAZO DEL ÁRBOL ECO LODGE</i>
<i>UBICACIÓN</i>	Km 135. Vía Calacalí – La Independencia	Km 139. Vía Calacalí – La Independencia	Km 149. Vía Calacalí – La Independencia, Recinto Puerto Rico	Km 121. De la vía Quito – Calacalí, La Independencia – Pedro Vicente Maldonado	Vía Calacalí, <del>Mindo</del> a 15 minutos del pueblo central, camino a Cunuco.
<i>PRECIO</i>	\$44.00 habitación simple. \$50.00 habitación doble.	\$40 habitación simple. \$15.00 visita del día.	\$61.00 habitación simple. \$26.00 visita del día.	\$95.00 habitación simple. \$115.00 habitación doble	\$85 habitación simple. \$100 habitación doble.
<i>PRODUCTO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospedaje</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Mariposario</li> <li>• Deportes extremos</li> <li>• Actividades recreativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospedaje</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Actividades recreativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospedaje</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Deportes extremos</li> <li>• Actividades recreativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospedaje</li> <li>• Spa</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Actividades recreativas</li> <li>• Observación de aves</li> <li>• Turismo medicinal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospedaje</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Actividades recreativas</li> <li>• Deportes extremos</li> <li>• Observación de aves.</li> </ul>
<i>PROMOCIÓN</i>	Oficinas en Quito Página web propia Redes sociales Anuncios publicitarios en la web.	Anuncios publicitarios en la web. Página web propia Redes sociales.	Oficinas en Quito Anuncios publicitarios en la web. Redes sociales Página web propia	Anuncios en prensa escrita. Flayers Página web propia Redes sociales Agencias de viajes Oficina en Quito	Redes sociales Página web propia Wwoof Anuncios publicitarios en la web.
<i>CLIENTE</i>	Nacional y extranjero	Nacional	Nacional	Extranjero y nacional	Extranjero y nacional

Nota: esta matriz recopila información de la competencia a la que se encuentra expuesta la Granja Los Chíparos, y mediante este cuadro se puede llegar a la conclusión que los productos que ofrecen estos establecimientos son los mismos en todos, su promoción es muy similar entre ellos, el precio promedio es \$61 en habitación simple y \$88 en habitación doble. El cliente al cual se dirigen es tanto nacional como extranjero.

## 2.8 FODA

**Tabla 22.** Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Infraestructura previamente ya desarrollada.</li> <li>● Decisión del comité de padres de familia de tomarlo como un negocio.</li> <li>● Gran biodiversidad, forma parte de la cordillera del Choco Andino.</li> <li>● Amplio espacio de terreno para el desarrollo de muchas actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comercialización dirigida hacia un nuevo <i>target</i> "familias quiteñas".</li> <li>● Zona de llegada de varios turistas nacionales, especialmente de Quito.</li> <li>● Convenio con la GADM, pueden ser pioneros en ello.</li> <li>● Ecoturismo y Agroturismo como línea estratégica de desarrollo del gobierno</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Falta de formación de las personas que conforman el personal de finca.</li> <li>● No cuenta con normativas y gestión en la asociación de padres de familia.</li> <li>● Falta de tecnología y procesos dentro de la finca.</li> <li>● Escaso presupuesto por parte de la asociación para generar cambios en la finca.</li> <li>● No se concibe a Los Chíparos como un producto turístico.</li> <li>● Escasa señalización turística.</li> <li>● Falta de diversidad de productos que produce la finca para su comercialización.</li> <li>● Alta rotación del comité de padres de familia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desmejoro y deslaves en las vías.</li> <li>● Destrucción de los recursos naturales y contaminación en los ríos.</li> </ul>

## ESTRATEGIAS A UTILIZAR FRENTE A LOS RESULTADOS ARROJADOS EN EL FODA

Para buscar la estrategia más sólida se trabajará en base a la matriz de General Electric

**Tabla 23.** Matriz de General Electric.

<b>Factores Internos / Posicionamiento competitivo Fortalezas - Debilidades</b>			
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN PONDERADA</b>
Infraestructura previamente ya desarrollada.	0.2	4	0.8
Decisión del comité de padres de familia de tomarlo como un negocio.	0.05	3	0.15
Gran biodiversidad, forma parte del Choco Andino.	0.1	3	0.3
Amplio espacio de terreno para el desarrollo de muchas actividades.	0.1	3	0.3
<b>DEBILIDADES</b>			
Falta de formación de las personas que conforman el personal de finca.	0.05	1	0.05
Falta de normativas y gestión en la asociación de padres de familia.	0.05	1	0.05
Falta de tecnología y procesos dentro de la finca.	0.05	2	0.1
Escaso presupuesto por parte de la asociación para generar cambios en	0.1	1	0.1

la finca.			
No se concibe a Los Chíparos como un producto turístico.	0.1	1	0.1
Escasa señalización turística.	0.05	2	0.1
Falta de diversidad de productos que produce la finca para su comercialización.	0.05	2	0.1
Alta rotación del comité de padres de familia.	0.1	1	0.1
	1		2.25
<b>Factores externos / Posicionamiento competitivo Oportunidades amenazas</b>			
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN N PONDERADA</b>
Comercialización dirigida hacia un nuevo target "familias quiteñas".	<b>0.2</b>	<b>3</b>	<b>0.6</b>
Zona de llegada de varios turistas nacionales, especialmente de Quito.	<b>0.2</b>	<b>4</b>	<b>0.8</b>
Convenio con la GADM, pueden ser pioneros en ello.	<b>0.1</b>	<b>3</b>	<b>0.3</b>
Ecoturismo y Agroturismo como línea estratégica de desarrollo del gobierno	<b>0.1</b>	<b>3</b>	<b>0.3</b>
<b>AMENAZAS</b>			
Desmejoro en las vías.	<b>0.2</b>	<b>1</b>	<b>0.2</b>
Destrucción de los recursos naturales y contaminación en los ríos.	<b>0.2</b>	<b>1</b>	<b>0.2</b>
	<b>1</b>		<b>2.4</b>

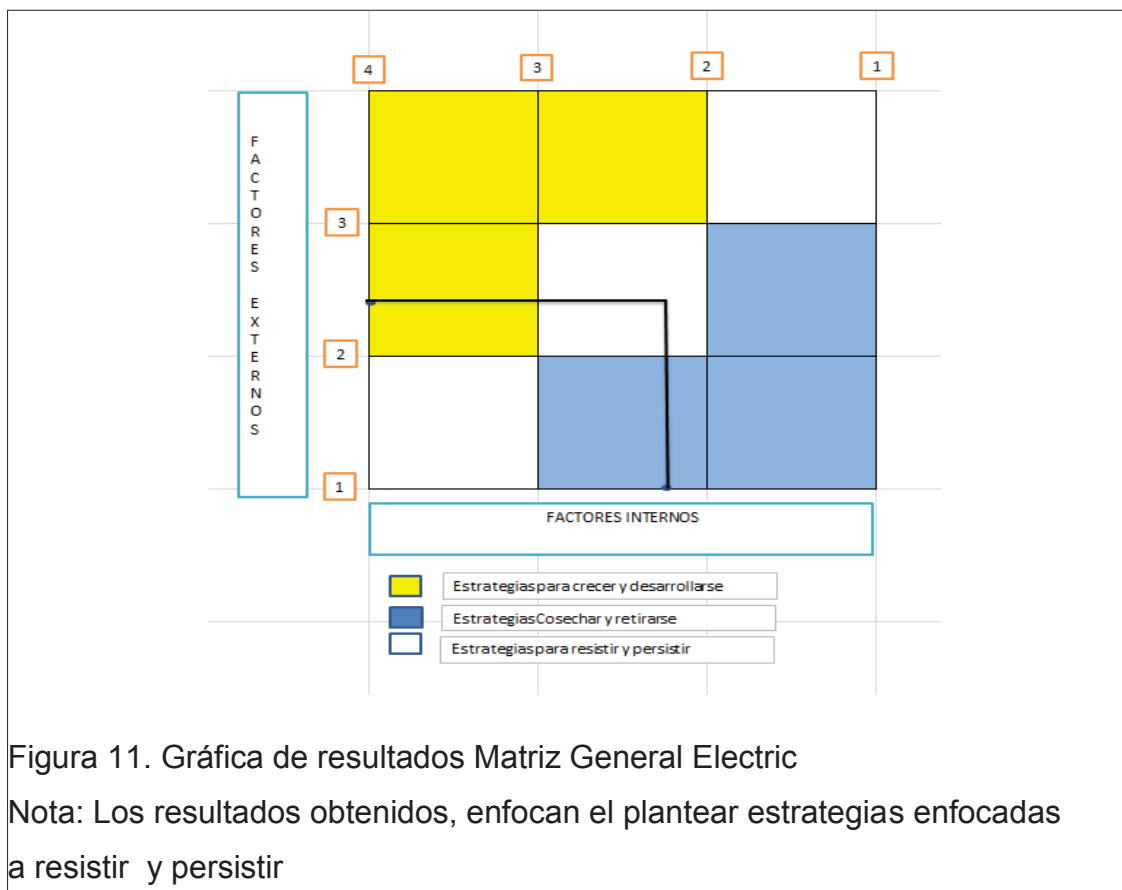


Figura 11. Gráfica de resultados Matriz General Electric

Nota: Los resultados obtenidos, enfocan el plantear estrategias enfocadas a resistir y persistir

Las estrategias están orientadas a resistir y persistir son las siguientes:

1. Acrecentando la conciencia de los clientes y su disposición a comprar, pruebas gratis, *fams* y *press trips*.
2. Expansión de mercado, a través de extensiones con nuevas aplicaciones o segmentos, nichos o *target* de mercado,
3. Diseñar programas de servicio especializados en el nicho de agroturismo, enfocado a las familias quiteñas, en los espacios del predio
4. Diseñar instrumentos para el manejo adecuado del producto / servicio, de forma sostenible.

### VENTAJA COMPETITIVA.

La finca actualmente centra todas sus atenciones y servicios a los grupos de estudiantes de la Unidad Educativa Experimental Eugenio Espejo, que día a día van a enriquecerse de conocimientos ecológicos, agrícolas y ganaderos.

A diferencia del resto de hosterías, este establecimiento acaparará dos tipos de *target*, ya que no sólo será utilizada por los alumnos de esta institución, sino que también ofrecerá sus servicios a turistas que estén en búsqueda de actividades de recreación y esparcimiento. Un promedio de estudiantes que recibe al mes esta finca, es de 140 niños y jóvenes del plantel.

Porter (1985) señala que una empresa puede definir su actuación a partir de tres estrategias genéricas: Liderazgo en costes, diferenciación y Enfoque segmentación.

A partir de este análisis y en base al estudio de la competencia, se plantea que la diferenciación es la ventaja competitiva, ya que es el único espacio para el desarrollo de actividades de agro y ecoturismo en la zona del noroccidente de Quito, su infraestructura está especializada para brindar estos servicios a los clientes y visitantes de esta zona.

## **2.9 ESTUDIO DE MERCADO POTENCIAL DE LA GRANJA**

### **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

- Identificar el perfil del consumidor que visitará la granja agro turística Los Chíparos.
- Saber el nivel de aceptación por parte de la población quiteña.
- Conocer qué actividades de la granja son aceptadas por los turistas.
- Sondear cuánto está dispuesto a pagar el turista por visitar al establecimiento.
- Investigar a través de qué medios de comunicación se enteran los turistas de los nuevos productos turísticos y cómo podemos llegar a atraer al cliente potencial de la finca.

## **DEFINICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Para establecer las inclinaciones o gustos de los turistas al momento de cumplir con sus deseos de actividades recreativas, se realizará una investigación descriptiva la cual nos arrojará resultados claros y cifras que nos permiten establecer la potencialidad que puede llegar a tener el establecimiento (Reinoso, 2011).

## **APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS**

La investigación se aplicará a un solo universo, personas que viven en la ciudad de Quito, en las zonas de Carcelén, Mitad del Mundo, Pampa y Ponciano, ya que por estar ubicados más cerca a la vía de acceso a la carretera que da a Puerto Quito, hay mayor posibilidad que hayan visitado la zona o hayan escuchado hablar del mismo. También se decidió aplicar las encuestas en la Mitad del Mundo, en vista que aquí se concentra un gran número de turistas, por el atractivo que ofrece el lugar.

## **CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Tomando en cuenta el universo en estudio, se realizará la fórmula correspondiente para calcular la muestra, ya que tenemos un universo infinito y un universo finito, aplicaremos la siguiente fórmula (Reinoso, 2011).

El universo que se ha tomado en cuenta en el presente trabajo, es de los últimos datos presentados por el Municipio de Puerto Quito, y han sido plasmados en su Plan de Desarrollo Cantonal, donde se recalca que la gran mayoría de visitantes son las familias de la ciudad de Quito con un total de 19507 personas originarias de Quito que van a pasar unos días a Puerto Quito.

(Ecuación 1)

$$.n = \frac{Z^2 pqN}{.e^2(N-1)+pqz^2}$$

.n = tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza 95%

N= universo o población 19507

P= probabilidad positiva 50%

Q= probabilidad negativa 50%

.e= error muestral 7%

.n= número de encuestas 195

## 2.10 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

A continuación se presentarán los resultados obtenidos de las encuestas, el modelo de esto se puede ver en el Anexo 1

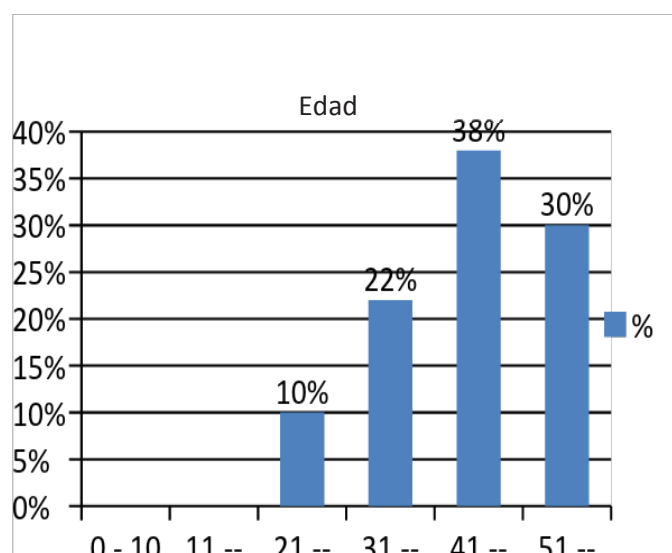


Figura 12. EDADES DE LOS ENCUESTADOS

Nota: La gran mayoría de personas encuestadas están entre los 41 a los 60 años de edad.



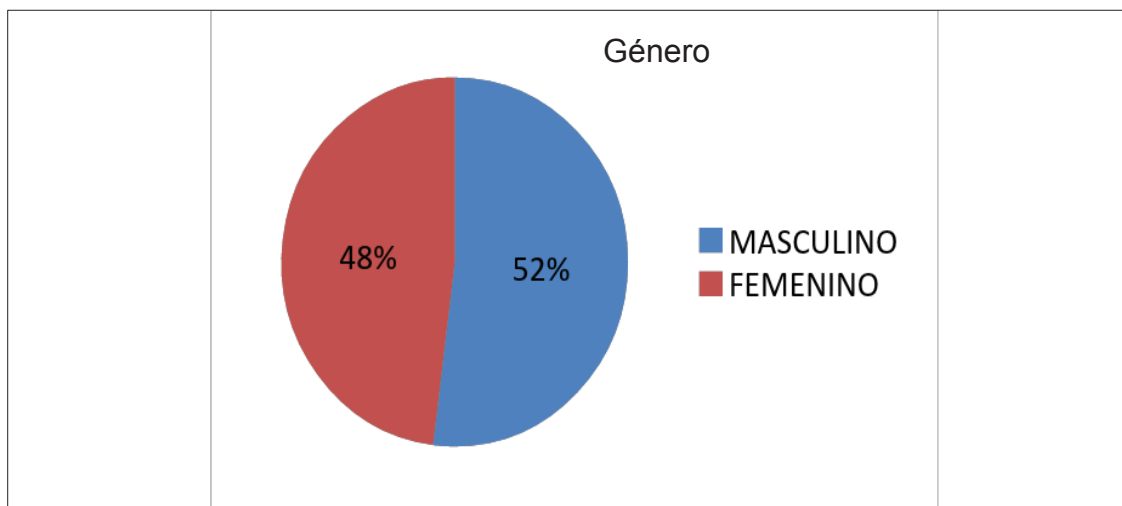


Figura 13. GÉNERO

Nota: Se trató de realizar encuestas a los dos géneros equitativamente, sin embargo el 52% de las encuestas fueron hechas al sexo masculino, y el 48% al sexo femenino, teniendo casi un porcentaje igual entre los dos.

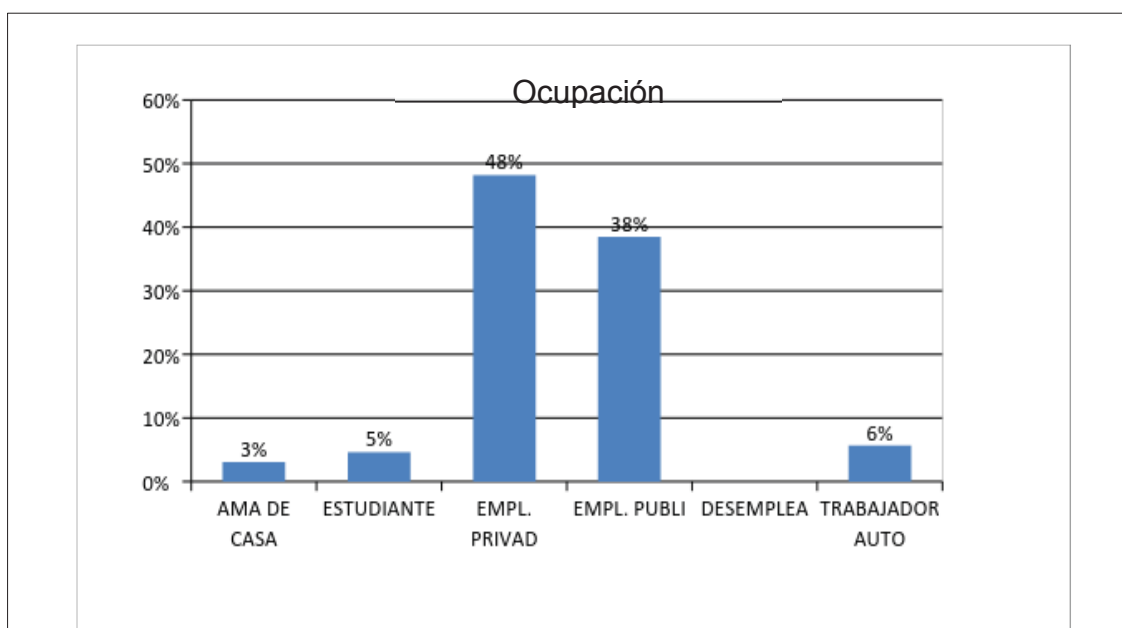


Figura 14. OCUPACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

Nota: Según la ocupación que tienen los encuestados, en su gran mayoría son trabajadores de empresas privadas y públicas.

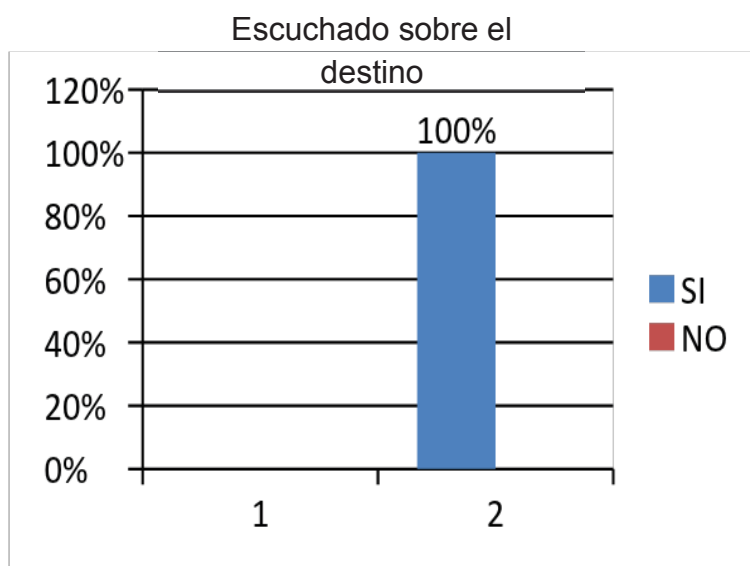


Figura 15. ¿Ha escuchado hablar de Puerto Quito?

Nota: Las 195 personas han escuchado hablar de Puerto Quito, los encuestados en su totalidad fueron de nacionalidad ecuatoriana.



Figura 16. ¿Ha visitado Puerto Quito?

Nota: La gran mayoría de personas si ha visitado Puerto Quito, 165 si conocen el Cantón.



Figura 17. De las siguientes actividades cuáles le gustaría practicar en una finca, marque con una X

Nota: De todas las actividades que se les propusieron a los encuestados, los resultados fueron óptimos ya que les llama la atención y les gustara hacer todas las actividades planteadas, con un menor porcentaje las visitas a sitios arqueológicos y naturales 40% al igual que hospedaje 70%, lo que significa que hospedaje es aceptado por más de la mitad de los encuestados y es tomada como una actividad que si se puede ofrecer y poner a la finca en su punto para dar este servicio.

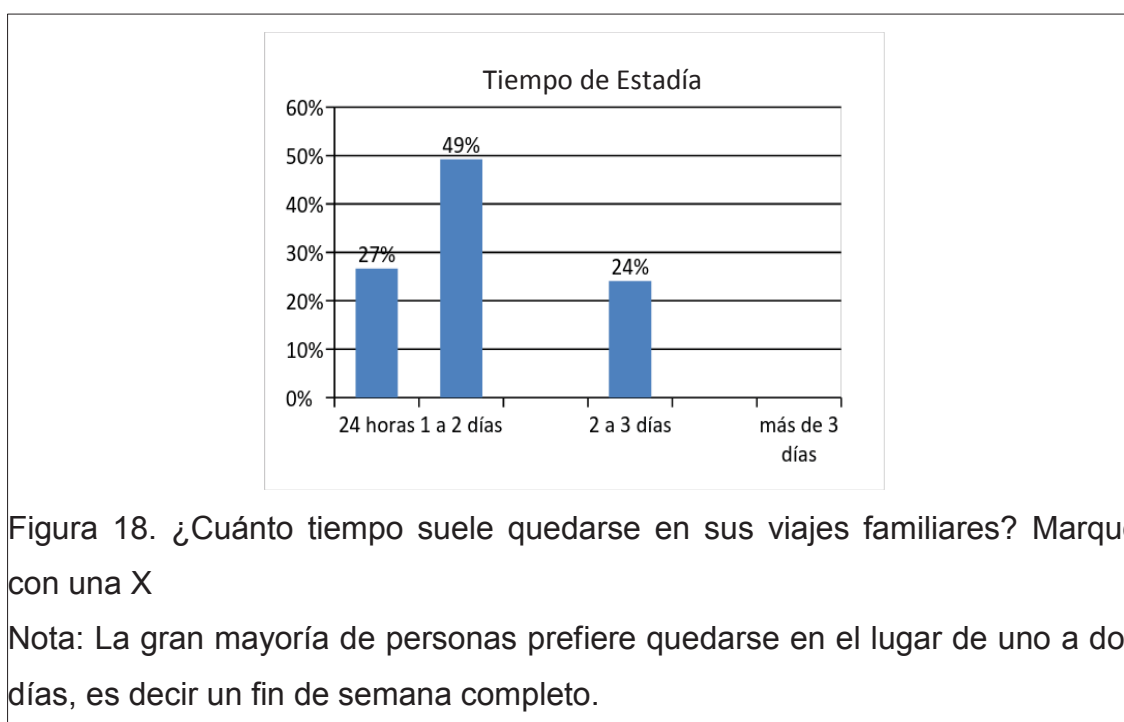


Figura 18. ¿Cuánto tiempo suele quedarse en sus viajes familiares? Marque con una X

Nota: La gran mayoría de personas prefiere quedarse en el lugar de uno a dos días, es decir un fin de semana completo.

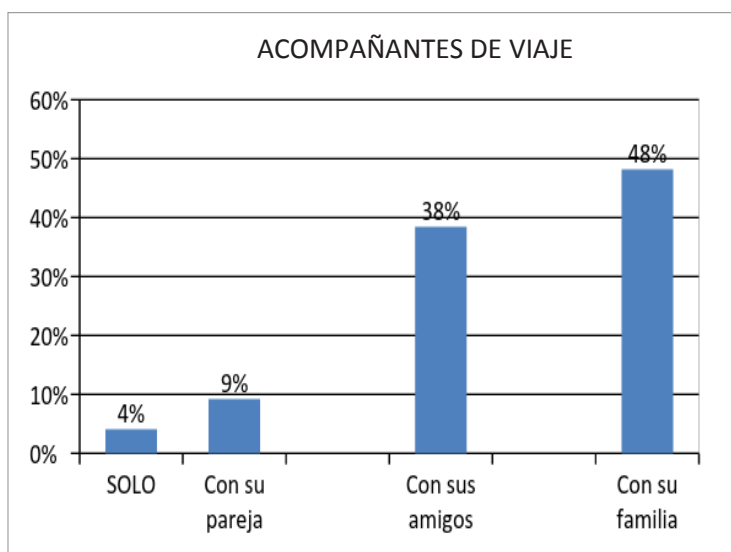


Figura 19. ¿Con quién generalmente hace viajes de recreación? Marque con una X

Nota: La gran mayoría de personas prefiere viajar en familia y también suelen hacerlo con sus amigos, muy pocas son las personas que les gusta viajar solos o en pareja.

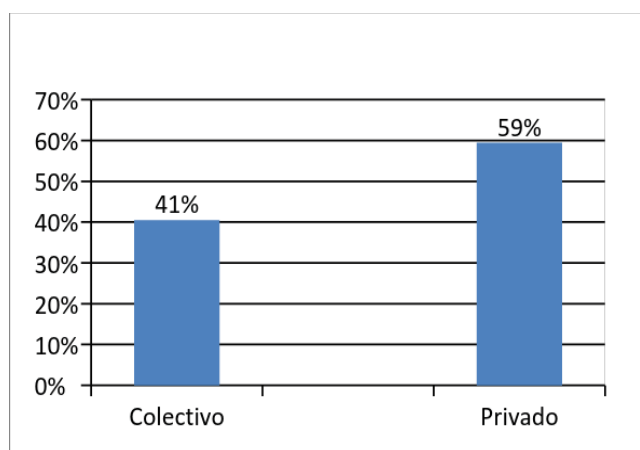


Figura 19. ¿En qué tipo de transporte viaja?

Nota: Casi se puede decir que las personas viajan tanto en transporte colectivo, como buses o furgonetas al igual que en transporte privado, carro propio, ya que por las encuestas realizadas se puede llegar a ver en la gráfica que la gente viaja en los dos tipos de transporte terrestre casi por igual.

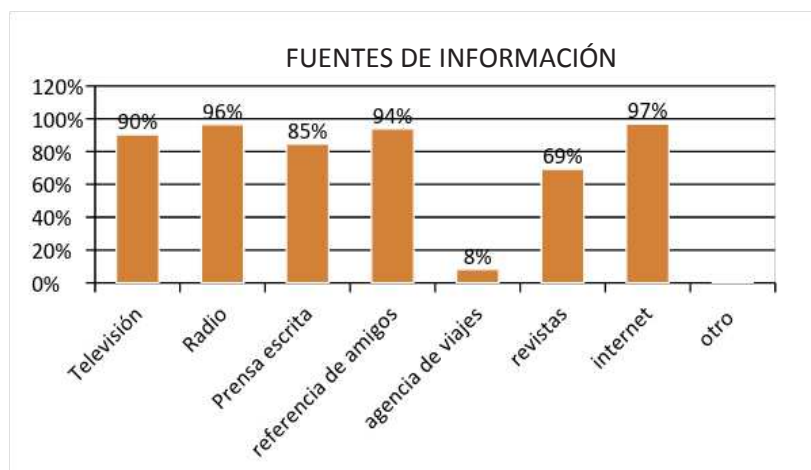


Figura 20. Cuando decide viajar, busca información en:

Nota: La personas según los datos tabulados prefieren buscar información en internet, luego se ve como una segunda opción a los medios de comunicación como son radio y televisión y una fuente de información para ellos de las más seguras es la referencia que pueden llegar a dar sus amigos, conocidos, familiares de un determinado establecimiento o lugar como tal.

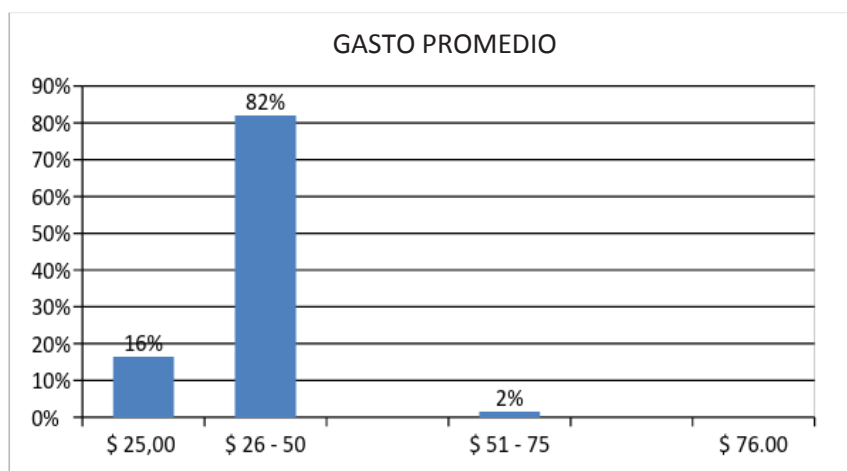


Figura 21. ¿Cuánto suele pagar por un día completo de actividades que incluya hospedaje, alimentación y actividades recreativas?

Nota: La gran mayoría de personas pagan de \$26 a \$50 dólares.

### **Perfil del turista quiteño que visita Puerto Quito**

El perfil del turista que visita al cantón de Puerto Quito vive en Quito y le gusta practicar actividades donde se relacione con la naturaleza, y disfrute de las actividades agropecuarias. La gran mayoría viaja junto con su familia o amigos, la gran mayoría de personas tiene de 30 a 55 años de edad, su estándar de gastos oscila entre \$26 a \$50 dólares diarios, incluido hospedaje, alimentación, actividades de recreación y finalmente prefieren permanecer un tiempo de uno a dos días para relajarse.

### **3. DISEÑO DE BLUE PRINT ACTUAL Y DISEÑO DE BLUE PRINT OPTIMIZADO.**

Un *blueprinting* es un diagrama de servicios en el que se puede visualizar procesos y gracias a esto se puede identificar las posibles falencias que existen al momento de interactuar clientes con empleados de la empresa (Savelli y Quiñones, 2013).

Para la elaboración de este *blueprinting* se empleará la metodología de *ISMI* (*International Service Marketing Institute*), la cual sirve para elaborar estándares de calidad de servicio (MK. Marketing + ventas, 2002), además se realizará entrevistas y observación de campo para tener un esquema claro de las actividades que se realizan en los Chíparos.

### 3.1 SITUACIÓN ACTUAL

#### Blueprinting actual de la Granja Los Chíparos

Tabla 36. Blueprinting actual Granja Los Chíparos

<b>Participación de los clientes</b>	Padres de familia hacen el depósito en la Cta. de la asociación.	Niños van a la finca en el bus.	Niños llegan a la Finca Los Chíparos.	Los niños son movilizados al restaurante para que tomen un refrigerio.	Niños realizan actividades agrícolas como: sembrar, recoger hojas, hacer semilleros y cosechan.	Educandos comen el almuerzo típico.	Los niños realizan actividades pecuarias.	Jóvenes van a caminar por el sendero ecológico.	Participantes hacen uso de las zonas recreativas de la finca, tales como: piscina, canchas, salón de juegos
<b>Zona de visibilidad</b>	Confirmación del depósito, se encarga el recaudador.	Conductor recoge a los niños del plantel.	El administrador los recibe en la Finca.	Personal de cocina sirve el refrigerio a los niños.	Jornaleros dan las pautas de cómo se hace el trabajo de campo a los niños.	Servicio <i>Self Service</i> , el personal de cocina les ayuda	Jornaleros les enseñan a los niños a realizar actividades de granja, cuidado de	Administrador va a estar en la caminata para enseñar las diferentes	Personal de la finca están pendientes de la



**Tabla 36.** Blueprinting actual Granja Los Chíparos

						a los niños a servirse.	animales.	especies en flora y fauna de la zona	seguridad de los niños.
<b>Back Office</b>	Conciliación de pagos realizados y elaboración de informes financieros.	Conductor prepara el bus para el viaje.	Personal de la finca arreglan las instalaciones para la llegada de los niños.	Personal de cocina prepara los refrigerios.	Jornaleros preparan la tierra para que esté lista, fumigan el lugar y cortan maleza.	Personal de cocina prepara almuerzos típicos.	Administrador y jornaleros controlan que los animales tengan las respectivas vacunas y su estado de salud sea el mejor.	Jornaleros mantienen limpio al sendero de maleza y animales peligrosos.	Administrador está en constante control de las instalaciones y que las mismas tengan mantenimiento
<b>Elementos Tangibles</b>	Sistema bancario, listado de alumnos.	Servicio de mecánica.	Picos – palas – material de limpieza.	Cocina, menaje de cocina y vajilla.	Semilleros, insecticidas, tierra, semillas, fundas	Bandejas plásticas, cocina.	Medicinas, balaceado animal, bidones.	Botas e insecticidas	Material de limpieza para piscina, escobas

**Tabla 36.** Blueprinting actual Granja Los Chíparos

<b>Participación de los Clientes</b>	Niños cenan en el restaurante.	Niños realizan fogata para contar leyendas urbanas.	Niños van a las habitaciones.	Niños van a desayunar.	Niños toman el bus para ir a conocer los atractivos turísticos de la zona.	Niños conocen atractivos turísticos.	Niños toman el bus de regreso para ir a la finca Los Chíparos.	Chicos en la finca elaboran productos derivados de la leche, huevos.	Niños regresan a la Unidad Educativa en la tarde.
<b>Zona de visibilidad.</b>	Servicio <i>Self Service</i> , el personal de cocina les ayuda a los niños a servirse	Jornaleros cuentan leyendas a los niños.	Administrador asigna habitaciones a los niños.	Personal de cocina sirve el desayuno a cada niño.	Chofer lleva a los niños a los atractivos turísticos.	Guía del lugar explica acerca del atractivo.	Chofer lleva a los niños de regreso a la finca.	Personal de cocina enseña a los niños a hacer queso, pan, manjar, entre otras cosas.	Conductor recoge a los niños de la Granja Los Chíparos.
<b>Back Office</b>	Personal de cocina prepara las	Jornaleros preparan el lugar	Jornaleros limpian a las cabañas	Personal de cocina prepara los	Chofer prepara al bus.	Guía prepara informaci	Conductor espera a los niños y	Personal de cocina prepara vajilla y	Conductor prepara

**Tabla 36.** Blueprinting actual Granja Los Chíparos

	cenaz.	con palos y todo lo necesari o para la fogata.	de posibles insectos y animales pequeños.	desayunos.		ón y material didáctico para la exposició n.	mientras limpia internament e al bus de basura.	menaje para realizar productos con los niños.	el bus para traerlos de regreso a los niños.
<b>Elementos Tangibles.</b>	Cocina – menaje de cocina – vajilla – bandejas plásticas.	Palos – gasolina	Camas – escobas – cera para piso – insumos de limpieza para baños.	Cocina – menaje de cocina – vajilla – bandejas plásticas.	Bus	Sitio natural – informaci ón científica.	Bus – fundas de basura.	Cocina – materiales para que los niños participen en esta actividad	Servicio de mecánica – bus

### **3.1 LISTA DE POSIBLES ERRORES**

En este apartado se realizará una lectura de las áreas críticas, en la cual se identifican las posibles fallas:

#### **Medio de contacto con el cliente**

- Página web no amigable con el cliente y no brinda información para realizar contactos

#### **Llegada del cliente**

- No existe la suficiente señalética como para llegar al lugar fácilmente.

#### **Actividades**

- El personal no está preparado para recibir a pasajeros, para realizar actividades de recreación.
- No se desarrolla una diversificación de productor (paquetes) turísticos para entregar al visitante.

#### **Habitaciones**

- No poseen colchones y camas cómodas para turistas.
- No se realiza mantenimiento en las instalaciones

### **3.2 QUÉ HACER PARA EVITAR LOS POSIBLES ERRORES**

En el capítulo siguiente se planteará una serie de alternativas y soluciones para mejorar la calidad en la finca agro ecoturística. Se plantea la realización de un manual de buenas prácticas para calidad, el mismo que guiará en el momento de ejecutar la operación, un plan de mejoras y mantenimiento de infraestructura y equipamiento, un plan de capacitación del personal.

### 3.3 Blue print Optimizado

Tabla 37. Gráfica del servicio en la Granja los Chíparos

<b>Participación de los clientes</b>	Turistas se enteran de la finca por internet, radio, boca a boca	Turistas reservan su estadía con un depósito	Turistas llegan a la finca Los Chíparos.	Turistas son ubicados en sus respectivas cabañas.	Turistas son movilizados al restaurante para que tomen un refrigerio y reciban indicaciones.	Turistas realizan actividades agrícolas como sembrar, recoger hojas, hacer semilleros y cosechan	Turistas toman el almuerzo típico.	Turistas van a caminar por el sendero ecológico	Turistas realizan una pequeña cabalgata.
<b>Zona de visibilidad</b>		Asistente del departamento de ventas, confirma el depósito al cliente.	El administrador de la finca los recibe.	Ama de llaves les lleva a sus respectivas cabañas.	Personal de servicio sirve los refrigerios y el administrador explica a los turistas los horarios de las actividades	Jornaleros dan las pautas de cómo se hace el trabajo de campo e interactúan con los turistas en esta labor.	Servicio a la mesa de los almuerzos por parte del personal de alimentos y bebidas.	El guía nativo junto con un jornalero les llevará a esta caminata para darles a conocer las especies típicas del lugar.	Administrador y jornaleros ayudan a las personas a montar en los caballos.
<b>Back</b>	Persona encargada de marketing y ventas, se encarga	Conciliación del pago y el dpto. de ventas		Camareros preparan las cabañas	Cocinero y ayudantes de cocina preparan	Jornaleros preparan la tierra para que esté lista, frente a las	Cocinero junto con su personal	Administrador contrata el servicio de guía y los jornaleros	

**Tabla 37.** Gráfica del servicio en la Granja los Chíparos

<b>Office</b>	de la promoción.	comunica al administrador la reserva		granjeros.	jugos y majados de verde con maní	actividades que los turistas realizarán.	prepara los almuerzos.	mantienen limpio el sendero	
<b>Elementos Tangibles</b>	Emisoras de radio – web 2.0	Sistema bancario	Camas – materiales de limpieza	Cabañas – insumos de limpieza	Cocina – menaje de cocina – vajilla	Insecticidas – semilleros – guantes – abono y semillas.	Cocina – menaje de cocina y vajilla	Botas – insecticidas – servicio de guía	Monturas de caballos
<b>Participación de los Clientes</b>	Turistas realizan actividades pecuarias.	Turistas hacen uso de las zonas recreativas tales como piscina, canchas, salón de juegos, río	Turistas van a la cena.	Turistas participan de una fogata y escuchan leyendas típicas.	Turistas desayunan.	Turistas realizan actividades agrícolas como sembrar, hacer semilleros, cosechar.	Turistas elaboran productos derivados de la leche, huevos, chocolate.	Turistas van al huerto medicinal.	Turistas almuerzan.
<b>Zona de visibilidad.</b>	Jornaleros enseñan a los turistas como cuidar, alimentar a los animales, recoger huevos, ordeñar a las vacas.		Personal atiende la cena.	Guía nativo narra leyendas, el resto de jornaleros ayuda a preparar la fogata.	Personal sirve la comida	Jornaleros orientan a los turistas de cómo se hace el trabajo de campo e interactúan con los turistas en esta labor.	Cocineros y ayudantes les enseñan a realizar manjar, pan, chocolate a los turistas.	Jornaleros explican la función de las diferentes plantas medicinales a los turistas	Personal sirve la comida.
<b>Back</b>	Jornaleros y administrador están	Administrador y jornaleros dan	Cocinero y ayudantes	Jornaleros preparan el	Cocinero junto con su personal	Jornaleros preparan la tierra	Personal de cocina prepara	Jornaleros preparan, cuidan	Cocinero junto con

**Tabla 37. Gráfica del servicio en la Granja los Chíparos**

<b>Office</b>	pendientes del cuidado y control de vacunas de los animales.	mantenimiento constante a todos los lugares de la granja.	se encargan de preparar la cena.	espacio para la fogata.	prepara los desayunos.	para las diferentes actividades que realizarán los turistas.	todo lo necesario para realizar esta actividad.	el huerto constantemente.	su personal prepara los almuerzos.
---------------	--	---	----------------------------------	-------------------------	------------------------	--	---	---------------------------	------------------------------------

<b>Clientes</b>			Turistas visitan la tienda de productos elaborados en la Granja Los Chiparos.				Turistas salen del establecimiento.		
<b>Zona de visibilidad</b>			Personal se encarga de vender jaleas, mermeladas, dulces de leche, chocolates, quesos, te medicinales.				Administrador agradece y despide a los turistas		
<b>Back Office</b>			Personal de cocina elabora estos productos y los envasa				Ama de llaves chequea que todo esté en orden dentro de la cabaña.		
<b>Elementos tangibles</b>			Envases plásticos, fundas, cocina, menaje de cocina						
<b>Elementos Tangibles</b>	Vacunas	Insumos de limpieza.	Menaje de cocina.	Palos para fogata	Menaje de cocina y vajilla.	Herramientas para trabajar con la tierra.	Menaje de cocina y productos	libros sobre plantas medicinales	Menaje de cocina y vajilla.

## **4 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.**

### **4.1 PROPUESTA ESPECÍFICA DE MEJORAMIENTO DE LA GRANJA CHÍPAROS**

La propuesta de mejoramiento de la Granja se enmarca en un nuevo enfoque de turismo, donde se rompe la rutina de vivir sincronizados a toda hora con la tecnología habitual de computadoras, máquinas inteligentes, autos y le permite descubrir otro mundo a los turistas. Donde con actividades divertidas, ellos pueden formar parte de otro tipo de realidad sobre la vida, participar en actividades agropecuarias, y a la par permitir que los estudiantes formen parte de un tipo de turismo científico que sepan conservar su entorno en el mejor estado dentro de la zona mediante el uso de un sistema de gestión de calidad. Según la revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local TuryDes (2012), las nuevas tendencias del turismo se inclinan por una nueva alternativa, por el agro turismo, ya que permite a los turistas convertirse en otro tipo de personas, más conscientes del cuidado que se debe tener por la naturaleza, amplía su perspectiva sobre el ecosistema.

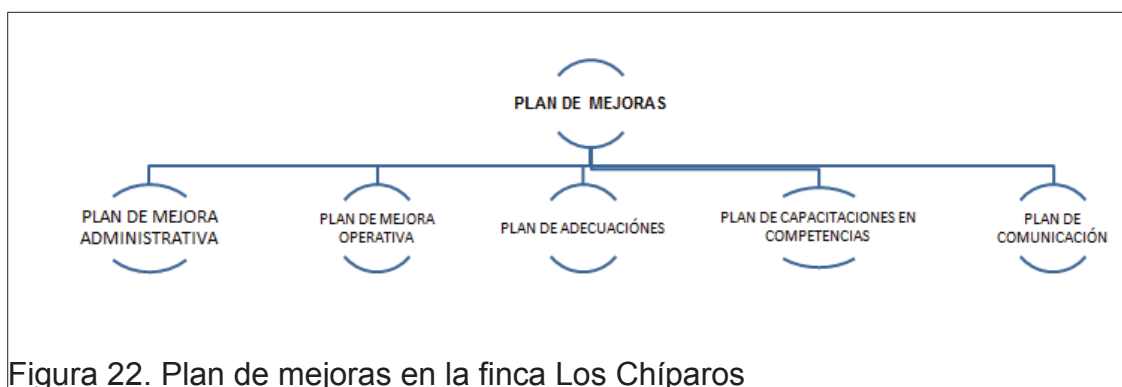
Este proyecto pretende desarrollar otro concepto turístico de la granja, donde los turistas tengan la capacidad de construir sus propios conocimientos utilizando el ambiente circundante como recurso didáctico para fomentar el desarrollo de la cultura ecológica que permita valorar, respetar y mantener los ecosistemas como fuente de vida actual y de futuras generaciones. Su implementación como alternativa comercial contribuirá al uso racional de los recursos que presenta la granja y validar una estrategia educativa de carácter práctico en la defensa del medio ambiente a través de la construcción, uso y mantenimiento de las instalaciones del lugar.

Con estos antecedentes se propone el diseño de un nuevo concepto turístico para la granja que promueva las relaciones armónicas entre los seres humanos y la naturaleza e incentive en los niños, jóvenes y personas adultas actitudes y



valores positivos hacia la conservación de la granja como un espacio del entorno natural.

De llevarse a cabo se beneficiará de manera especial: la naturaleza misma, pobladores del sector, la comunidad educativa de la Escuela Municipal Eugenio Espejo y finalmente el comité de padres de familia.



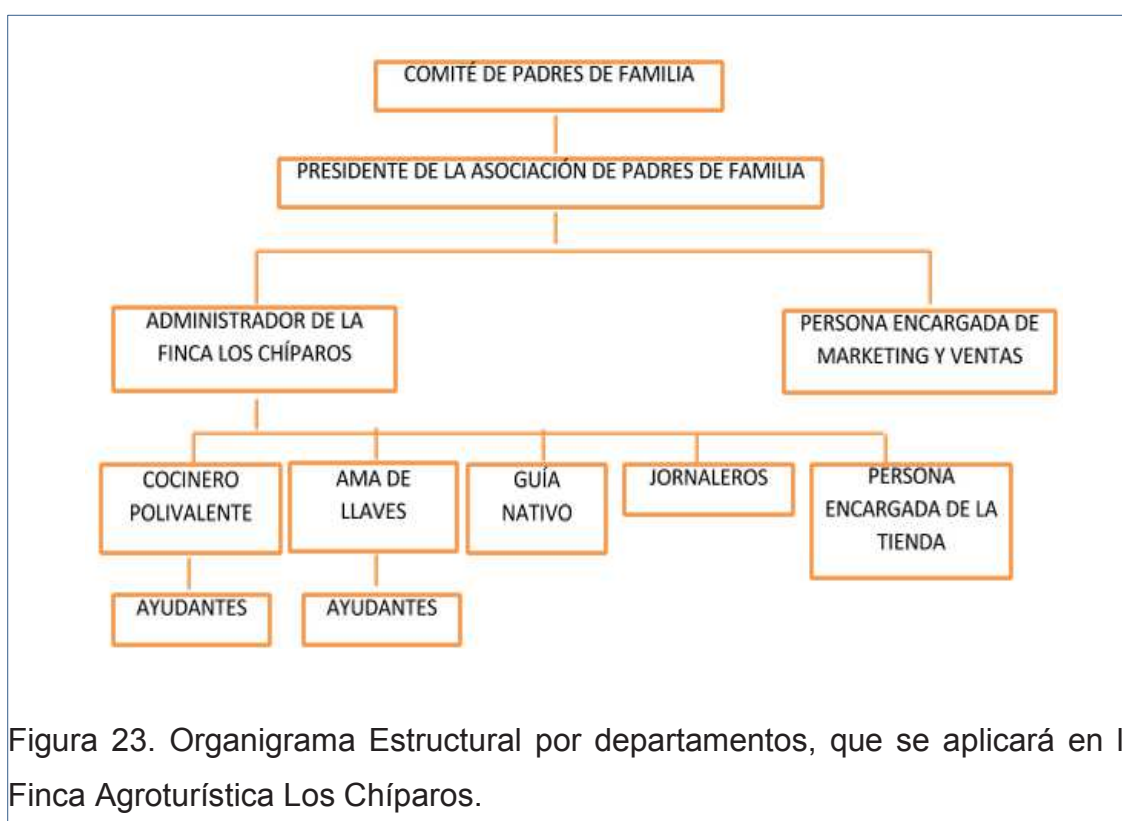
#### 4.2 PLAN DE MEJORA ADMINISTRATIVA

Es importante recalcar que para establecer todas las acciones necesarias en la finca Los Chíparos, con el fin de lograr los objetivos tanto comerciales como ecológicos, es preciso aplicar un proceso administrativo legal, con normativas, el cual permita la optimización de los recursos y la estabilización de la organización internamente hablando. Para esto se ha propuesto la implementación de nuevos estatutos dentro de lo estipulado con respecto a la administración de la finca, en las cláusulas estipuladas en el Ministerio de Inclusión Social del Ecuador, de la Asociación de Padres de Familia de la Unidad Educativa Eugenio Espejo.

Se plantea que el administrador de la finca no debe ser removido de Los Chíparos en un tiempo mínimo de 5 años, para que su gestión pueda ser llevada a cabo de la mejor manera y se pueda ver los frutos de su administración. Cabe destacar, que el administrador no será una persona que no posea todas las competencias necesarias para direccionar a la institución,

para su elección él o ella deberá someterse a un concurso de merecimientos y pasar las respectivas pruebas psicológicas para ver su grado de responsabilidad y capacidad de dirección y organización.

Es necesario establecer el nuevo organigrama que posee una estructura departamental, que funcionaría para la Granja Los Chíparos, tomando en cuenta que no solo se verá focalizada a los estudiantes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo, sino también en Familias que residan en la ciudad de Quito.



Es importante recalcar que los ayudantes que tendrán tanto ama de llaves como el cocinero polivalente, depende del número de personas, huéspedes que estén en la Granja, este personal serían contratados de acuerdo a la temporada.

Temporada alta: Septiembre – Noviembre

Temporada Baja: Diciembre

Temporada alta: Enero – Junio

Temporada baja: Julio - Agosto

El guía nativo será contratado de acuerdo al número de turistas que se tenga en la finca, vale la pena mencionar que cada 15 turistas por ley debe haber un guía, el mismo que será remunerado bajo el concepto de prestación de servicios profesionales.

Todo el personal que labora en la Granja Agro turística Los Chíparos será polivalente, es decir estarán en la capacidad de ayudar a sus compañeros de acuerdo a la necesidad que se presente bajo instrucciones previas.

#### **4.3 PERFILES PROFESIONALES QUE REQUIERE LA FINCA AGROTURÍSTICA LOS CHÍPAROS.**

**TABLA 16. Administrador de la Finca Agro Turística Los Chíparos**

<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser hombre o mujer</li> <li>• Tener estudios superiores o técnicos en manejo de animales de granja, sembríos y administración en general.</li> <li>• Tener como mínimo dos años de experiencia como administrador de fincas o cargos afines.</li> <li>• Imprescindible manejo de tractor, herramientas y maquinaria,</li> <li>• Conocimientos de productos fitosanitarios, cárnicos y agropecuarios.</li> <li>• Tener licencia de conducción.</li> <li>• Tener experiencia en las actividades agropecuarias.</li> <li>• Tener experiencia con el manejo de caballos.</li> <li>• Conocimiento de procesos de cosecha y crianza de animales.</li> <li>• Poseer conocimientos básicos de contabilidad y administración.</li> <li>• Manejo de inventarios.</li> <li>• Tener experiencia en manejo de establecimientos dedicados a la hotelería u operación turística.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar la finca, llevar una contabilidad de los recursos tanto económicos como los físicos que posee el establecimiento,</li> </ul>

	<p>contratar al personal idóneo para las diferentes tareas que se requieran realizar en la finca y mantener informado al presidente sobre la situación actual del lugar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma de decisiones con la autorización del presidente sobre la compra y venta de semillas, cultivos, maquinaria, ganado, fertilizantes, entre otros.</li> <li>● Debe planificar las tareas de los empleados y horas de trabajo de cada uno de ellos.</li> <li>● Debe tener conocimientos muy sólidos sobre agricultura que incluya abonos para los cultivos y la forma de criar al ganado</li> <li>● Deber tener la capacidad de solucionar problemas técnicos para mantener y controlar la calidad del rendimiento de los cultivos como en ganadería.</li> <li>● Se encarga del mantenimiento y reparación de instalaciones, máquinas y equipamientos.</li> <li>● Conocimiento sobre la normativa de salud y seguridad y sobre la reglamentación de conservación del medio ambiente.</li> <li>● Mantener comunicación permanente con la persona de ventas para tener muy claro el número de personas que visitarán la finca</li> <li>● Manejo de caja chica, para hacer las compras correspondientes</li> <li>● Controlar que los diferentes departamentos cuenten con el inventario necesario para poder realizar su trabajo</li> <li>● Solicitar a la persona encargada de la tienda, un informe de todo lo vendido día a día.</li> <li>● Tener la capacidad de ayudar al resto de empleados en el caso de ser necesario.</li> <li>● Estar al pendiente que los visitantes se sientan satisfechos dentro de las instalaciones de la finca.</li> <li>● Controlar los procesos en la prestación de servicios en la finca.</li> </ul>
--	--

**TABLA 40. Persona encarga de marketing y ventas**

<p><b>Perfil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser hombre o mujer</li> <li>● Tener conocimientos avanzados en marketing y ventas</li> <li>● Tener conocimientos básicos de contabilidad</li> <li>● Tener conocimientos avanzados de Microsoft office.</li> </ul>
----------------------	--

<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Esta persona debe tener la capacidad de crear estrategias tanto de marketing como de promoción para llegar al cliente meta, ya sea por medios de comunicación como radio, internet desde la página web del establecimiento o la utilización de la web 2.0</li><li>● Prepara planes de ventas, paquetes turísticos de fines de semana</li><li>● Establecer objetivos con respecto al presupuesto</li><li>● Calculara la demanda y pronosticar ventas</li><li>● Actualizar la información de la finca en internet, tanto dentro de la página web como en las redes sociales</li><li>● Atender reservas</li><li>● Responder a las reservas con una carta de confirmación al turista</li><li>● Realizar alianzas estratégicas con hoteles de la zona para ofrecerles solo los servicios de recreación y esparcimiento, ya que tenemos una gran capacidad para esto, mientras que ellos se harían cargo del hospedaje</li><li>● Informar al presidente y al administrador de la finca, el número de turistas que bajarán</li><li>● Enviar el dinero correspondiente al administrador para que prepare todo y reciba a los pasajeros</li><li>● Preparar informes financieros donde se refleje las ventas realizadas mes a mes</li><li>● Estar al pendiente de las emisoras de radio, donde ella o él pueden presentarse haciendo énfasis en los beneficios del agroturismo y dar como un ejemplo a La Finca Los Chíparos para que el pueblo quiteño se entere de las actividades que se pueden realizar en este lugar, y tengan más claro el concepto de agroturismo</li><li>● Proponer fam trip a las agencias de viajes, para ser tomados en cuenta dentro de su listado de proveedores, al momento que lleven a sus viajeros a Puerto Quito.</li></ul>
------------------	---

**Tabla 41. Cocinero Polivalente**

<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser hombre o mujer</li> <li>● Tener un título que refrende su conocimiento en cocina</li> <li>● Tener una licencia para manipulación de alimentos y bebidas otorgado por el ministerio de salud</li> <li>● Tener experiencia en puestos similares</li> <li>● Saber liderar</li> <li>● Ser responsable</li> <li>● Tener ética profesional</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaborar preparaciones de platos calientes y fríos, guarniciones, salsas, postres, cumpliendo con normas de seguridad e higiene, evitando desperdicios y verificando la satisfacción del cliente.</li> <li>● Compone menús que sean equilibrados, variados y de calidad</li> <li>● Actúa con creatividad en la formulación de platos típicos</li> <li>● Dirige al personal de cocina para la preparación del menú diario</li> <li>● Recibe la materia prima, percatándose que todo esté en las mejores condiciones</li> <li>● Sabe sobre técnicas de descongelamiento adecuado de los productos</li> <li>● Conocimiento amplio sobre contaminación cruzada e higiene</li> <li>● Dirige a los turistas al momento de hacer preparaciones en base a los productos dados en la finca como por ejemplo: pan, queso, mermeladas, dulce de leche, pasteles de zanahoria, entre otros.</li> <li>● Realiza mermeladas, manjar y otros productos que serán ofertados en la tienda de la Granja</li> <li>● Fija horarios para el personal de cocina</li> <li>● Presenta al administrador el listado de compras que requiere</li> <li>● De acuerdo a su necesidad, el cocinero pedirá al administrador la contratación de un número de personas para que le ayuden en cocina de acuerdo a la temporada</li> <li>● Determina soluciones de limpieza, usos y proporciones adecuadas para vajilla, cubertería, equipos, mesas y pisos</li> <li>● Maneja las medidas de higiene personal tanto él como de su personal de apoyo</li> <li>● Controla la calidad de los alimentos y bebidas que ofertan</li> </ul>

**Tabla 42. Ayudantes del cocinero polivalente**

<p><b>Perfil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser hombre o mujer mayor de edad.</li> <li>● Haber mínimo aprobado el segundo nivel de instrucción académica.</li> <li>● Tener experiencia en el manejo o manipulación de alimentos y bebidas</li> <li>● Tener licencia para la manipulación de alimentos otorgado por el Ministerio de Salud.</li> <li>● Tener carisma para tratar con el cliente.</li> <li>● Ser sociable.</li> <li>● Respetuoso.</li> </ul>
<p><b>Funciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esta persona debe ser un soporte del cocinero polivalente, acatar órdenes y dar su opinión si al momento de realizar algo en cocina no está de la mejor manera o parece que no cumple con todas las normas de calidad que se le han puesto de manifiesto en los talleres de capacitación.</li> <li>● Estar al pendiente que la vajilla se encuentre limpia y en buen estado</li> <li>● Ayudar en el servicio de restaurante, sirviendo y controlando que los comensales se sientan satisfechos</li> <li>● Obedecer las órdenes del cocinero</li> <li>● Apoyarlo al momento de cocinar, ayudándolo en todo el proceso</li> <li>● Ser un apoyo para los turistas al momento de cocinar a base de productos dados en la finca como mermeladas, manjar, quesos, pan, tortas.</li> <li>● Estar siempre al pendiente de la limpieza de todo el restaurante, ellos se encargarán de lavar vajilla, secarla y ubicarla en su lugar, luego de ser utilizada</li> </ul>

Tabla 43. Ama de Llaves

<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser hombre o mujer mayor de edad.</li> <li>● Haber mínimo aprobado el segundo nivel de instrucción académica.</li> <li>● Tener experiencia en el uso de insumos de limpieza.</li> <li>● Tener experiencia en el arreglo de habitaciones.</li> <li>● Ser ágil.</li> <li>● Tener carisma para tratar con el cliente.</li> <li>● Ser sociable.</li> <li>● Respetuoso.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se encargará de la limpieza y la buena imagen de las cabañas, áreas públicas como: salas de juego, canchas, baños de todo el establecimiento, también llevará un control de los linos, toallas y amenities necesarios para las cabañas</li> <li>● De acuerdo a sus necesidades y porque la temporada lo amerita, pedirá al administrador la contratación del personal que piense sea necesario para arreglar las cabañas.</li> <li>● Adiestrará al personal nuevo</li> <li>● Distribuirá el trabajo entre todo su grupo de trabajo, unas para lavandería y otras para arreglo de habitaciones</li> <li>● Controlará los inventarios de lencería, toallas y amenities</li> <li>● Revisará el estado o la calidad de la lencería y toallas cada mes.</li> <li>● Revisará la limpieza de habitaciones y áreas públicas</li> <li>● Informará de fallas y desperfectos en las cabañas y áreas públicas al administrador.</li> <li>● Se hace cargo de los objetos perdidos</li> <li>● Ayuda al personal a realizar la limpieza de las habitaciones</li> <li>● Responsable de delegar a una persona que atienda en la tienda de la finca las tardes.</li> <li>● Mantiene un inventario de toallas, sábanas, almohadas, colchones y amenities.</li> </ul>



**Tabla 44. Ayudante de Ama de Llaves**

<p><b>Perfil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser hombre o mujer mayor de edad.</li> <li>● Haber mínimo aprobado el segundo nivel de instrucción académica.</li> <li>● Tener experiencia en el uso de insumos de limpieza.</li> <li>● Tener experiencia en el arreglo de habitaciones.</li> <li>● Ser ágil.</li> <li>● Tener carisma para tratar con el cliente.</li> <li>● Ser sociable.</li> <li>● Respetuoso.</li> <li>● Ser colaborador.</li> </ul>
<p><b>Funciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esta persona será la encargada de dar soporte al trabajo que realiza ama de llaves, acatará sus órdenes y será supervisado su trabajo por su jefe inmediato superior.</li> <li>● Encargada del arreglo de las áreas públicas como: canchas, salas de juegos</li> <li>● Limpieza de los baños de toda la Granja</li> <li>● Arreglo de cabañas, camas</li> <li>● Reponen toallas, amenities en las habitaciones</li> <li>● Direccionan la ropa sucia (sábanas y toallas) a la lavandería</li> <li>● Las personas de lavandería se encargan de lavar los linos, las toallas y estar pendientes que estén bien secas</li> <li>● Informan de fallas y desperfectos a su jefe inmediato superior.</li> <li>● Realizar inventario de recepción de los objetos, productos, que recibe en la tienda de la Granja para ser vendidos durante el día</li> </ul>

Tabla 45. Guía Nativo

<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Debe ser una persona mayor de edad.</li> <li>● Debe ser originario de la zona,</li> <li>● Debe tener conocimiento cultural, ecológico del territorio.</li> <li>● Debe tener título de tercer nivel o estar cursando este nivel académico.</li> <li>● De preferencia debe ser hombre.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su trabajo se enfoca en guiar, debe transmitir clara y correctamente los diferentes atractivos que se pueden encontrar en el cantón y también dentro de la zona que tipo de especies se pueden apreciar. Su servicio debe ser lo más amable, cortés y amistoso con el turista denotando su profesionalismo y la calidad con la que se desenvuelve.</li> <li>● Dar a conocer sobre el tipo de fauna y flora del Cantón, y las especies que podemos encontrar en la zona.</li> <li>● Despejar las dudas de los turistas</li> <li>● Hacerles partícipes de ciertas costumbres del lugar</li> <li>● Debe poseer actitud de servicio, solucionar problemas si está a su alcance.</li> <li>● Estar pendiente de la seguridad de los turistas y no exponerlos frente a situaciones o animales peligrosos.</li> <li>● Contar leyendas típicas de la zona, que enamoren al turista del Cantón.</li> </ul>

Tabla 46. Jornaleros

<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser hombre mayor de 23 años.</li> <li>● Tener experiencia en el trabajo con la tierra.</li> <li>● Saber sobre agricultura y actividades pecuarias.</li> <li>● Saber utilizar abonos y medicinas para plantas y animales.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su trabajo está en la parte de sembríos, la agricultura, en la ganadería, huertos medicinales o explotación agrícola, se encarga de mantener y controlar a estas en el mejor estado posible, a parte debe acatar las órdenes del administrador de la finca.</li> <li>● Se encarga del cultivo, la crianza, conservación de las plantas</li> <li>● Se encarga de la cosecha oportuna</li> <li>● Se encarga del desmonte, drenaje, riego, cultivo de la tierra</li> <li>● Se encarga del ordeño de vacas</li> <li>● Ayuda a la limpieza y mantenimiento de la piscina</li> <li>● Evaluación del estado de los animales para detectar posibles enfermedades</li> <li>● Carga y descarga del ganado para el transporte</li> <li>● Limpieza de los lugares donde están los animales</li> <li>● Alimentación de los animales</li> <li>● Mantenimiento y limpieza de los senderos</li> <li>● Aplica fertilizantes y abonos.</li> </ul>

**Tabla 47. Persona encargada de la Tienda**

<p><b>Perfil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser hombre o mujer mayor de edad.</li> <li>● Haber aprobado mínimo el segundo nivel de instrucción académica.</li> <li>● Ser sociable.</li> <li>● Respetuoso.</li> <li>● Tener carisma para tratar con el cliente.</li> <li>● Saber manejar inventarios.</li> </ul>
<p><b>Funciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su función es ofrecer los productos ya elaborados por el cocinero a los turistas que están en la finca Los Chíparos, debe ser amable y tener un amplio conocimiento sobre los beneficios para la salud de los alimentos que vende</li> <li>● Ofrecer a los clientes los productos que están a disposición en la tienda</li> <li>● Hacerles conocer a los turistas, los beneficios que trae para la salud el uso de los productos orgánicos y elaborados de manera artesanal</li> <li>● Tener un inventario de recepción</li> <li>● Realizar un inventario final al término del día</li> <li>● Rendir cuentas de lo vendido al administrador de la finca</li> <li>● Estar pendiente que la calidad del producto sea la óptima</li> </ul>

#### **4.4 PLAN DE MEJORA DE CAPACITACIONES BASADO EN COMPETENCIAS LABORALES**

Existen manuales de competencias laborales, elaborados por el Ministerio de Turismo del Ecuador, para orientar con esta herramienta de capacitación a las diferentes áreas del sector y de esta manera mejorar los niveles de competitividad.

Estos programas de capacitación serán contratados desde la administración de la finca y seguirán los lineamientos de la Secretaría Técnica de Capacitación Turística – SETEC-, Ministerio de Turismo o la Secretaría Técnica de Capacitación Profesional –SECAP

Para este proyecto será necesario tomar en cuenta manuales para:

- Administrador de empresas de alojamiento
- Mesero polivalente
- Cocinero polivalente
- Seguridad alimentaria
- Camarero
- Hospitalidad
- Gerente de operadoras turísticas
- Agente de ventas
- Conductor de transporte turístico

**Tabla 48. COMPETENCIA: HOSPITALIDAD**

<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE A SER ABORDADOS</b>	<b>PROPUESTA DEL PROGRAMA EN HORAS</b>
Recepción de clientes	6 horas
Oferta de servicios especiales y personalizados	5 horas
Establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el externo	5 horas
Servir con excelencia	6 horas
Asegurar la satisfacción del cliente	3 horas
Cuidar de la higiene, salud, apariencia personal y del ambiente de trabajo	4 horas

**Tabla 49. COMPETENCIA: SEGURIDAD ALIMENTARIA**

<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE A SER ABORDADOS</b>	<b>PROPUESTA DEL PROGRAMA EN HORAS</b>
Control de calidad de los productos adquiridos y a ser servidos	5 horas
Procedimientos de higiene y seguridad en el establecimiento	5 horas
Procedimientos de higiene y manipulación alimentaria	4 horas
Procedimientos de higiene personal	5 horas
Procedimientos de almacenamiento de alimentos	5 horas
Supervisión y control de la calidad de los alimentos en natural o producidos	5 horas

**Tabla 50. COMPETENCIA: CAMAREROS**

<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE A SER ABORDADOS</b>	<b>PROPUESTA DEL PROGRAMA EN HORAS</b>
Técnicas de limpieza, aseo y ordenamiento de habitaciones	2.5 horas
Manejo de equipos	2.5 horas
Arreglo de habitaciones	7 horas
Técnicas de inspección y evaluación del servicio de habitación	4 horas
Manejo de controles y registros para el área de camarera	6 horas
Satisfacción del cliente	4 horas
Cuidados de la apariencia personal	4 horas

**Tabla 51. COMPETENCIA: COCINERO POLIVALENTE**

<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE A SER ABORDADOS</b>	<b>PROPUESTA DEL PROGRAMA EN HORAS</b>
Manejo de productos y control de inventarios	5 horas
Menú y recetas estándar	4 horas
Cortes y manejo de géneros	6 horas
Tipos de cocción	5 horas
Montaje de platos	4 horas
Cuidado del área de trabajo	3 horas
Operación de equipos y maquinaria	3 horas
Administración de stock	5 horas
Cadena de calidad en la cocina	3 horas
Control de consumo	3 horas

**Tabla 52. COMPETENCIA: MESERO POLIVALENTE**

<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE A SER ABORDADOS</b>	<b>PROPUESTA DEL PROGRAMA EN HORAS</b>
Cadena de servicio y técnicas de atención al cliente en un restaurante – cafetería – comedor	5 horas
Conocimiento y manejo adecuado del menú	5 horas
Técnicas de servicio de restaurante	6 horas
Proceso de pago y cobro	2 horas
Cuidado del punto de venta	2 horas
Técnicas de venta aplicadas para mesero	6 horas
Manejo de equipos del salón y punto de ventas	2 horas

**Tabla 53. COMPETENCIA: CONDUCTOR DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE**

<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE A SER ABORDADOS</b>	<b>PROPUESTA DEL PROGRAMA EN HORAS</b>
Proceso de preparación e inspección de un vehículo antes de recibir a los turistas	3 horas
Actuar en emergencias	2 horas
Cuidar de la presencia personal y la postura profesional	3 horas
Manejo y preparación de rutas turísticas	2 horas
Documentos y registros para una	



adecuada operación de un transporte terrestre	3 horas
Identificación y reparación de fallas emergentes	3 horas
Operación de los equipos comunes en un transporte turístico terrestre	2 horas
Buenas prácticas para el turismo sostenible aplicadas en el transporte terrestre	3 horas
Funciones de apoyo al guía	3 horas
Mantener la seguridad y privacidad del turista	4 horas
Aseguramiento del bienestar del turista	3 horas

**Tabla 54. COMPETENCIA: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO**

<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE A SER ABORDADOS</b>	<b>PROPUESTA DEL PROGRAMA EN HORAS</b>
Planeación estratégica	3 horas
Marketing hotelero	4 horas
Administración financiera	3 horas
Asociatividad y estrategias de crecimiento	3 horas
Mantenimiento y seguridad	3 horas
La calidad en el servicio	2 horas
Manejo de equipos de trabajo	3 horas

#### 4.5 PLAN DE COMUNICACIÓN

Según la revista Hosteltur (2013), utilizar la web 2.0, se refiere a todas las redes sociales que están en boga dentro del mundo del turismo, ya que nos facilitan la manera en que nos posicionaremos en el mercado. La red 2.0 es un medio colaborativo donde los internautas van produciendo sus propios contenidos, para esto los usuarios son los encargados de crear su propio ambiente, donde expresan tanto las emociones que le provoca el lugar o la actividad, como la información necesaria para saber si vale la pena acudir a un determinado atractivo. Existen herramientas como Dopplr o Triplt que permiten publicar en dónde están las personas de viaje. Travbudy en cambio crea redes sociales complejas, donde sus miembros comparten gran cantidad de información.

La comunidad Hosteltur produce debates muy interesantes con respecto al turismo y herramientas como Twitter o Facebook permiten a las personas detallar lo que van haciendo en su día a día y es más emitir su criterio con respecto a un establecimiento.

La granja posee una página de internet cuyo dominio es [fincalochiparos.blogspot.com/2011/02/datos-informativos-de-la-finca-los.html](http://fincalochiparos.blogspot.com/2011/02/datos-informativos-de-la-finca-los.html), lastimosamente esta página no está bien administrada, por lo que se creará una página más interactiva y sencilla de usar a través de wix (de carácter gratuito y sin límite de tiempo), la facilidad que da este programa es mediante plantillas crear un modelo de páginas web, anclarlo a la web y a la vez vincular a esta página con Facebook e Instagram, donde la gente que visite el perfil de Facebook pueda ingresar directamente a la página de Los Chíparos y conocer sobre los servicios de la finca.

En Instagram se suben las fotos de los diferentes grupos que visitaron la Granja y a la vez a través de los dos medios realizar concursos de fotografía, dibujo, donde se premie la creatividad de los niños y jóvenes al momento de capturar imágenes de la finca.

Se destinará las actividades de *Community Manager*, al administrador, para que se tenga seguimiento de todos los comentarios, sugerencias y recomendaciones que hacen las personas a la Granja.

De acuerdo a las encuestas realizadas al inicio de este plan de titulación, se pudo concluir que uno de los medios por los que más se entera la gente sobre un establecimiento a parte del internet es por radio, para esto la institución debería participar en debates como el agroturismo como un nuevo medio para acercarse a la naturaleza, o cómo promover el agroturismo, en programas que se emiten ya sea en Radio Municipal FM o Radio Quito, ya que son emisoras poseen este prototipo de programas para que la gente se auto eduque en ciertos temas.

Y se puede hacer alianzas con algunos hoteles de la zona, los cuales fueron analizados en la matriz de competencia y no poseen la amplitud de Los Chiparos, por ende sus actividades recreacionales son muy limitadas, para que ellos ofrezcan la parte del alojamiento y la finca ofrezca todo el servicio de recreación y alimentación, sin desmerecer la calidad del otro establecimiento, se estarían complementando en temas de turismo dentro del Cantón.

Los *press trips* que son viajes de familiarización con los medios de comunicación, para que conozcan la finca, y realicen artículos sobre la misma y hacerla más conocida a través de estos medios, los espacios seleccionados son: Revista Cordillera, El Comercio, Revista Terra Incógnita, Revista Destino Ecuador y Revista Transport. Y a las agencias a las que se invitará son: Agencia South Trek, Agencia de Viajes Guillver, Aves y Conservación y Jocotoco, las mismas que realizan su operación en el noroccidente de Pichincha.

## 4.6 PLAN DE MEJORAS Y ADECUACIONES DE INFRAESTRUCTURA

### PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

**Tabla 55. Propuesta de mejoramiento para habitaciones.**

SITUACIÓN ACTUAL	PROPUESTA
<p><b>Habitaciones</b></p> <p>En la actualidad la Granja posee:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 cabañas, las cuales tienen una capacidad para 6 personas</li> <li>• 2 cabañas alargadas, las cuales albergan a 24 personas en cada una de ellas</li> <li>• 1 cabaña para 13 personas</li> <li>• 1 cabaña para 17 personas</li> </ul> <p>La finca puede albergar a un total máximo de 102 personas.</p> <p>Las camas con las que cuenta las cabañas alargadas, todas son literas; en las cabañas tanto para 6 personas como para 13 y 17, poseen una sola cama de dos plazas y el resto igual son literas.</p>	<p>Se mejorará la distribución de los enseres de las cabañas para que estén mejor ocupadas tanto por los alumnos como de las personas que van a la granja.</p> <p>Se tendrá jornadas para el mantenimiento de enseres e infraestructura (anexo manual de buenas prácticas).</p> <p>La administración de la finca contará con inventarios de los bienes que posee el establecimiento.</p> <p>La finca Los Chiparos no solo será ocupada por los estudiantes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo, sino también se la promocionará a colegios tanto Municipales como privados, con el fin de que su infraestructura sea aprovechada por este tipo de turismo científico.</p> <p>Para el fin de semana que será el segmento de familias, se acondicionarán las tres cabañas para su uso, enfocando a grupos de familias con 4 a 5 integrantes.</p>

**Tabla 56. Propuesta de mejoramiento para inodoros.**

SITUACIÓN ACTUAL	PROPUESTA
<p><b>Tipos de baños</b></p> <p>Todas las cabañas poseen un baño interno, lastimosamente el estilo de los baños en las cabañas largas, son bastante incómodos y no son suficientes para el número de personas que se encuentran hospedadas en ellas.</p>	<p>Dentro de las cabañas largas para estudiantes se realizará modificaciones, ya que los baños no se encuentran en las mejores condiciones, las duchas irán en la parte posterior a las cabañas, con el fin de aprovechar de mejor manera a las instalaciones sanitarias que se encuentran en este lugar, se instalará dos baños más. Y todas las duchas con sus respectivas divisiones y seguridades irían en la parte de atrás.</p> <p>Todos los baños deben ser modernizados, es una granja, por ende el tipo de materiales a usar no serán de metal, se tratará de darle un toque más adaptado al ambiente de finca, con madera se pueden realizar lindas puertas, además los sanitarios serán cambiados por unos que si puedan utilizar el nivel de agua dependiendo la necesidad. Son ahorradores de agua; los lavamanos deben ser mejor instalados, igualmente existe lavamanos que permiten controlar la cantidad de agua que la gente usa y el jabón debe usar otro sistema, debe manejarse dispensadores para aprovechar los espacios y los recursos.</p>

**Tabla 57. Propuesta de mejoramiento del área de piscina**

SITUACIÓN ACTUAL	PROPUESTA
<p><b>Área de piscina</b></p> <p>El área posee dos piscinas, una pequeña (20 pax) y una más grande (40 pax), frente a estas existe un tipo de zona de descanso donde hay hamacas.</p> <p>Las dimensiones de las piscinas son las siguientes:</p> <p>Diámetros:</p> <p>La piscina grande es 8x10 metros</p> <p>Y la más pequeña es de 4 metros de diámetro</p>	<p>En la zona de las hamacas debería haber mejor iluminación para la noche, y debería haber sillas y mesas, ya que se encuentra justo frente a la piscina y a la gente le gusta un lugar donde pueda comer, o participar de juegos de mesa. El mantenimiento que se le da a la piscina actualmente es bueno, se debería continuar con este proceso para precautelar la salud de las personas que ingresen al agua.</p> <p>El agua que se utiliza para la piscina, proviene de una fuente natural, pero para la seguridad del pasajero se implementará un filtro que permita controlar la calidad del agua.</p>

### SITUACIÓN ACTUAL



Figura 24. Situación actual de la piscina.

**Tabla 58. Propuesta de mejoramiento del área de recreación (juegos, fogatas y puente).**

SITUACIÓN ACTUAL	PROPUESTA
<p style="text-align: center;"><b>Área de juegos infantiles</b></p> <p>Los juegos que se encuentran junto a la cancha de fútbol, están en total deterioro.</p>	<p>Los juegos infantiles, hechos a base de bambú y madera deben tener un proceso continuo de mantenimiento por periodos de seis meses. O a su vez si es necesario realizar el cambio completo de algún tipo de bien y luego trabajar con periodos de mantenimiento, para que sean seguros y tengan mejor apariencia cuando niños, jóvenes y turistas vayan hacer uso de los mismos.</p> <p>Dentro de este espacio se instalará un área destinada a juegos tradicionales como la rayuela, los trompos, canicas y otros no tan</p>

	tradicional como el pin pong.
<p>Área de fogatas y puentes. Actualmente estas áreas se encuentran en proceso de deterioro, las bancas se encuentran podridas ya que las mismas están hechas a base de madera y los plintos del puente están maltrechos.</p>	<p>Se plantea que exista un cronograma de mantenimiento para éstas áreas y recambio de infraestructura. Para lo cual las personas encargadas de mantenimiento, manejarán fichas de control (Anexo 2).</p>

### SITUACIÓN ACTUAL



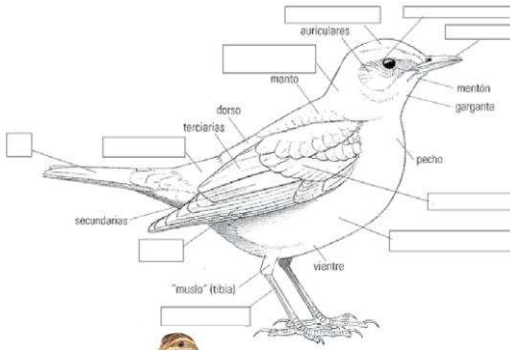
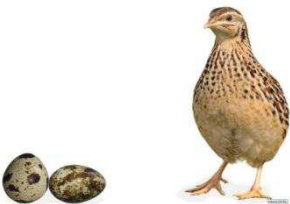
Figura 25. Estado actual de los juegos infantiles.



**Tabla 59.** Propuesta de mejoramiento área de cocina y comedor.

SITUACIÓN ACTUAL	PROPUESTA
<p><b>Área de cocina</b> Es un espacio muy amplio, poco aprovechado. Sirven un solo tipo de menú a los alumnos, visitantes.</p> <p><b>Área de comedor</b> Las mesas están en muy mal estado, están hechas a base de materiales para la sierra, mas no para la costa.</p>	<p>Debería mejorar la distribución de las áreas de la cocina, de la siguiente manera: se puede realizar los jugos, en la parte de preparación de los alimentos, no es necesario tener un espacio solo para los jugos en la parte del mostrador, este podría ser ocupado con más mesas.</p> <p>Las mesas del restaurante deben ser renovadas, hechas a base de materiales resistentes al ambiente de la costa, por lo menos unas 10 más para poco a poco ir sustituyendo mesas que ya no sirven por otras que sean más duraderas. El material más acertado es la madera del árbol de guayaba ya que es una madera más resistente a la humedad y muy fuerte.</p> <p>Esta finca debería manejar dos tipos de vajillas, una para turistas, su material debería ser vasos de cristal y vajilla de porcelana, mientras que para los estudiantes deberían utilizar vasos y vajilla de acero inoxidable o plástico resistente.</p> <p>El departamento de alimentos y bebidas debe preparar una carta básica, para darle la posibilidad al turista de pedir algo diferente a los platos típicos que se sirven en el menú de la finca.</p> <p>Los estudiantes tendrán un menú único tanto para el desayuno, almuerzo y cena.</p> <p>El servicio dentro del restaurante para los estudiantes será <i>self service</i>, mientras que a los turistas se les atenderá a la mesa.</p>

**Tabla 60. Mejoramiento de áreas de granja de animales menores.**

SITUACIÓN ACTUAL	PROPUESTA			
<p><b>Área de animales menores</b></p> <p>En la finca Los Chíparos se puede observar patos, gansos, codornices, pollos, gallinas incubadoras, pavos, conejos, cuyes, cerdos, terneros, tilapias. Todos estos distribuidos en un espacio de terreno bastante amplio y separados respectivamente, pero no prestan las condiciones para la visita, tiene un área actual de 2000 metros cuadrados.</p>	<p>La propuesta tiene como finalidad el desarrollar un recorrido interpretativo y vivencial por esta área.</p> <p>Para lo cual se plantea el desarrollo de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un recorrido interpretativo por las áreas de las aves.</li> <li>2. Dentro de cada una de las áreas se colocará material informativo e interpretativo de las especies encontradas ahí y su beneficio – aporte al ser humano.</li> </ol> <p>Esquema de una de las fichas que se utilizará para interpretación ambiental en el aula (Tilden, 1957).</p>			
  <table border="1" data-bbox="518 1635 758 1960"> <tr> <td data-bbox="518 1635 758 1691">Nombre</td> </tr> <tr> <td data-bbox="518 1691 758 1747">Alimentación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="518 1747 758 1803">Rasgos morfológicos</td> </tr> </table>	Nombre	Alimentación	Rasgos morfológicos	<p>Donde los guías y docentes enseñarán de una manera lúdica.</p> <p>Fichas interpretativas de las especies.</p> <p>En estas fichas se tendrá información de cada una de las especies que se tiene en el aviario.</p>
Nombre				
Alimentación				
Rasgos morfológicos				

	representativos	
	Historia natural y su relación con el ser humano	



Se establecerán puntos estratégicos en los recorridos donde los niños podrán alimentar a las especies antes mencionadas.



**Tabla 61.** Propuesta de creación de Orquideario

<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>PROPUESTA</b>
<p><b>Área del Proyecto de Orquídeas</b></p> <p>Este es un proyecto abandonado, en el cual se tenía algunas especies de orquídeas, las cuales se trataba de cuidar junto con los niños, de la Unidad Educativa Municipal Eugenio Espejo. Lamentablemente a este proyecto lo descuidaron y poco a poco fueron extinguiéndose ciertos tipos de orquídeas, actualmente se puede encontrar tres clases de esta especie.</p>	<p>Se debería retomar el proyecto de las orquídeas y juntarlo con la idea de un mariposario, ya que la condiciones son las óptimas.</p> <p>El orquideario se construirá en un espacio de 500 metros cuadrados, se utilizará de base el bambú (por su resistencia a la humedad) y de sustrato troncos o raíces de helechos.</p> <p>Las especies serán recolectadas de las áreas de cultivo, especialmente de donde se encuentran los cítricos y de los remanentes del bosque nublado (Ver Anexo 3).</p>

### **ÁREAS DEL MARIPOSARIO**

El mariposario tendrá un enfoque de interpretación, contará con una superficie de 0,5 ha, y será construido a base de zarán negro, para dar sombra y humedad a los cubículos (Awacachi, 2006).

Las áreas estarán destinadas de acuerdo a cada uno de los estadios de la mariposa:

**Tabla 62.** DISTRIBUCIÓN DEL MARIPOSARIO

ETAPAS Y ÁREAS	CARACTERÍSTICAS
1. Obtención de especímenes adultos.	Se realizarán colectas bimestrales de adultos en el área de cultivos, donde se encontrarán las especies más comunes de la zona (Awacachi, 2006)
2. Ovoposición de huevos en plantas hospederas	Las especies serán trasladadas a pequeños invernaderos con plantas hospederas para que las especímenes adultos se alimente y ovopositen en estas
3. Área de huevos	En esta área se encontrarán los huevos separados por especie, hasta que lleguen a su estadio de larva, este espacio será de (0,05 ha.)
4. Área de larvas	En esta área se encontrarán las larvas conjuntamente con su especie vegetal hospedera, las mismas que permanecerán aquí hasta que lleguen al estadio de crisálida, el espacio será de (0,05 ha.)
5. Crisálida	Este e se encontrarán ya las pupas de mariposa, serán colgadas en el techo de los cajones con alfileres entomológicos (Awacachi, 2006), el área será de (0,01 ha.)
6. Área de vuelo	Aquí es donde se pasará a las especies adultas y será la parte de exhibición, el área será de (0, 3 has)

## SEÑALIZACIÓN

La finca requiere de señalización tanto interna como externa, ya que al momento de llegar hasta este lugar, el letrero que muestra su ubicación, no está lo suficientemente claro. Falta pintarlo, además en el camino en ningún momento se ve un letrero que diga que se está en el camino correcto o falta un determinado número de kilómetros para llegar hasta Los Chíparos.

Ya dentro de las instalaciones, no hay un tipo de señalética, sea esta informativa u orientativa, que indiquen que actividades se pueden desarrollar en este lugar.

Para el diseño de señalética se trabajará con el manual de señalización del Ministerio de Ambiente del Ecuador, se utilizará como material a la madera la “teca” y se utilizarán dos colores fondo verde y letras de color blanco. Esto permitirá que los letreros se minimicen con el ambiente, se contará con la siguiente señalización:

**Tabla 63. SEÑALIZACIÓN**

TIPO DE SEÑALÉTICA	CARACTERÍSTICAS	INFORMACIÓN DE TENDRÁ
BIENVENIDA	Será en un tablero de madera de 4,50 m. x 4,00 m. de alto, de fondo oscuro con letras blancas de 400 puntos	Contendrá la siguiente información. 1. Bienvenidos 2. Distancia que se encuentra del lugar en km. o m. 3. Mapa del área
INFORMACIÓN BOTÁNICA.	Placa de 0,30 m x 0,20 m., con letras de 50 puntos	1. Nombre común 2. Nombre científico 3. Información y usos de la planta
SEÑALES DE	Placa de madera de 1.50	1. Lugar de referencia

ORIENTACIÓN	m x 10 m, con letras de 150 puntos y flechas de 150 puntos	2. flecha
SEÑALES INTERPRETATIVAS	0.85 m. x 0.50 de alto, letras de 50 puntos en títulos y 35 en texto	1.información interpretativa y de interés del lugar

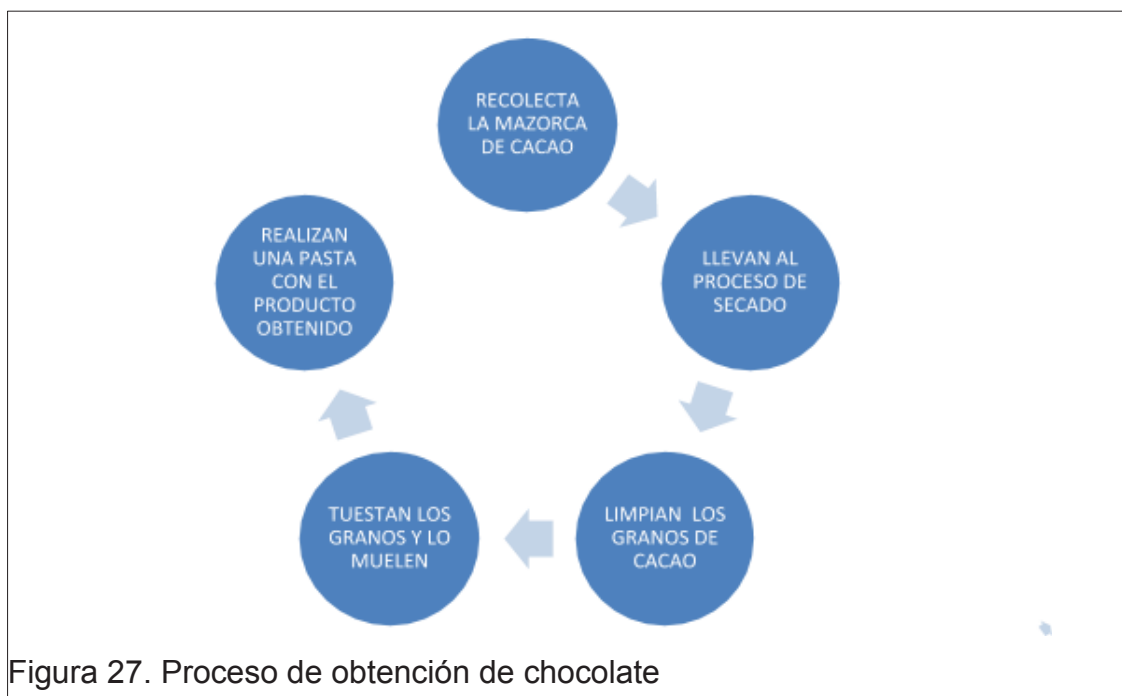
Tomado del Manual de señalética del Ministerio de Turismo, 2013.

#### 4.7 PLAN DE MEJORAS DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN Y RECREACIÓN AGROTURÍSTICA

##### TOUR DEL CHOCOLATE

Esta actividad se podrá realizar únicamente cuando exista el fruto o mazorca del cacao listo en la zona (junio – agosto).

El proceso metodológico para el tour será el siguiente:



Los niños, jóvenes, turistas, cosechan la mazorca de cacao, sin embargo previamente hay otras mazorcas ya cosechadas por los empleados de la finca, para que sus granos estén ya secos, y la gente pueda utilizar a estos.

- Una vez que se ha obtenido los granos del cacao y se los ha pasado por un proceso de secado se procede a tostarlos para posteriormente molerlos.
- Cuando ya se obtiene un tipo de pasta de la molida, se procede a poner un poco de manteca para que los turistas y demás puedan hacer sus propios chocolates con diseños.

El área que se utilizará para la parte demostrativa del proceso del cacao será la de alimentos y bebidas, el tiempo para realizar esta actividad será de 2 horas.

#### **ACTIVIDAD: ¿DE DONDE VIENE EL QUESO?**

Esta propuesta se la realizará en el área de elaboración de queso y pulpas, lamentablemente en la actualidad se encuentra cerrada esta opción al público y mucho del equipamiento se encuentra en desuso y proceso de desgaste.

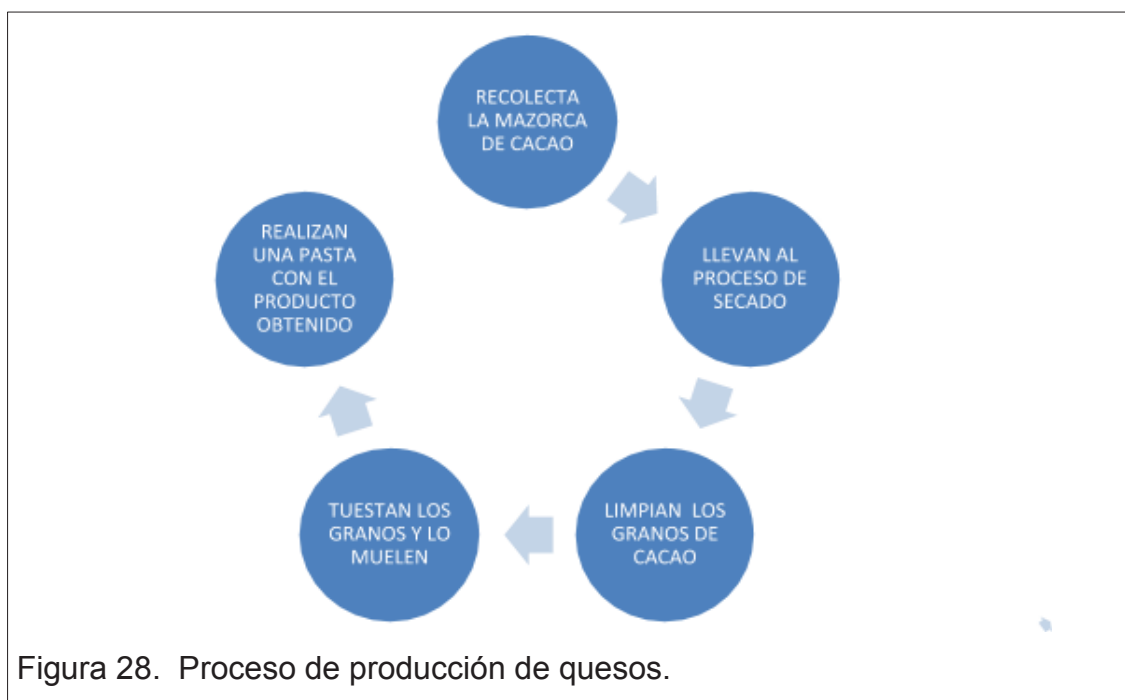


Figura 28. Proceso de producción de quesos.



El tiempo para desarrollar esta actividad será de 3 horas.

#### **4.8 Propuesta de mejoramiento de calidad a los tipos de abonos orgánicos.**

##### **ACTIVIDAD: LOMBRICULTURA**

Se determinará un espacio exclusivo para la lombricultura, ya que es considerada una actividad ecológica alternativa para la producción de abono orgánico conocido como humus que será utilizado en la actividad agrícola de la granja. Además las lombrices podrán ser empleadas para su estudio y disección. Ésta área estará delimitada con un cerco de caña guadúa y contendrá inicialmente un cajón de madera, conocido como lecho, de 1m de ancho por 5m. de largo

Se debería emplear el uso de biofertilizantes, los cuales son un abono fabricado, utilizando el mecanismo de fermentación, y descomposición de los materiales orgánicos. Que activan los microorganismos benéficos del suelo

Se resaltaré la importancia de la lombriz de tierra en el proceso de transformación de residuos orgánicos en fertilizantes orgánicos. El visitante tendrá la oportunidad de observar el proceso de multiplicación rápida de la lombriz y como transforma la basura biodegradable en abono orgánico conocido como humus.

##### **ACTIVIDAD: CONOCE LAS PLANTAS MEDICINALES DEL NOROCCIDENTE DE PICHINCHA**

Será un conjunto de plantas medicinales, de uso casero que serán sembradas por los niños en pequeñas platabandas y que permitirán obtener las semillas para su reproducción, estudio y utilización.

Junto a cada especie habrá un letrero de identificación, contendrá: nombre científico, nombre vulgar o común y propiedades, usos curativos, ornamentales:

**Tabla 64. Nombre de las diferentes plantas medicinales y sus propiedades terapéuticas.**

NOMBRE	PROPIEDADES TERAPEÚTICAS
Altamiza	Sarna, artritis
Hoja de anís	Malestares estomacales
Llantén	Cistitis, nefritis, alergias
Matico	Hemorragias, llagas, inflamaciones
Ortiga	Alergias, intoxicaciones
Verbena	Gripe
Hierba luisa	Indigestión, cólicos
Chilca	Resfríos
Tilo	Tos, resfríos
Linasa	Expectorante, digestivo
Guantug	Vasodilatador, antiasmático
Ataco	Antidiarréico
Manzanilla	Conjuntivitis, indigestión
Menta	Indigestión, cólicos
Ortiga	Alergias, intoxicaciones

### **ACTIVIDAD: DÍA DE GRANJA**

Esta actividad estará enfocada a recorrer los espacios de cría y reproducción de la granja, a manera de senderos interpretativos, utilizando los espacios antes descritos.

La actividad tendrá una duración de 2 horas

#### 4.9 PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN

Se entiende como un programa de animación turística a la serie de actividades ordenadas que un establecimiento planea ofertar a los residentes durante sus tiempos de vacaciones (Puertas, 2004).

De acuerdo al estudio de mercado se ha enfocado el crear este programa para fines de semana:

**TABLA 65. PARRILLA DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN**

<b>PARRILLA DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN</b>			
	DÍA 1	DÍA 2	DIÁ 3
7H00		¿DE DÓNDE VIENE EL QUESO?	
8H00			
9H00	CHECK IN DEL CLIENTE		
10H00		VISITA AL BOSQUE NUBLADO	CONOCE SOBRE LAS PLANTAS DEL NOROCCIDENTE / LOMBRICULTURA
11H00	<b>RONDA DE COCTELES SIN ALCOHOL CON FRUTAS TROPICALES</b>		
12H00	ALMUERZO		
13H00			
14H00			
15H00	DIA DE GRANJA	TOUR DEL CHOCOLATE	CHECK OUT
16H00			
17H00			
18H00			

## 5. DISEÑO DE ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS

### PROCESOS DIAGRAMADOS

Para la diagramación se utilizará mapas de los siguientes procesos:

1. Check in
2. Check out
3. Servicio de A & B
4. Mantenimiento
5. Limpieza de habitaciones

Para la realización de los procesos se utilizará la aplicación web: gliffy

#### 5.1 MAPA DE PROCESO CHECK IN

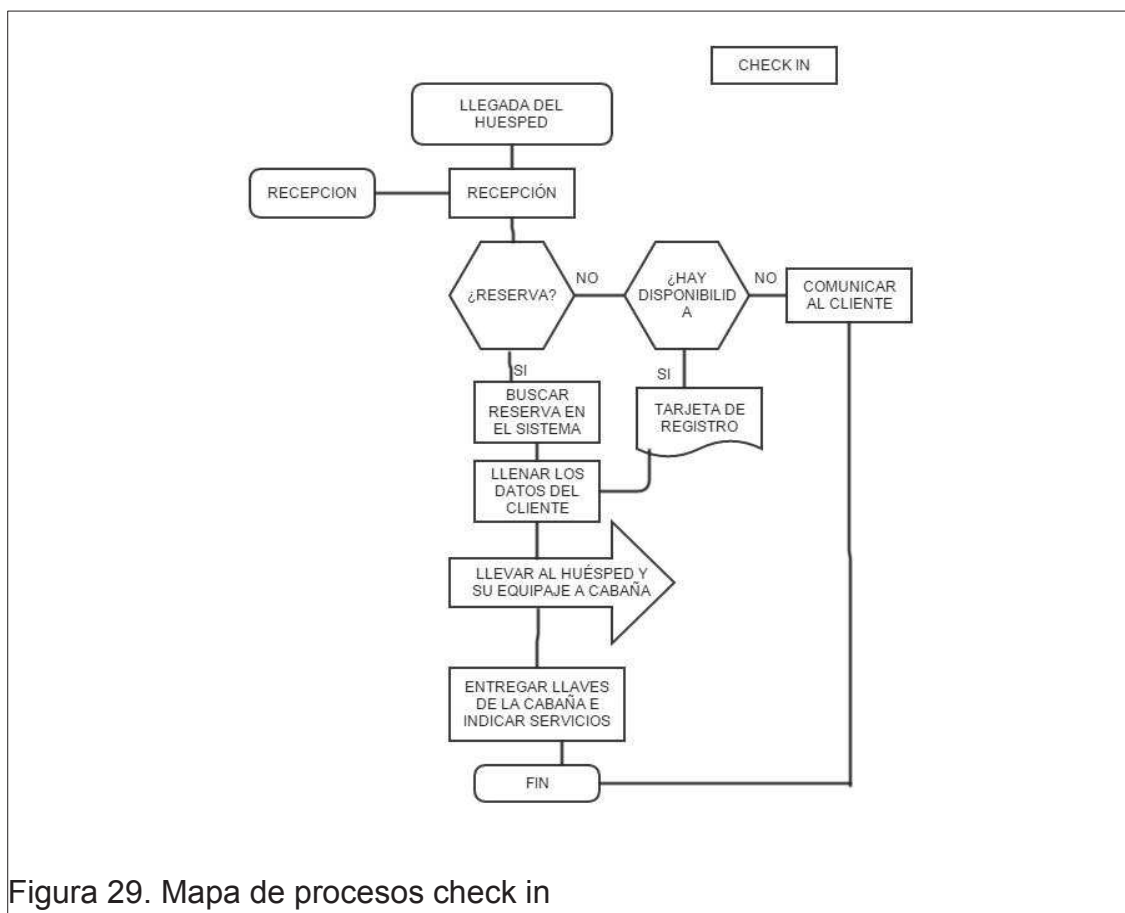


Figura 29. Mapa de procesos check in

## 5.2 MAPA DE PROCESO CHECK OUT

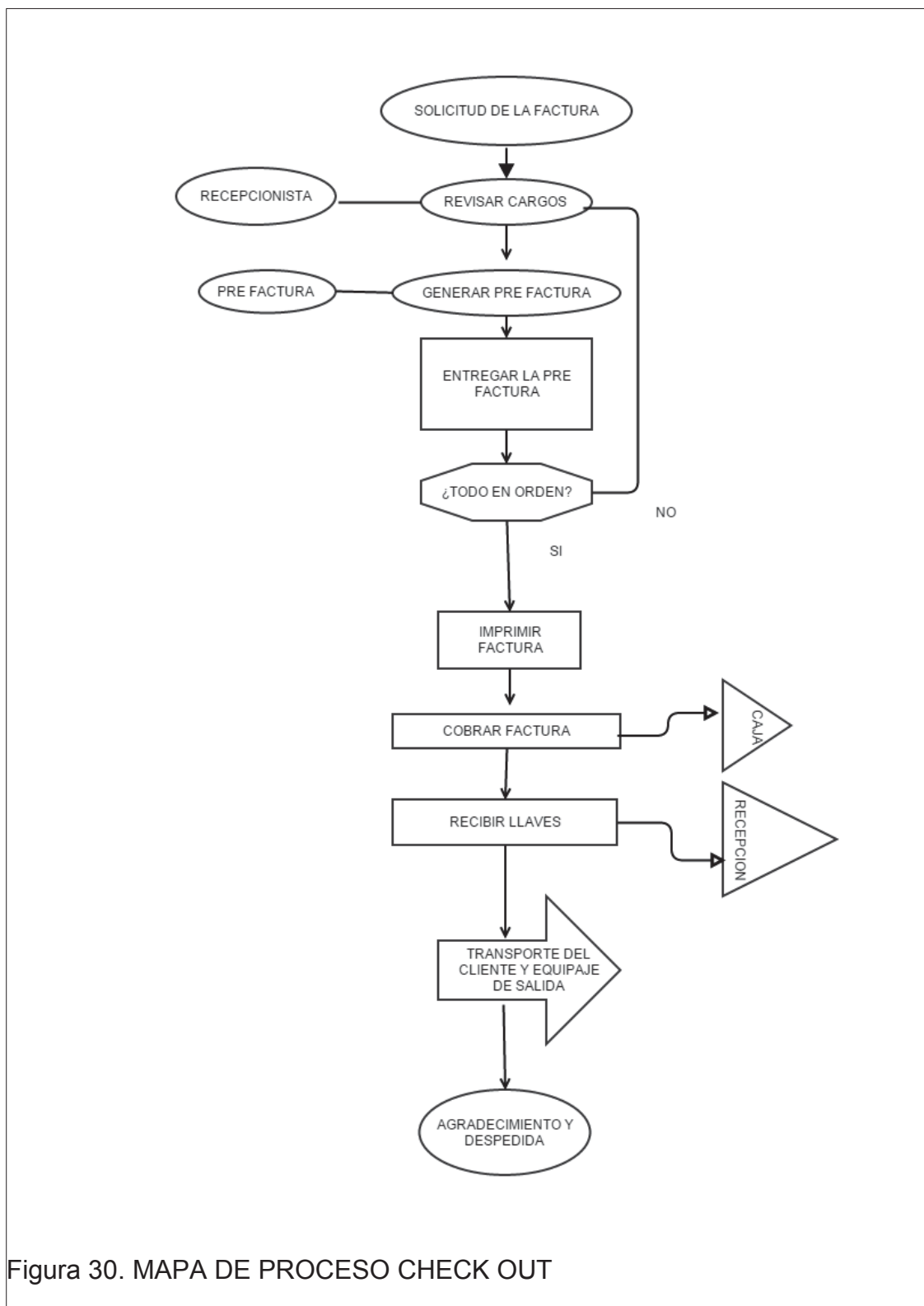


Figura 30. MAPA DE PROCESO CHECK OUT

### 5.3 SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

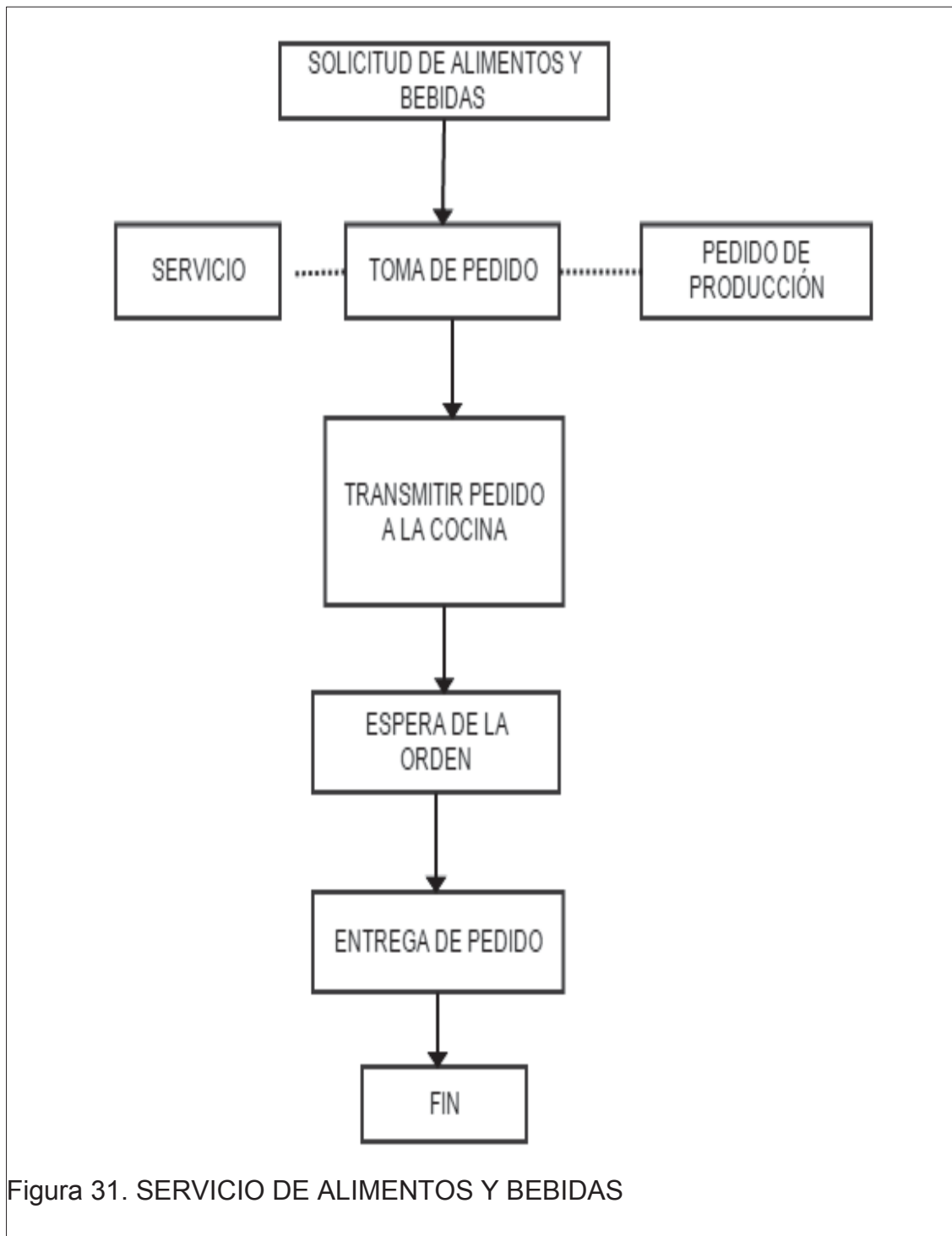


Figura 31. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

## 5.4 MANTENIMIENTO

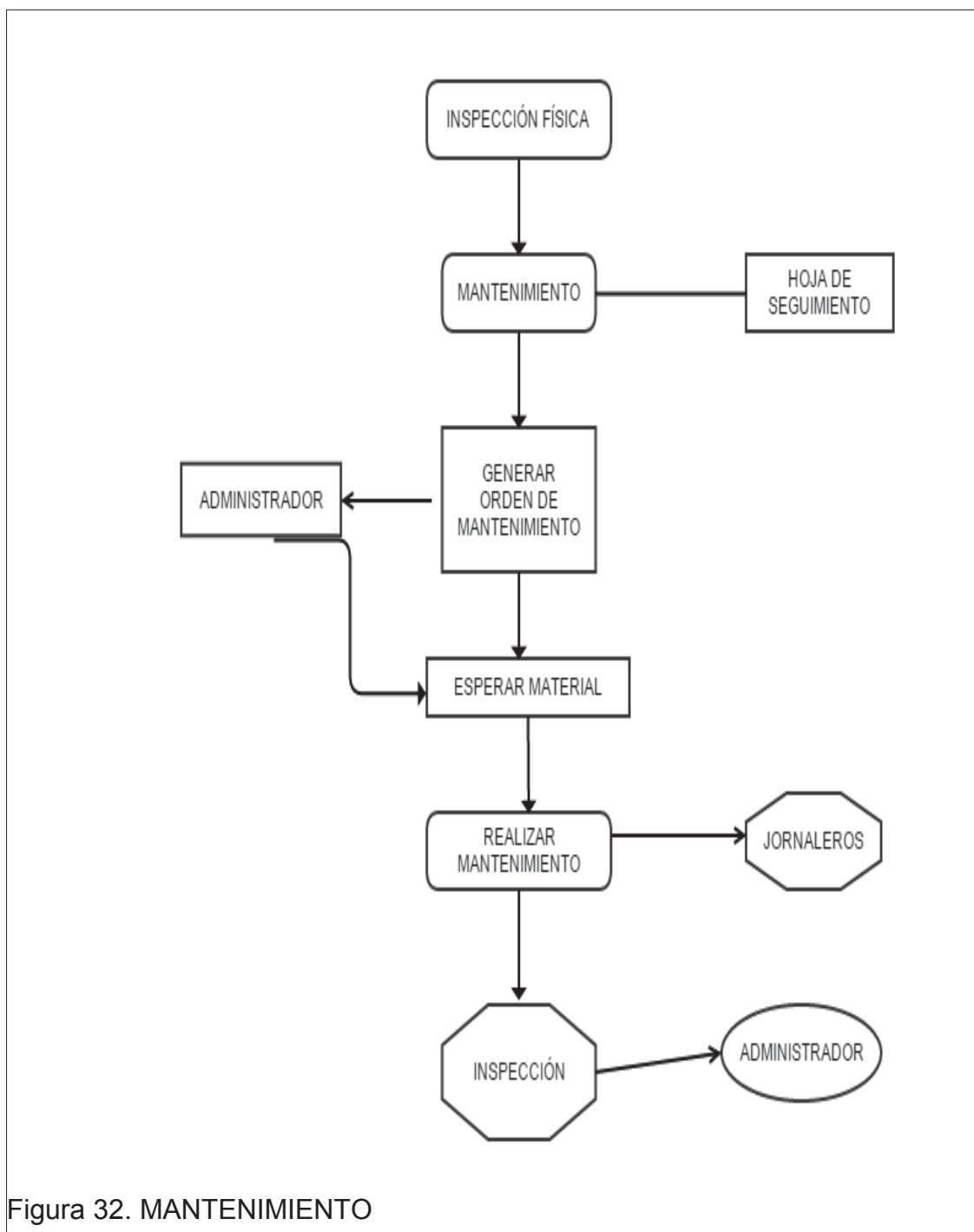


Figura 32. MANTENIMIENTO

## 5.5 LIMPIEZA DE HABITACIONES

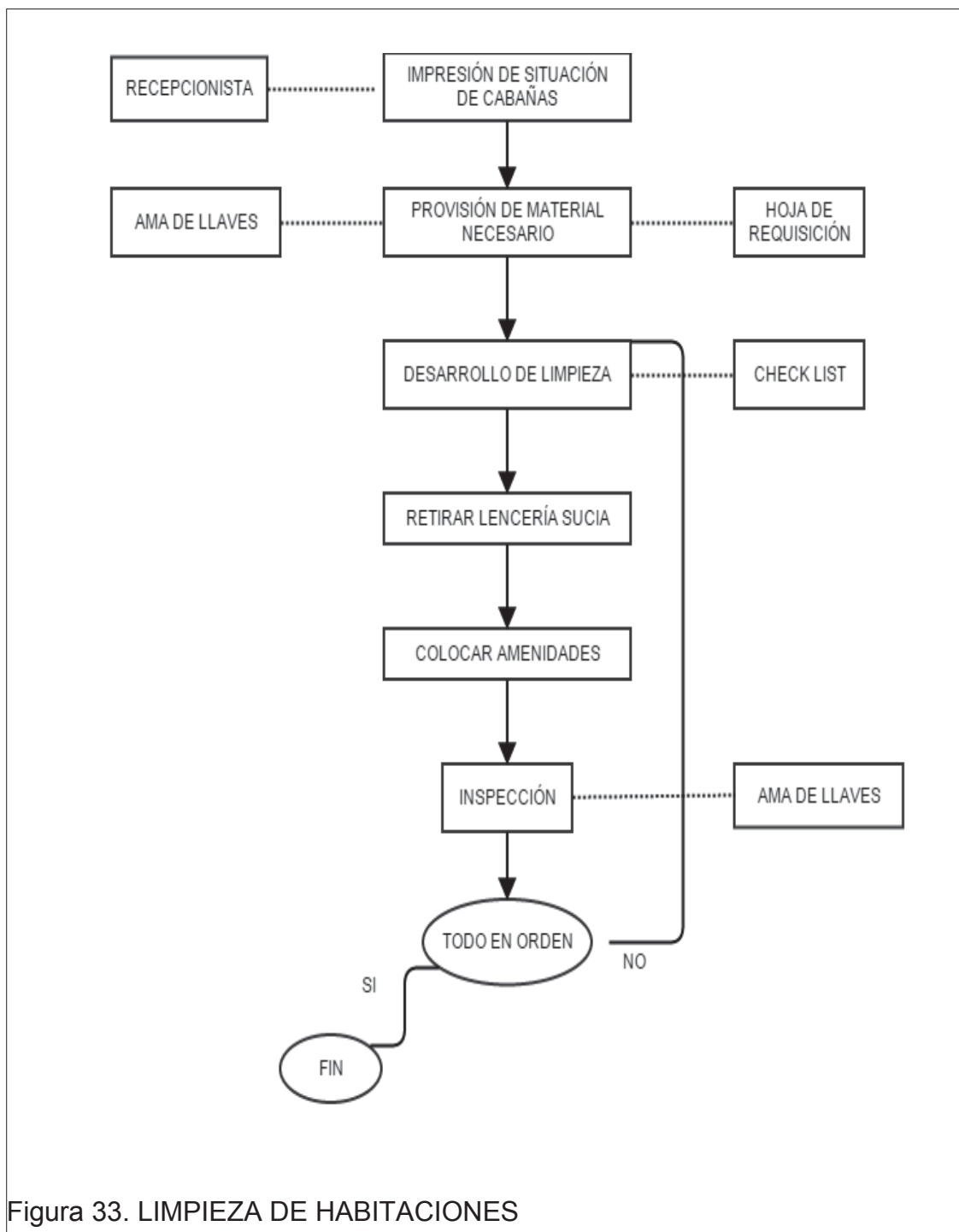


Figura 33. LIMPIEZA DE HABITACIONES



## 6. PRESUPUESTO DE INVERSIÓN

### PRESUPUESTO

**Tabla 66.** CREACIÓN DE UNA FUNDACIÓN SIN FINES DE LUCRO

OBJETO	PRECIO
Honorarios profesionales de abogado, creador de la fundación	\$1200.00
Regularización y legalización de la fundación	\$450.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$1650.00</b>

Según la cotización del Anexo 5

**Tabla 67.** PLAN DE COMUNICACIÓN

OBJETO	PRECIO
Espacios publicitarios en radio (Radio Cobertura Box, Radio Armónica)	\$1500.00
Pago de publicidad en face book	\$500.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$2800.00</b>

Según la cotización del Anexo 6

**Tabla 68.** PLAN DE MEJORAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE HABITACIONES Y BAÑOS

CANTIDAD	OBJETO	PRECIO UNIT	PRECIO TOTAL
15	Camas literas	\$120.00	\$1800.00
1	Mantenimiento de 10 puertas existentes	\$550.00	\$550.00
6	accesorios de baños + lavamanos e instalación	\$70.00	\$420.00
12	Implementación de sanitarios en las cabañas	\$85.00	\$1020.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$3790.00</b>

Según la cotización del Anexo 7.

**Tabla 69.** PLAN DE MEJORAMIENTO PARA ÁREA DE COCINA Y COMEDOR

<b>CANTIDAD</b>	<b>OBJETO</b>	<b>PRECIO UNIT</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
2	Vajillas de 25 unidades de cerámica	\$48.00	\$96.00
12	Vasos de cristal	\$1.10	\$13.20
5	Vajillas de 25 unidades de plástico	\$32.00	\$160.00
15	Mesas hechas a base de madera para el comedor	\$45.00	\$675.00
60	Sillas de madera	\$30.00	\$1800.00
	<b>TOTAL</b>		\$2744.20

Según cotización del Anexo 8

**Tabla 70.** PLAN DE MEJORAMIENTO PARA ÁREA DE JUEGOS Y ZONAS RECREATIVAS

<b>CANTIDAD</b>	<b>OBJETO</b>	<b>PRECIO UNIT</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
1	Reconstrucción de juegos infantiles hechos a base de bambú	\$200.00	\$200.00
1	Construcción para la zona de duchas	\$800.00	\$800.00
15	Duchas	\$25.00	\$375.00
1	Mantenimiento e iluminación nocturna para la piscina	\$650.00	\$650.00
2 LT	Pintura para mesa de pin pon	\$9.20	\$18.40
	<b>TOTAL</b>		\$2043.40

Según la cotización del Anexo 7.

**Tabla 71.** PLAN DE MEJORAMIENTO PARA ZONA DE ACTIVIDADES DE GRANJA

<b>CANTIDAD</b>	<b>OBJETO</b>	<b>PRECIO UNIT</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
5	Marmitas para realización de manjar, jaleas, mermelada	\$120.00	\$600.00
3	Moldes para hacer chocolates	\$35.00	\$105.00
5	Mesas largas de acero inoxidable	\$215.00	\$1075.00
1	Mantenimiento al horno de tierra que existe en la finca	\$200.00	\$200.00
	<b>TOTAL</b>		\$1980.00

Según la cotización del Anexo 9

**Tabla 72.** PLAN DE CREACIÓN DE ORQUIDEARIO Y MARIPOSARIO

<b>CANTIDAD</b>	<b>OBJETO</b>	<b>PRECIO UNIT</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
12	Planchas de acero	\$120.00	\$1440.00
34mts	Tela de lona fina o micro poro tanto blanca como verde	\$ 45	\$105.00
	<b>TOTAL</b>		\$1545.00

Según la cotización del Anexo 10

**Tabla 73.** PLAN DE CREACIÓN DE SEÑALÉTICA

<b>CANTIDAD</b>	<b>OBJETO</b>	<b>PRECIO UNIT</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
1	Letrero externo	\$1200.00	\$1200.00
5	Letreros viales	\$120.00	\$600.00
12	Letreros internos	\$70.00	\$840.00
	<b>TOTAL</b>		\$2640.00

Según la cotización del Anexo 11.

**Tabla 74. PLAN DE MEJORAMIENTO CON CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

<b>COMPETENCIA: HOSPITALIDAD</b>	<b>29 HORAS</b>
PRECIO DE CADA HORA	\$25.00
PRECIO TOTAL DEL CURSO	\$725.00
<b>COMPETENCIA: SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>	<b>29 HORAS</b>
PRECIO DE CADA HORA	\$25.00
PRECIO TOTAL DEL CURSO	\$725.00
<b>COMPETENCIA: CAMAREROS</b>	<b>30 HORAS</b>
PRECIO DE CADA HORA	\$25.00
PRECIO TOTAL DEL CURSO	\$750.00
<b>COMPETENCIA: COCINERO POLIVALENTE</b>	<b>41 HORAS</b>
PRECIO DE CADA HORA	\$25.00
PRECIO TOTAL DEL CURSO	\$1025.00
<b>COMPETENCIA: CONDUCTOR DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE</b>	<b>31 HORAS</b>
PRECIO DE CADA HORA	\$25.00
PRECIO TOTAL DEL CURSO	\$775.00

<b>COMPETENCIA: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO</b>	<b>21 HORAS</b>
PRECIO DE CADA HORA	\$25.00
PRECIO TOTAL DEL CURSO	\$525.00

**TOTAL A PAGAR POR CAPACITACIÓN: \$4525.00**

**Tabla 75. PLAN DE PUBLICIDAD**

<b>CANTIDAD</b>	<b>OBJETO</b>	<b>PRECIO UNIT</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
16 pasajeros	Viajes de familiarización (Press Trip)	\$ 120	\$1920.00
	<b>TOTAL</b>		\$1920.00

**TOTAL A INVERTIR: \$25637.60**

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para conocer las necesidades de los clientes potenciales, se realizó un estudio de mercado a base de encuestas, y se concluyó que la granja debe establecer un plan de mejoramiento y reingeniería de servicios, para ajustarse a lo que busca este mercado.
- Con la visita a la finca se pudo establecer el estado real en el que esta se encuentra, y se concluyó que la propuesta planteada dentro del trabajo de titulación servirá como un manual para el correcto funcionamiento de la granja.
- Se recomienda establecer funciones específicas a los funcionarios de la granja Los Chíparos, como también establecer un plan de mejoramiento continuo.
- Se recomienda tener personal calificado para desempeñar funciones que involucren tomar decisiones dentro de la granja y atención al personal.
- Se recomienda al Comité de Padres de familia tener periodos de administración más largos, con el fin de poder concluir obras dentro de la granja y poder calificar los resultados de los mismos
- En base al objetivo planteado al inicio de este plan de titulación, se recomienda que la propuesta de mejoramiento de la granja Los Chíparos, se debería poner en marcha, ya que con este se puede alcanzar a tener como mercado meta a las familias quiteñas, que quieran gozar de un concepto agro turístico.

## REFERENCIAS

- Alianza Ecuatoriana para el turismo sostenible. (2009). *Estrategia de mercadeo para el patrimonio de áreas naturales del Estado – PANE*. Quito, Ecuador: AETS
- Cabarco, N. (2006). *Promoción y ventas de servicios turísticos*. Madrid, España: Ideaspropias
- Crosby, A., Moreda, A. (1996). *Elementos básicos para un turismo sostenible en las Áreas naturales*. Madrid, España: Centro Europeo de Formación Ambiental y Turística.
- Diccionario de la lengua española DRAE. (2001). *Definición de estándar*. Recuperado el 06 de octubre del 2013 de <http://rae.es/recursos/diccionarios/drae>
- Guajardo, E. (2003). *Administración de la calidad total*. Guadalajara, México: Pax México.
- Haaz, A. (2010). *Criterios, Indicadores y Estándares de Calidad*. Recuperado el 06 de octubre del 2013 de <http://haaz-calidad.blogspot.com/2010/05/criterios-indicadoresyestandares-de.html>.
- Haig, N. (2013). Agroturismo: una ventana abierta al mundo rural. Recuperado el 05 de marzo del 2014 de [http://www.nasdap.ejgv.euskadi.net/r50-7393/es/contenidos/boletin\\_revista/sustrai\\_76/es\\_agripes/adjuntos/76\\_40\\_45\\_c.pdf](http://www.nasdap.ejgv.euskadi.net/r50-7393/es/contenidos/boletin_revista/sustrai_76/es_agripes/adjuntos/76_40_45_c.pdf).
- Heizer, J y Render, B. (2004). *Principios de administración de operaciones*. (5ª. Ed.). Monterrey, México: Pearson Educación.
- Hosteltur. (2013). Turismo 2.0 una sección paradigmática del in – formar. Recuperado el 05 de mayo del 2014 de <http://www.een.edu/descargas/1/es/turismo-y-web-2.pdf>.  
[http://argus.iica.ac.cr/Esp/organizacion/LTGC/agroturismo/Estudios%20Andin a/Turismo%20Rural%20en%20Ecuador.pdf](http://argus.iica.ac.cr/Esp/organizacion/LTGC/agroturismo/Estudios%20Andin%20a/Turismo%20Rural%20en%20Ecuador.pdf)
- International Service Marketing Institute ISMI. (2001). *Elaboración de los estándares de calidad del servicio*. Recuperado el 10 de octubre

- del 2013 de  
[http://www.tatum.es/intranet/tatum2003/fotos/med\\_fichero622.pdf](http://www.tatum.es/intranet/tatum2003/fotos/med_fichero622.pdf)
- Jiménez, R. (2012). *Costos de Calidad*. Recuperado el 06 de octubre del 2013  
[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/costodecalidadnaciones/default.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/costodecalidadnaciones/default.asp)
- Ministerio de turismo de Perú. (2003). *Proyecto FIT*. Lima, Perú: Peisa.
- Naranjo, D. (2012). *Concepto de Calidad*. Recuperado el 06 de octubre del 2013  
<http://lideramos.blogspot.com/2012/02/concepto-de-calidad.html>
- Nava, V. (2005). *¿Qué es la calidad?* México D.F., México: Timusa S.A. Tello, I. (2009). *Evaluación de la calidad*. Barcelona, España: UOC. Plan Estratégico de desarrollo del GAD de Puerto Quito. (2009). *Diagnóstico Situacional de Puerto Quito*. Puerto Quito, Ecuador.
- Organización Mundial del Turismo OMT. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid, España.
- Página oficial de Ecuadorian Tours. (2014). *Hacienda Rodeo Grande*.
- Página Oficial de Green Globe. (2013). *Definición de Ecoturismo*. Recuperado el 30 de enero del 2014 de [www.greenglobe.com](http://www.greenglobe.com)
- Página oficial de Hotel Spa Señor de los caballos (2014). *Quiénes somos*.
- Página Oficial del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Puerto Quito (2014). *Atractivos Turísticos del Cantón*. Recuperado el 18 de febrero del 2014 de  
[http://www.puertoquito.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=56&Itemid=66](http://www.puertoquito.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=56&Itemid=66)
- Página Oficial del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (2008). *Turismo Rural Ecuador*. Recuperado el 05 de marzo del 2014 de
- Página oficial del Ministerio de Turismo del Ecuador. (2013). *Arte y Cultura*. Recuperado el 12 de enero del 2014, de  
<http://www.ecuador.travel/es/experiencias/arte-cultura>

- Página Oficial Unidad Educativa Municipal Eugenio Espejo (2014). *Quiénes Somos*. Recuperado el 15 de marzo del 2014 de <http://remq.edu.ec/colegiosremq/eespejo/>
- Peñañiel, A. (2008). *Repositorio UTE, el turismo sustentable y su influencia en el ecoturismo del Ecuador*. Quito, Ecuador.
- Pérez de las Heras, M. (2004). *Manual del turismo sostenible*. Madrid, España: Mundi – Prensa
- Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador Plandetur 2020. (2007). *Turismo en Ecuador*. Quito, Ecuador.
- Quesada, R. (2010). *Elementos del turismo: teoría, clasificación y actividad*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal San José de Costa Rica.
- Recuperado el 10 de enero del 2014 de <http://www.ecuadoriantours.com/esp/index.php/costa22/25-coast-ok/67-new-full-day-guayaquil-hacienda-rodeo-grande-with-lunch>
- Recuperado el 10 de enero del 2014 de <http://www.elsenordeloscaballos.com/es/paquetes.php>
- Reinoso, C (2011). El Agroturismo como una alternativa micro empresarial en el Cantón Puerto Quito. Recuperado el 09 de abril del 2014 de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/2995>
- Sánchez, M. (2013). *Lugares turísticos en Ecuador*. Recuperado el 12 de enero del 2014, de <http://www.viajejet.com/lugares-turisticos-en-ecuador/>
- Unión Mundial para la Naturaleza IUCN. (2007). *Definición de Ecoturismo*. Recuperado el 30 de enero del 2014 de [www.uicn.com](http://www.uicn.com)
- Velasco, C (2000). *Repositorio de la Universidad Central del Ecuador, Incidencia de las pasantías estudiantiles en el desarrollo de la cultura ecológica en la Granja Experimental de la Escuela Municipal Espejo de Quito y propuesta de sendero ecológico educativo*. Quito, Ecuador.



## **ANEXOS**

## **ENCUESTA**

**Objetivo:** esta encuesta tiene como objeto, saber su punto de vista con respecto a los diferentes atractivos que se pueden encontrar en una granja agro turística la misma que se encontrará ubicada en el cantón de Puerto Quito.

**Marque con una X a la respuesta con la que usted esté de acuerdo.**

Le solicitamos de la manera más comedida nos ayude contestando la siguiente encuesta, las respuestas serán utilizadas con fines académicos.

**Edad:** .....

### **Género**

Femenino / masculino

### **Lugar donde reside**

Norte de Quito.....

Centro de Quito.....

Sur de Quito.....

Fuera de la ciudad de Quito, especifique el sector.....

### **Ocupación**

Ama de casa

Estudiante

Empleado público

Empleado privado

Desempleado

Trabajador autónomo

**1. Ha escuchado hablar de Puerto Quito**

Si                      No

**2. Ha visitado Puerto Quito**

Si                      No

**3. Estaría interesado en visitar una granja agro ecológica en la zona de Puerto Quito**

Si                      No

**4. De las siguientes actividades cuáles serían las que más le gustaría encontrar en la finca, marque con una X**

Visita a cascadas.....

Pesca deportiva.....

Alimentación a base de comida tradicional.....

Visita a sitios arqueológicos y naturales.....

Actividades agrícolas.....

Senderismo.....

Actividades pecuarias.....

Hospedaje.....

Observación de flora y fauna.....

**5. Cuánto tiempo estaría dispuesto a quedarse en la finca, marque con una X**

24 horas.....

1 – 2 días.....

2 – 3 días.....

Más de 3 días.....

**6. Con quién generalmente hace viajes de recreación, marque con una X**

Solo.....

Con su pareja.....

Con sus amigos.....

Con su familia.....

**7. En qué tipo de transporte viaja para realizar paseos de turismo, marque con una X**

Colectivo.....

Privado.....

**8. Cuando decide viajar, busca información en:**

Televisión.....

Radio.....

Prensa escrita.....

Referencia de amigos.....

Agencias de viajes.....

Revistas.....

Internet.....

Otro.....

Especifique cual.....

**9. Cuánto estaría dispuesto a pagar por un día dentro de la finca incluido (hospedaje, alimentación y actividades recreativas)**

25

26 – 50

51 – 75

76

**10. Si se le ofrece un establecimiento que cumpla con sus requerimientos para pasar una gran experiencia en Puerto Quito, usted**

Definitivamente lo visitaría.....

Probablemente lo visitaría.....

No lo visitaría.....

**Gracias por su colaboración.**

## **ANEXO 2**

### **Manual de Buenas Prácticas**

#### **Objetivo de este manual**

- Conocer e implementar buenas prácticas en los procesos dentro de la finca Agroturística Los Chíparos
- Posee calidad en los servicios que se ofrecen y responsabilidad con el visitante.
- Conservación y manejo de los recursos naturales
- Tratamiento de basura y desechos
- Alojamiento

Todo establecimiento para alojarse de tener acabados que provengan de una fuente que sea procesada de manera sostenible. Este debe ser llevado a cabo en armonía con el entorno y la cultura de la zona, siempre y cuando este no tenga un impacto tan grande a nivel ambiental y visual

#### **Manejo de Materiales e Insumos**

- Siempre debe haber una persona responsable del proceso de compra, inventario.
- Se debe tener un plan para reducir la compra de insumos que no sean biodegradables o desechables. Con la finalidad de reutilizar y reciclar
- Comprar envases que permitan ser reutilizados
- Todo tipo de compra en el caso de construcción debe ser manejada de maneja sostenible

## **AGUA**

El manejo de este recurso debe ser responsable, hay que tener claro de donde proviene el agua, e implementar un programa de re uso y ahorro de la misma

- Verificar los sistemas donde intervenga el agua, para que no exista pérdidas, fugas de agua.
- Implementar accesorios que permitan el ahorro de agua
- Establecer un programa de difusión sobre el correcto uso y ahorro de agua
- Debe existir un pozo séptico donde pueda llegar todas las aguas servidas, desechos

## **ENERGÍA**

- Determine un proceso de difusión el cual permita saber cómo usar y ahorrar la energía
- Tener en buen estado un medidor de energía para conocer el consumo en la operación.

## **USO Y MANEJO DE SUELOS**

- Implemente un vivero forestal con especies oriundas de la zona
- Evite la introducción de especies animales y o vegetales no propias de la región
- Fumigación con productos biodegradables y
- Preparación de abonos orgánicos

## **MANEJO DE DESECHOS**

- Un manejo adecuado de los desechos sólidos y líquidos
- Manejo de Desechos Orgánicos e Inorgánicos

- Todos los basureros deben estar en un lugar donde se puedan identificar como orgánicos e inorgánicos
- Debe existir basureros en las habitaciones, en cocina y áreas de esparcimiento.
- Establezca un programa de reutilización de desechos orgánicos, los cuales pueden ser utilizados como abono o como alimento para animales.

### **Manejo de Desechos Líquidos Peligrosos**

- Separe los desechos de aceites, materiales peligrosos en un recipiente cerrado en el cual se pueda identificar como algo peligro y digno de manejarse con cuidado
- Identifique el tipo de agua residual (gris o negra)
- Es importante tener un programa que permita recircular las aguas grises ya sea en jardines como en exteriores

### **EDUCACIÓN AMBIENTAL**

- Implementar un comportamiento responsable por parte de los visitantes.
- Tener la información precisa sobre las áreas protegidas cercanas a la zona
- Contar con rótulos que orienten, eduquen a clientes y empleados.

Debe existir un registro con respecto a limpieza y mantenimiento.

### **MANTENIMIENTO**

#### **REGISTRO DE LIMPIEZA**

<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>ENCARGADO DE LIMPIEZA</b>	<b>FIRMA</b>

## REGISTRO DE MANTENIMIENTO

FECHA	HORA	ENCARGADO	DETALLE	FIRMA

## REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAL

NOMBRE	HORA DE ENTRADA	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA	OBSERVACIONES

CONTROL DE CALIDAD			
STATUS	Bueno	Regular	Malo
<b>Servicio</b>			
Servicio recibido			
Camareros			
administrador			
Guía			
<b>Limpieza</b>			
Habitaciones			
Baños			
Comedor			
Áreas comunales			
<b>Cuidado Ambiental</b>			
Información al visitante			
Senderos			
<b>Interpretación/Guianza</b>			
Conocimientos del guía			
Actividades (caminatas, rafting)	varias Trekking,		
Seguridad			





## **Código de conducta del Personal**

1. Se busca en los empleados su honestidad, responsabilidad y trabajo autónomo.
2. Es indispensable el respeto entre clientes internos al igual que con el cliente externo
3. Cumplir a cabalidad sus funciones, sin embargo la granja necesita gente proactiva que sepa ser polifuncional de acuerdo al caso.
4. La cortesía entre cliente interno, externo
5. El respeto por las pertenencias ajenas
6. Es primordial que las personas que laboren en la granja sean educados, saluden, agradezcan y demuestren toda la educación posible
7. La cooperación entre el equipo de trabajo debe siempre estar presente
8. No solo se busca profesionales, sino también grandes seres humanos que sean solidarios entre ellos.
9. La granja requiere personal comprometido con el trabajo
10. Puntualidad
11. Limpieza personal
12. Camaradería

## ANEXO 3

### ESPECIES DE ORQUÍDEAS

Especie	Frecuencias de especies dentro del Jardín de orquídeas
<i>Ada elegantula</i>	35
<i>Anguloavirginalis</i>	4
<i>Arundinagraminifolia</i>	14
<i>Brassiaarcuigera</i>	55
<i>Chondrorhynchaembreei</i>	2
<i>Chondrorhynchasp.</i>	2
<i>Cyrtochilummurinum</i>	1
<i>Cyrtochilumserratum</i>	2
<i>Cyrtochilumsp.</i>	10
<i>Draculachiroptera</i>	1
<i>Elleanthusp.</i>	2
<i>Elleanthusstrobilifer</i>	2
<i>Epidendrumcochlidium</i>	2
<i>Epidendrumlittorale</i>	2
<i>Epidendrumquitensium</i>	4
<i>Epidendrumsp.</i>	3
<i>Gongorasp.</i>	5
<i>Ida nana</i>	3
<i>Lycastesp.</i>	11
<i>Masdevalliacucullata</i>	1
<i>Masdevalliasp.</i>	5
<i>Maxillaria acutifolia</i>	16
<i>Maxillariabrunnea</i>	1
<i>Maxillariaeburnea</i>	6
<i>Maxillariafractiflexa</i>	2
<i>Maxillaria grandiflora</i>	1
<i>Maxillarianasuta</i>	4
<i>Maxillariareichenheimiana</i>	3
<i>Maxillariasp.</i>	57
<i>Mesospinidiumincantans</i>	25
<i>Mormodesp.</i>	2
<i>Myoxanthussp.</i>	21
<i>Odontoglossumsp.</i>	3
<i>Oncidiumklotzschianum</i>	17
<i>Oncidiumsp.</i>	7
<i>Peristeriapendula</i>	1

<i>Pescatoreasp.</i>	2
<i>Phragmipediumlongifolium</i>	34
<i>Platystelesp.</i>	1
<i>Pleurothallis cordata</i>	1
<i>Pleurothallissp.</i>	16
<i>Polystachyasp.</i>	1
<i>Prosthecheafragrans</i>	18
<i>Restrepialansbergii</i>	1
<i>Rodrigueziasp.</i>	1
<i>Rudolfiellasp.</i>	3
<i>Scaphosepalumursinum</i>	7
<i>Sigmatostalixpicta</i>	4
<i>Sobraliasp.</i>	3
<i>Stanhopeaembreei</i>	5
<i>Stanhopeasp.</i>	18
<i>Stanhopeatricornis</i>	3
<i>Stelisadrianae</i>	3
<i>Stelissp.</i>	38
<i>Trichopiliafragrans</i>	9
<i>Trichosalpinxsp.</i>	1
<i>Xylobiumleontoglossum</i>	23
<i>Xylobiumsp.</i>	21

## ANEXO 4

### ESPECIES DE MARIPOSAS

Familia	Especie	UICN	CITES(Apéndice )
Nymphalidae	<i>Caligoillioneus</i>	No	II
Nymphalidae	<i>Caligoillioneusoberon</i>	No	II
Nymphalidae	<i>Caligoteucer</i>	No	II
Nymphalidae	<i>Morphoachilles</i>	No	II
Nymphalidae	<i>Morphomenelaus</i>	No	II
Nymphalidae	<i>Haeteriapiera</i>	No	II
Nymphalidae	<i>Adelphagoyana</i>	No	II
Nymphalidae	<i>Dryadulaphaetusa</i>	No	II
Nymphalidae	<i>Heliconiusburneyi</i>	No	II
Nymphalidae	<i>heliconiuserato</i>	No	II
Nymphalidae	<i>Heliconiusmelpomene</i>	No	II
Nymphalidae	<i>Dryas julia</i>	No	II
Nymphalidae	<u><i>Heliconiusantiochus</i></u>	No	II
Nymphalidae	<u><i>Heliconiusclysonymus</i></u>	No	II
Nymphalidae	<u><i>Heliconiusdoris</i></u>	No	II
Nymphalidae	<i>Siproetastelenes</i>	No	II
Nymphalidae	<i>danausplexippus</i>	No	II

**ANEXO 5.**

**SERVICIOS PROFESIONALES DE ASESORAMIENTO JURÍDICO**

Dr. Gustavo Andrade  
RUC: 1703639543001  
Dirección: Cuero y Caicedo 1446 y Valderrama  
Teléfono: 2526228

DÍA	MES	AÑO
12	11	2014

Nombre del Cliente:  
Cédula o RUC:  
Dirección:

Cantidad	Servicios	Subtotal	Total
1	honorarios profesionales	1071,43	1071,43
1	regularización y legalización de fundación	401,79	401,79
	Subtotal		1473,22
	IVA		176,79
	Total		1650,0

**ANEXO 6.****COTIZACIÓN POR ESPACIO PUBLICITARIO**

EMISORA: COBERTURA BOX

RUC: 17059786001

DIRECCIÓN: Av. Amazonas y Atahualpa

Teléfono: 2934765

DÍA	MES	AÑO
12	12	2014

Nombre del Cliente:

Cédula o RUC:

Dirección:

Cantidad	Servicios	Subtotal	Total
1	Espacio publicitario	669,64	669,64
		Subtotal	669,64
		IVA	80,36
		Total	750,0

## COTIZACIÓN POR ESPACIO PUBLICITARIO

EMISORA: Armónica

RUC: 17078456001

DIRECCIÓN: Av. 10 de agosto y Cordero

Teléfono: 2972900

DÍA	MES	AÑO
12	12	2014

Nombre del Cliente:

Cédula o RUC:

Dirección:

Cantidad	Servicios	Subtotal	Total
1	Espacio publicitario	669,64	669,64
		Subtotal	669,64
		IVA	80,36
		Total	750,0



## ANEXO 7.

### COTIZACIÓN POR MANTENIMIENTO GENERAL DE INMOBILIARIO

Arq. Jorge Juca  
RUC: 174321598001  
DIRECCIÓN: Av. Orellana y Patria  
Teléfono: 22075698

DÍA	MES	AÑO
12	12	2014

Nombre del Cliente:  
Cédula o RUC:  
Dirección:

Cantidad	Servicios	Subtotal	Total
15	camas literas	107,14	1607,1
1	mantenimiento de puertas	491,07	491,07
6	accesorios de baños + lavamanos e instalación	62,5	375
12	implementación de sanitarios en cabañas	75,89	910,68
	Subtotal		3383,85
	IVA		406,06
	Total		3790

**ANEXO 8.****COTIZACIÓN PARA EQUIPAMIENTO DE COCINA**

Patricia Alba  
RUC: 1706936125001  
DIRECCIÓN: Santa Clara.  
Teléfono: 2412654

DÍA	MES	AÑO
12	12	2014

Nombre del Cliente:  
Cédula o RUC:  
Dirección:

Cantidad	Servicios	Subtotal	Total
2	vajillas de cerámica	42,86	85,72
12	vasos de cristal	0,98	11,76
5	vajillas plásticas	28,57	142,85
15	mesas de madera	40,18	602,7
60	sillas de madera	26,79	1607,4
	Subtotal		2450,43
	IVA		294,05
	Total		2744

**ANEXO 9.****COTIZACIÓN PARA EQUIPAMIENTO DE COCINA**

Patricia Alba

RUC: 1706936125001

DIRECCIÓN: Santa Clara.

Teléfono: 2412654

DÍA	MES	AÑO
12	12	2014

Nombre del Cliente:

Cédula o RUC:

Dirección:

Cantidad	Servicios	Subtotal	Total
5	marmitas	107,14	535,7
3	moldes para hacer chocolate	31,25	93,75
5	mesas de acero inoxidable	191,96	959,8
	Subtotal		1589,25
	IVA		190,71
	Total		1780

**ANEXO 10.****COTIZACIÓN FERRETERÍA**

Super Ferretero Kywi  
RUC: 1719234678001  
DIRECCIÓN: Av. 10 de agosto y Cordero  
Teléfono: 2657821

DÍA	MES	AÑO
12	12	2014

Nombre del Cliente:  
Cédula o RUC:  
Dirección:

Cantidad	Servicios	Subtotal	Total
12	planchas de acero	107,14	1285,68
34 mt	tela de lona fina	40,18	93,75
		Subtotal	1379,43
		IVA	165,53
		Total	1545

**ANEXO 11.****COTIZACIÓN LETREROS**

Patricio Larriva

RUC: 1714123456001

DIRECCIÓN: San Miguel de los Bancos

<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>
<b>12</b>	<b>12</b>	<b>2014</b>

Nombre del Cliente:

Cédula o RUC:

Dirección:

<b>Cantidad</b>	<b>Servicios</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Total</b>
1	letrero externo	1200	1200
5	letreros viales	120	600
12	letreros internos	70	840
		Subtotal	2640
		IVA	-----
		Total	2640