



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**INFORME FINAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS COMERCIALES**

TEMA:

**“EL SECTOR HOTELERO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO
SOCIOECONÓMICO DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN ECHEANDÍA
PROVINCIA BOLÍVAR. AÑO 2017”**

AUTORAS:

**EUGENIA VERÓNICA GUERRERO DORADO
MARJORIE LEONOR VILLAMAR RODRÍGUEZ**

DIRECTOR

DR. DIOMEDES NÚÑEZ M.

PARES ACADÉMICOS

**ECON. CARMITA BORJA BORJA
DRA. C. ISABEL JAYA ESCOBAR**

GUARANDA- ECUADOR

AÑO 2018

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

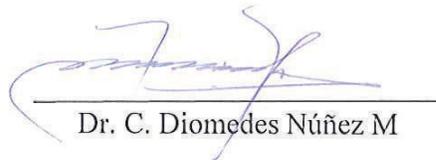
A quien interese:

DR. C. DIOMEDES NÚÑEZ M, DOCENTE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

CERTIFICA:

Qué, el presente proyecto de investigación titulado “EL SECTOR HOTELERO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN ECHEANDÍA PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017”. De autoría de las estudiantes MARJORIE LEONOR VILLAMAR RODRÍGUEZ y EUGENIA VERÓNICA GUERRERO DORADO, estudiantes de la carrera de INGENIERÍA COMERCIAL, reúne los requisitos correspondientes a las normas establecidas en el Reglamento de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática; por lo tanto, faculto a sus autoras, para que continúen con los trámites legales pertinentes.

Guaranda, 7 de mayo del 2018



Dr. C. Diomedes Núñez M

DIRECTOR

AUTORÍA NOTARIADA



Nosotras, **MARJORIE LEONOR VILLAMAR RODRÍGUEZ** y **EUGENIA VERÓNICA GUERRERO DORADO**, en calidad de autoras del trabajo de investigación “EL SECTOR HOTELERO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN ECHEANDÍA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017”, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autoras nos corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con los establecido en los artículos 5,6,8,19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Así mismo autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repertorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Marjorie Leonor Villamar Rodríguez
C.I. 1205505678

Eugenia Verónica Guerrero Dorado
C.I. 1207142678

Di 2 copias.

ESCRITURA PÚBLICA
DECLARACION JURADA

SEÑORITA MARJORIE LEONOR VILLAMAR RODRIGUEZ y EUGENIA VERONICA GUERRERO DORADO

En la ciudad de Guaranda, Capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día MARTES, VEINTE Y CUATRO DE JULIO DE DOS MIL DIECIOCHO, ante mí, Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGAN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparecen las señoritas MARJORIE LEONOR VILLAMAR RODRIGUEZ y EUGENIA VERONICA GUERRERO DORADO, portadoras de las cédulas de ciudadanía números uno dos cero cinco cinco cero cinco seis siete guion ocho y uno dos cero siete uno cuatro dos seis siete guion ocho, en su orden. Las comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, de estado civil, solteras, capaces de contraer obligaciones, domiciliadas en el cantón Echeandía, provincia de Bolívar, a quienes de conocerles doy fe en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía y papeletas de votación cuyas copias adjunto a esta escritura. Advertidos por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinados en forma separada, de que comparecen al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentados en debida forma, prevenidos de la gravedad del juramento, de las penas del perjurio y de la obligación que tienen de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declaran lo siguiente: " Previo a la obtención del Título de Ingeniero (a) Comercial: Que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado " EL SECTOR HOTELERO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LOS HABITANTE DEL CANTÓN ECHEANDÍA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017", es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras. Es todo cuanto podemos decir en honor a la verdad." (Hasta aquí la declaración juramentada rendida por las comparecientes, la misma que queda elevada a escritura pública con todo el valor legal). Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso; y leída que les fue a las comparecientes íntegramente por mí el Notario, se ratifican en todo su contenido y firman conmigo en unidad de acto. Incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos, a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-

Marjorie Villamar

SRTA. MARJORIE LEONOR VILLAMAR RODRIGUEZ

Eugenia Guerrero Dorado

SRTA. EUGENIA VERONICA GUERRERO DORADO

Guido Fabian Fierro Barragan
Doctor Guido Fabian Fierro Barragan
NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA.



AUTORÍA DEL TRABAJO

Nosotras, **MARJORIE LEONOR VILLAMAR RODRÍGUEZ** y **EUGENIA VERÓNICA GUERRERO DORADO**, en calidad de autoras del trabajo de investigación “EL SECTOR HOTELERO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN ECHEANDÍA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017”, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autoras nos corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,8,19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Así mismo autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repertorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

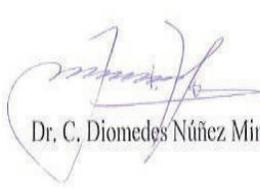
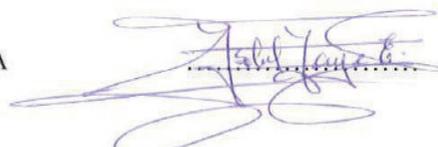


Marjorie Leonor Villamar Rodríguez
C.I. 1205505678



Eugenia Verónica Guerrero Dorado
C.I. 1207142678

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

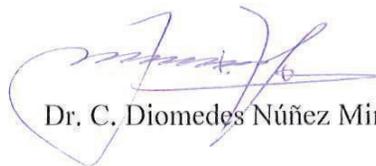
TRIBUNAL	FIRMA	FECHA
Dr. C. CARLOS RIBADENEIRA Z. DECANO		19/07/2018
Dr. C. DIOMEDES NÚÑEZ M. DIRECTOR	 Dr. C. Diomedes Núñez Minaya	19/07/2018
Dra. C. ISABEL JAYA PAR ACADÉMICO 1		19/07/2018
Econ. CARMITA BORJA PARACADÉMICO 2		19/07/2018

Guaranda, 03 de Julio del 2018

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Yo, Diomedes Núñez Minaya, Director del Proyecto de Investigación, certifica que las señoritas EUGENIA VERONICA GUERRERO DORADO & MARJORIE LEONOR VILLAMAR RODRIGUEZ, estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial, dentro de la modalidad de Titulación(Proyectos de Investigación); ha cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND, el día 24 de mayo del 2018 del Informe Final del Proyecto de Investigación denominado **EL SECTOR HOTELERO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO SOCIO ECONÓMICO DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN ECHEANDIA. PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017**, dando como resultado un 4% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro del parámetro legal establecido.

Es todo cuanto puedo certificar.



Dr. C. Diomedes Núñez Minaya

DIRECTOR

DEDICATORIA

Con profundo amor dedico este esfuerzo a Dios, quien con su infinito poder me ha permitido llegar a culminar un sueño de ser profesional. A mis queridos padres, quienes no han escatimado esfuerzo para ofrecer su valioso apoyo en todo momento, a mi familia en general por depositar en mí su confianza, por darme siempre palabras de aliento para que pueda alcanzar una meta importante en mi vida.

Eugenia

A Dios, como principal dador de la vida y ser la luz en mi camino, a mi familia que siempre ha estado pendiente de mis anhelos y proceso como estudiante. A ellos que permanentemente me han ofrecido su apoyo incondicional para no desmayar y salir adelante. A mis hijos que son mi principal fuente de inspiración, para quienes deseo ser ejemplo de lucha y superación. A mi familia en general que con su apoyo permanente ha dado lugar a que culmine con esta etapa de estudios y formación profesional.

Marjorie

AGRADECIMIENTO

Por ser la institución que ha permitido cristalizar un sueño, alcanzar un título profesional y los conocimientos que nos abrirán las puertas del futuro, hacemos extensivo nuestro reconocimiento a la Universidad Estatal de Bolívar y a todos quienes la conforman, a todo su personal docente y docente.

A nuestro Director de investigación, Dr. C. Diomedes Núñez M. por apoyarnos a cumplir con este sueño, por guiar con paciencia este trabajo, poniendo a nuestra disposición sus valiosos conocimientos.

Eugenia y Marjorie

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	II
AUTORÍA NOTARIADA	III
AUTORÍA DEL TRABAJO	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	V
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO	VI
DEDICATORIA.....	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE CUADROS.....	XII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
ÍNDICE DE APENDICES	XIV
RESUMEN EJECUTIVO	XV
ABSTRACT	XVI
INTRODUCCIÓN	1
REVISIÓN LITERARIA	3
SECTOR HOTELERO	3
Origen y evolución del sector hotelero	3
Evolución del sector hotelero	3
Sector Hotelero en el cantón Echeandía.....	5
El turismo y el sector hotelero	6
Servicios de alojamiento	6
Categorías de los Alojamientos	6
Clasificación de los hoteles	7

Hotel.....	7
Hostal	7
Estrellas de los alojamientos.....	8
Permiso de funcionamiento de un establecimiento de alojamiento en el cantón Echeandía	8
Impactos socio-económicos de los servicios de alojamiento	9
Impactos económicos	9
Impactos ambientales.....	9
METODOLOGÍA.....	10
MÉTODOS.....	10
TIPO DE ESTUDIO	11
POBLACIÓN Y MUESTRA	11
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	12
TÉCNICAS.....	12
INSTRUMENTO.....	12
RESULTADOS	13
INFORMACIÓN GENERAL	13
DESCRIPCIÓN DE LA PLANTA HOTELERA.....	15
Impacto que genera el sector hotelero en el cantón Echeandía	25
Impacto económico	25
Impacto social.....	25
Impacto ambiental.....	26
Estrategias de mejora	29
DISCUSIÓN.....	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	37
APÉNDICES	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla. 1 Población de estudio.....	11
Tabla. 2. Descripción de los Hoteles de Echeandía.....	27

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Variable Independiente.....	26
Cuadro 2. Variable dependiente,.....	27
Cuadro 3. Análisis de Observación.	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura. 1: Hostal Italia	15
Figura. 2: Hostal Amparito	16
Figura. 3: Hostal La Samba.....	17
Figura. 4: Pensión Marilyn Azul	18
Figura. 5: Hostal Alises.....	19
Figura. 6: Hostal Paraíso.....	20
Figura. 7: Hostal Echeandía	21
Figura. 8: Pensión Monar.....	22
Figura. 9: Hostería Barraganete.	23
Figura. 10: Las Cabañas Puruhuay.....	24

ÍNDICE DE APENDICES

Apéndice 1. ENCUESTA.....	42
Apéndice 2. ENCUESTA A CLIENTES DE LOS HOTELES.....	47
Apéndice 3. FICHA DE OBSERVACIÓN.....	49
Apéndice 4. CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES.	50
Apéndice 5. FUENTES DE VERIFICACIÓN.....	54
Apéndice 6. LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA PROVINCIA DE BOLÍVAR.	59
Apéndice 7. Propietarios de los establecimientos hoteleros.....	61

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se enfoca en el problema de investigación es el impacto que el sector hotelero produce en el desarrollo socioeconómico en el cantón Echeandía, un tema que no ha sido investigado a pesar de ser el sector hotelero una de las actividades que promueve la dinamización económica en el cantón. Se plantea como objetivo. Determinar el impacto que el sector hotelero produce en el desarrollo socio económico en el cantón Echeandía, provincia de Bolívar. Como fundamento teórico para alcanzar los objetivos y plantear el resultado se consideró información sobre el sector hotelero; su origen, los servicios que presta, clasificación. Los métodos, empleados fue de carácter mixto porque se empleó la información recabada, se analizó y presentó también de forma tabulada y graficada. Fue de campo por realizarse en cada uno de los hoteles del cantón. La población estuvo conformada por 10 propietarios de los establecimientos hoteleros y 4 personas alojadas por cada hotel, que fue un total de 40 huéspedes; a quienes se aplicó la encuesta. De las conclusiones se desprende que los hoteles si contribuyen al desarrollo socioeconómico en el cantón al generar sobre todo plazas de empleo. Como recomendación deberían mejorar el aspecto de presentación e higiene, los servicios tecnológicos y la atención al cliente.

ABSTRACT

This research work focuses on the problem of research is the impact that the hotel sector produces on socioeconomic development in the canton Echeandía, a subject that has not been investigated despite the fact that the hotel sector is one of the activities promoted by the economic revitalization in the canton. It is raised as a goal. Determine the impact that the hotel sector produces on socio-economic development in the canton Echeandía, province of Bolívar. As a theoretical basis to reach the objectives and raise the result was considered information on the hotel sector; its origin, the services it provides, classification. The methods used were of a mixed nature because the information collected was used, analyzed and presented in a tabulated and graphed way. It was field to be performed in each of the hotels in the canton. The population was made up of the owners of the hotel establishments and 4 people for each hotel, to whom the survey was applied. The conclusions show that hotels do contribute to the socio-economic development in the canton by generating jobs. As a recommendation, they should improve the presentation and hygiene aspect, technological services and customer service.

4. ¿Podría indicarnos cuál es el lugar de su procedencia?

Tabla 21. *Procedencia de los clientes a los hoteles los fines de semana*

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Quito	2	5%
Guayaquil	2	5%
Ambato	8	20%
Quevedo	6	15%
Guaranda	20	50%
Otras ciudades	2	5%
Total	40	100%

Elaborado por: Verónica Guerrero y Marjorie Villamar

Fuente: Personas alojadas en los hoteles de Echeandía

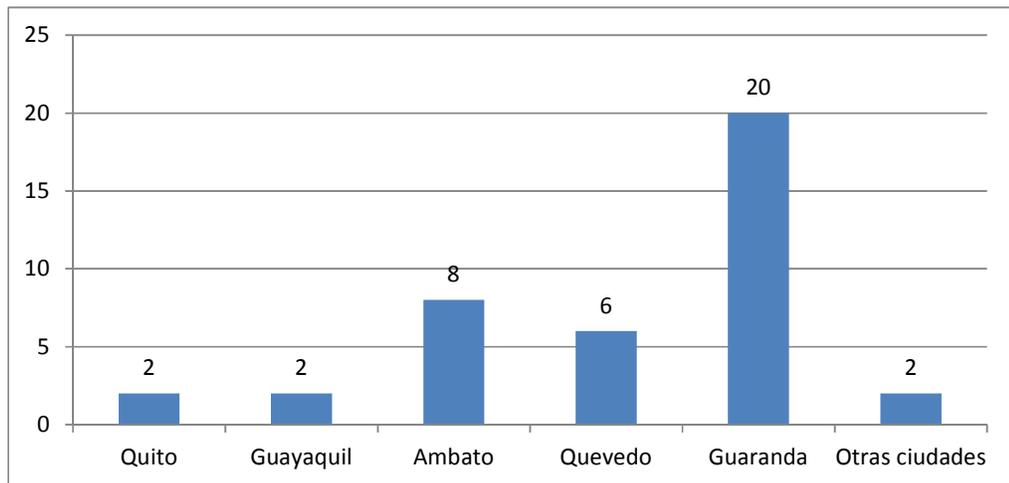


Figura 20: *Procedencia de los clientes a los hoteles los fines de semana*

Elaborado por: Verónica Guerrero y Marjorie Villamar

Fuente: Personas alojadas en los hoteles de Echeandía

ANÁLISIS

La mayoría de las personas que se alojan en los hoteles, provienen de la ciudad de Guaranda y son comerciantes, al igual que los de la ciudad de Quevedo. Cabe aclarar que entre semana en algunos hoteles se hospedan personas que trabaja como jornaleros del Consejo Provincial y vienen de la ciudad de Guaranda.

5. ¿Cuántas veces se ha alojado en los establecimientos hoteleros del cantón Echeandía en este último año?

Tabla 22. Frecuencia de alojamiento en el año

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Una vez	5	50%
Dos Veces	15	40%
Tres veces	38	5%
Más de tres veces	2	5%
Total	40	100%

Elaborado por: Verónica Guerrero y Marjorie Villamar

Fuente: Personas alojadas en los hoteles de Echeandía

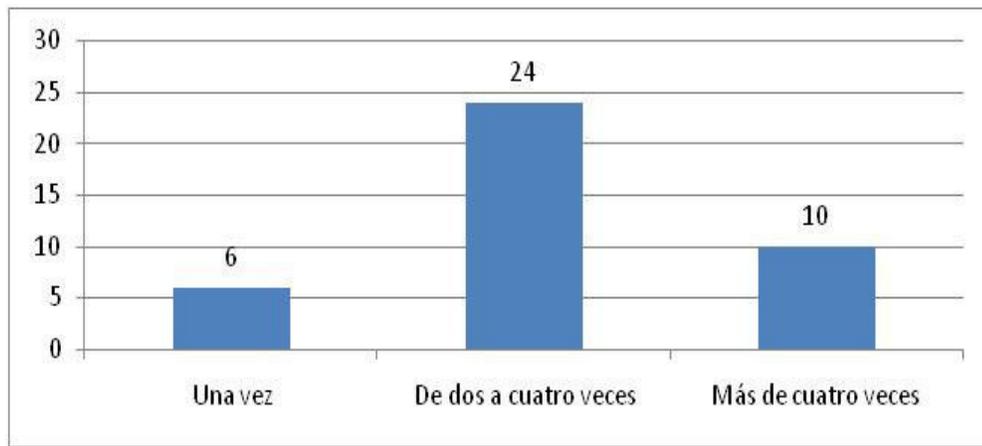


Figura 21: Frecuencia de alojamiento en el año

Elaborado por: Verónica Guerrero y Marjorie Villamar

Fuente: Personas alojadas en los hoteles de Echeandía

ANÁLISIS

Los encuestados en su mayoría se han alojado en los establecimientos hoteleros durante este último año de dos a 4 veces, lo que indica que son personas que deben venir al cantón constantemente. Seguido de un número considerable que han debido alojarse más de cuatro veces. Y son una cantidad minoritaria los que se encuentran alojados por primera vez. Esto nos muestra que en realidad es un número bajo de personas de tránsito por el cantón, más bien los servicios hoteleros han sido empleados por personas que deben necesariamente regresar sobre todo por su trabajo según la información recabada.

INTRODUCCIÓN

El sector hotelero en el cantón Echeandía, nace aproximadamente hace una década, con las personas que pernoctaban en casas adaptadas para el hospedaje, sobre todo los comerciantes que transitaban por el lugar.

Actualmente se encuentra en un proceso de crecimiento de acuerdo a lo que se observa, han mejorado la infraestructura, pero aún no alcanzan a prestar un servicio acorde a las necesidades de los clientes que se hospedan en ellos.

El problema planteado en la presente investigación se enfoca en el impacto que el sector hotelero genera en el cantón en el campo socioeconómico, del cual en el diagnóstico realizado se encontró un escaso desarrollo de la actividad hotelera, el poco impulso dado al turismo; por cuanto no existe un organismo público, o un departamento del GAD municipal presente en el cantón Echeandía, que promueva actividades o difunda los aspectos sobresalientes de la ciudad. Otro elemento es que no existen las condiciones propicias para el desarrollo del comercio, sumado a que los servicios hoteleros no han tenido una adecuada difusión en otras ciudades. Se planteó como problema ¿Cuál es el impacto que el sector hotelero produce en el desarrollo socioeconómico en el cantón Echeandía?

Para concretar el trabajo investigativo se plantea como objetivo general, determinar el impacto que el sector hotelero produce en el desarrollo socio económico en el cantón Echeandía, provincia Bolívar, se concreta como objetivos específicos: Analizar los referentes teóricos y metodológicos, en relación a la hotelería y el desarrollo socioeconómico; elaborar un diagnóstico para examinar la situación actual de impacto del sector hotelero en el cantón Echeandía y establecer estrategias de mejoramiento del impacto del sector hotelero en el desarrollo socioeconómico del cantón Echeandía.

En la Revisión Literaria expuesta que sirve de sustento se desarrollan temas como el sector Hotelero; origen y evolución del sector hotelero, el sector hotelero en el cantón Echeandía, el turismo y el sector hotelero, los servicios hoteleros, las categorías de los alojamientos, clasificación de los hoteles.

Con la metodología aplicada en el desarrollo investigativo, a través del método analítico-sintético, se realizó el estudio del encuentra el sector hotelero en el cantón Echeandía; así también el método inductivo-deductivo permitió él estudió de las características de cada hotel. El tipo de estudio de acuerdo a la naturaleza de los objetivos fue de carácter descriptiva, se presentan las características, falencias y la contribución del sector hotelero en el cantón.

De los resultados se desprende que el impacto económico que causa el sector hotelero en el cantón Echeandía se enfoca sobre todo al comercio que los clientes realizan, las fuentes de empleo que generan tanto temporales como permanentes, en el transporte que se emplea para movilizarse, en el consumo de alimentos que se encuentra muy unido a la prestación de los servicios de alojamiento.

REVISIÓN LITERARIA

SECTOR HOTELERO

El sector hotelero, mejor conocido en el medio como la industria hotelera, está estrechamente relacionado con el turismo. Este sector que va incrementando y mejorando para ofrecer mejores servicios a los clientes, actualmente ha incorporado la tecnología para estar al día y facilitar a los usuarios todas las comodidades.

Origen y evolución del sector hotelero

El aparecimiento del sector hotelero tiene sus orígenes en el crecimiento alcanzado por las tabernas y posadas en el siglo XVI, a raíz del desarrollo del comercio en Inglaterra. Este crecimiento se fue dando de forma acelerada durante los siguientes años y siglos, tanto así que en el siglo XVII, los hospedajes ya ofrecían baños. (Arquhys, 2018). La cantidad de viajeros que necesitaban hospedarse obligó a que este sector se fuera desarrollando más y más.

Actualmente todos los países del mundo poseen plantas hoteleras de distintos tamaños y servicios, por ello la Organización Mundial de Turismo (OMT) ha creado los criterios para distinguir los hoteles sean por los precios, por su dimensión, por las estrellas, entre otras. El auge del turismo hace que la prestación de servicios hoteleros se incremente. En el último año se ha alcanzado un aumento del 7% de acuerdo a la OMT, con 1.322 millones de turistas.

En América Latina, considerado como un mercado en expansión y en constante crecimiento, el sector hotelero también se incluye en el mismo, siendo México, Brasil, Perú, Colombia y Chile los países con mayor crecimiento hotelero (Caribbean News digital, 2017).

Evolución del sector hotelero

Caiza (2012), afirma que desde la época colonial existían muchos aportes hacia la industria del ocio y la recreación, intensificada con el aparecimiento del comercio marítimo entre Guayaquil (Virreinato de Perú) y Acapulco (Nueva España). Luego en las guerras de independencia se requería también de hospedajes y alimentación y se lo

daba en casas familiares. Así también en la vida Republicana con el aparecimiento del ferrocarril, se dio mayor empuje al comercio entre ciudades, según narra Caiza.

El mismo autor, en su análisis histórico de la evolución del turismo en el territorio ecuatoriano, expone que para los inicios de 1900 en Ecuador sólo existían 3 hoteles en la ciudad de Guayaquil que fueron Gran Victoria, hotel de Julio L. Baquero, Gran Hotel París y el Gran Salón 9 de Octubre de Suárez y Cía. y 4 en Quito (Caiza, 2012).

En Ecuador de acuerdo a lo publicado en la revista digital Hoteles Ecuador, la organización de la industria hotelera tiene su origen en 1955, cuando se construye y funda una organización nacional que agrupara al sector hotelero, posteriormente con la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador (AHOTEC), extiende su trabajo a nivel nacional e internacional (Hoteles Ecuador.com, 2018).

También se menciona que el auge de la construcción hotelera en este país inicia a raíz de la segunda guerra mundial, esto comprendido entre los años 1939 y 1945, años en los que se produce un flujo migratorio hacia el Ecuador. Esto hace que se promueva la inversión turística relacionado con la atracción provocada por las características de los atractivos y el clima, sumado a ello la explotación petrolera, el banano, y otros productos que llamaron la atención. (Ramón, A. Saquipay, J., 2014)

En las distintas épocas de la vida republicana fue dándose un crecimiento del turismo que va asociado al hospedaje. En el 2008, se declara al turismo como Política de Estado, y en la última década se da un nuevo repunte al turismo, a la presentación misma del país, a través de campañas que propicien no solo el ingreso de turistas extranjeros, sino también del turismo interno.

En el Ecuador el crecimiento hotelero está relacionado con el comercio, teniendo influencia en ello también el aparecimiento de la locomotora en sus orígenes. Actualmente el incentivo que ha tenido el turismo facilitando los días de feriado, mejoramiento vial, y de transporte, e incentivos tributarios también ha incidido en el incremento de la demanda de servicios hoteleros.

En 2014, se investigaron a nivel nacional 1099 empresas hoteleras, en la provincia Bolívar el sector hotelero también ha alcanzado un crecimiento debido al auge del turismo generado por el impulso de la celebración de tradiciones culturales como el Carnaval. De acuerdo al Censo Nacional Económico del 2010 existen 377 establecimientos que se encuentran dentro del rubro de alojamiento y de servicios, con un total de plazas de trabajo de 772 personas. (Nacional, 2010).

Ecuador es un país mega diverso que atrae el turismo de todo el mundo y siempre así como al visitante propio y extranjero. Es así que el turismo ha sido uno de los principales promotores del desarrollo de la industria hotelera.

En el gobierno actual también se han dado apoyo al turismo dentro de las políticas de Estado, es así que se presentó la Política Nacional de Turismo para fomentar al país como una potencia turística. (El Telégrafo, 2017), parte importante de los objetivos nacionales. Cabe mencionar, que este impulso se plantea un proyecto uno por uno que pretende que ingrese un turista por cada habitante ecuatoriano; esto significa que los turistas requerirán de hospedaje lo que dará lugar a un mejoramiento significativo en el campo hotelero.

En la visión de la política de turismo se plantea “Convertir al Ecuador en un referente turístico de la región, haciendo del turismo un elemento clave para el desarrollo sustentable social y económico”.

Sector Hotelero en el cantón Echeandía

En el cantón Echeandía la infraestructura hotelera se han incrementado, esto principalmente al arreglo de la vía que permite ser punto de encuentro entre la costa y la sierra, al incremento de sectores de administración política como la presencia de los Distritos de Salud, de Educación entre otros. Actualmente existen 10 hoteles que tienen en realidad la denominación de hosterías, de los cuales 8 se encuentran en la zona urbana y 1 en la zona rural vía a Ventanas.

El turismo y el sector hotelero

El turismo, reconocida como aquella práctica de viajar libremente a otros lugares sea en el país o al extranjero. De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que se encuentra relacionado con el movimiento de las personas de un lugar a otro que no es su residencia habitual por distintos motivos. (Organización Mundial de Turismo, 2018).

La misma fuente indica que el turismo tiene relación directa con los efectos en la economía y en el entorno de los lugares visitados. Por tanto, el turismo sea cual fuere el motivo encierra el movimiento de un lugar a otro de las personas, requiere de actividades de hospedaje, alimentación, uso de transporte entre otros aspectos. Esto hace que el sector hotelero sea necesario. Los turistas al quedarse en un lugar requieren de un espacio que ofrezca las comodidades suficientes para su estancia.

En el desarrollo turístico tiene gran aporte el apareamiento de la tecnología, como el internet, que permiten difundir muchos lugares, lo que genera la visita de los turistas.

Servicios de alojamiento

Alojamientos. - Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. (Decreto Ejecutivo 3400, 2002)

Se incluyen en este subsector las empresas de hospedaje o residencia, sean éstos hoteles, hosterías, hostales, apartamento turístico, alojamiento rural, albergues, campamentos, entre otros.

Categorías de los Alojamientos

La denominación de la categoría que le corresponde a los servicios hoteleros son fijadas por el Ministerio de turismo, esto se lo hace considerando las estrellas obtenidas por los establecimientos que van de una a 5 correspondiendo al lujo. (Decreto Ejecutivo 3400, 2011).

Clasificación de los hoteles

Según la Ley de Turismo del Ecuador en la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- j)** Hotel H
- k)** Hostal HS
- l)** Hostería HT
- m)** Hacienda Turística HA
- n)** Logge L
- o)** Resort RS
- p)** Refugio RF
- q)** Campamento Turístico CT
- r)** Casa de Huéspedes CH (Acuerdo Ministerial 24, 2016)

Hotel

De acuerdo al Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, la palabra hotel hace referencia al establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en una área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Debe contener por lo menos 5 habitaciones (Acuerdo Ministerial 24, 2016).

Hostal

En el mismo Acuerdo Ministerial se menciona que un hostal es un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo: puede incluir alimentación u otros servicios complementarios. Al igual que el hotel debe tener 5 habitaciones. (Acuerdo Ministerial 24, 2016).

Para Satos (2013), La hostelería es una parte fundamental del turismo y apunta a la necesidad primaria de descanso.

La mayoría de los hoteles del cantón Echeandía tienen la denominación de hostería, aunque no tienen esta identificación en sus edificaciones.

Estrellas de los alojamientos

Las estrellas a las que acceden los alojamientos turísticos van de acuerdo con su categoría. Es así que de acuerdo a las categorías en las que se clasifican los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional se puede encontrar que los hoteles pueden alcanzar entre 2 a 5 estrellas. Aquellos que tienen la categoría de hostales van desde 1 a 3 estrellas, las hosterías pueden contar de entre 3 a 5 estrellas. Aquellos denominados Resort van desde 4 a 5 estrellas. Los demás de acuerdo a la normativa no tendrían estrellas, en donde se encuentran aquellos que han alcanzado categorías de Refugio, Campamentos turísticos, o casas de huéspedes, quienes tienen una categoría única.

Es importante mencionar que los hoteles que tienen a partir de 2 estrellas deben tener personal que domine por lo menos un idioma extranjero.

Cuando se habla de hoteles 5 estrellas se consideran a aquellos que cuentan con todos los servicios y éstos son de una excelente calidad. Así como su presentación.

Permiso de funcionamiento de un establecimiento de alojamiento en el cantón Echeandía

1. Permiso de funcionamiento otorgado por la Autoridad Sanitaria Nacional a los establecimientos sujetos a control y vigilancia sanitaria, en los que se encuentran incluidos los servicios de turismo y hospedajes. (Acuerdo Ministerial 00004712, 2014).
2. Licencia Única de Funcionamiento de Turismo otorgado por el Ministerio de Turismo o de los Municipios.
3. Permiso sanitario, otorgado por el Ministerio de Salud
4. Certificado de Salud de empleados

5. Patente Municipal y
6. Permiso del Cuerpo de Bomberos.
7. Los permisos de funcionamiento son otorgados por las autoridades locales (GAD Echeandía, 2015)

Impactos socio-económicos de los servicios de alojamiento

Impactos económicos

La actividad hotelera al ser un negocio privado, se enfoca al lucro o la obtención de beneficio económico para los propietarios.

Impactos ambientales.

En cuanto a la construcción de los edificios cuando son construidos ya cuentan con una alternativa enfocada a generar el menor impacto al ambiente de acuerdo a las normativas.

Como uno de los aspectos con los que se relaciona el impacto ambiental a los servicios se encuentra: la generación de gran cantidad de desperdicios, por cuanto utilizan muchos productos desechables, sobre todo si éstos ofrecen alimentación. Otro aspecto es que el consumo de energía y agua es elevado.

METODOLOGÍA

MÉTODOS

Descriptiva. - Porque realizó una descripción de los servicios hoteleros que están presentes en el cantón Echeandía, sus características, falencias y su contribución al desarrollo económico del cantón.

Analítico - sintético. - Se empleó este método porque se procedió al estudio de la situación actual en la que se encuentra el sector hotelero en el cantón Echeandía, haciendo un levantamiento de información en cada uno de los hoteles para luego consolidar la información y extraer un resultado integral.

Inductivo – deductivo. -Esta investigación tuvo también el enfoque inductivo – deductivo porque se estudió las características de cada hotel, posteriormente se procedió a las conclusiones generales.

Aplicada. - Porque se fundamenta en aspectos teóricos existentes relacionados con el funcionamiento de los establecimientos hoteleros.

Campo. - porque se realizó el levantamiento de la información en el mismo lugar de los hechos que son los hoteles del cantón Echeandía, donde se levantó datos de los registros y de las características de los servicios que ofrece.

Histórica- Documental. - porque se tomó también datos de ingreso de los turistas a los hoteles de los años anteriores; es decir, de 2016, 2017 y los primeros meses del 2018.

TIPO DE ESTUDIO

Mixta

Cuantitativa. Cuantitativa porque la información que se recabará también será de tipo numérica, con la que se contabilizará los hoteles, las habitaciones; se realizará la tabulación de las preguntas y la elaboración de los gráficos respectivos.

Cualitativa porque se describirá el sector hotelero del cantón Echeandía, como funciona, donde se encuentran ubicado, las características de cada uno, se hará el análisis de las preguntas, y explicará el aporte al desarrollo socio económico.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población en estudio constituye los propietarios de los 10 hoteles que se encuentran en el cantón Echeandía y 4 personas hospedadas en cada hotel que es la media diaria.

No se obtuvo ninguna muestra en el caso de los gerentes y/o propietarios y administradores, se trabajó con el universo.

Los clientes de los hoteles para lo cual se consideró una cantidad de 4 personas por cada hotel, para esto se levantó una muestra a conveniencia no probabilístico, para poder encuestar a los clientes que se hayan quedado en los distintos hoteles, seleccionando un día al azar.

Tabla. 1 Población de estudio

Población	Cantidad
Propietarios de los establecimientos hoteleros del cantón Echeandía	10
Personas que se hospedaron en los hoteles	40
Total, universo	50

Elaborado por: Verónica Guerrero y Marjorie Villamar

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS

La encuesta. - Técnica seleccionada con preguntas abiertas y cerradas para poder levantar la información sobre los servicios que ofrecen los establecimientos hoteleros, su administración, impacto socio económico en el cantón. Así también a los clientes que se hospedaron en los distintos hoteles.

Para realizar el levantamiento de las encuestas a las personas que se hospedan en los hoteles se procedió a obtener un promedio de hospedajes; esto sumando los cantidad de un día en todos los hoteles y dividiéndolo para el número de hoteles. Así se obtuvo que la cantidad a encuestar fueron de 4 personas por cada establecimiento hotelero.

INSTRUMENTO

Cuestionario. - El mismo que fue aplicado a los propietarios y/o administradores de los hoteles y a los turistas alojados en el momento de la encuesta.

Observación. -Que consistió en una ficha elaborada con las opciones más importantes que pueden ser visibilizadas a simple vista en un hotel y que guardan relación con su funcionamiento a través de esta técnica se pudo observar las condiciones que tienen los hoteles tanto en su interior como exterior, así como los servicios que ofrecen.

Guía de entrevista. - Se realizó esta guía para recabar datos sobre los servicios hoteleros al Secretario General del GAD Municipal del cantón Echeandía.

RESULTADOS

INFORMACIÓN GENERAL

Del trabajo de investigación realizado, tanto de la observación, levantamiento de encuestas y entrevistas se puede describir lo siguiente:

Los establecimientos hoteleros en el cantón Echeandía tienen la denominación de hostales, se encuentran en su mayoría ubicados en el sector urbano, solo dos de ellos se han ubicado en la zona rural, uno a la salida de cantón en la vía a Ventanas en el sector conocido como Barraganete y el otro en el sector Puruhuay, vía a Guaranda.

Los establecimientos se encuentran adecuados para ofrecer alojamiento, conservan los letreros de identificación, así como también exhiben en los lugares de recepción los permisos de funcionamiento que acreditan su actividad.

Para poder ejercer la actividad hotelera han obtenido algunos documentos que les acredita su actividad de alojamiento como son: Permiso de funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Echeandía GADMCE y el del Cuerpo de Bomberos; este último organismo es el encargado de realizar las inspecciones de las condiciones de seguridad de los establecimientos, en cuanto a instalaciones de energía eléctricas, salidas de emergencia y otros aspectos relacionados seguridad. Solo uno de ellos ha obtenido la Licencia anual de funcionamiento emitida por el Ministerio de Turismo, el mismo que es renovado cada año, por el cual deben pagar \$5,00 mensual y no todos han realizado la obtención de este permiso debido a los aportes que deben realizar de forma mensual. Solo cuentan con esta licencia Alises Hotel y el Hotel Italia.

Otro aspecto a destacar es que estos establecimientos no llevan contabilidad, pero si están obligados a realizar un registro de los clientes que diariamente utilizan el hospedaje con los datos personales.

No tienen un control exacto de cuántas personas se han hospedado por mes para conocer un dato exacto. Solo hacen un promedio de referencia de 4 personas por día.

Los empleados de éstos establecimientos son los mismos familiares de los propietarios en su mayoría, solo en uno de ellos existe una persona contratada particular, que es ocasional. En el campo laboral se cumple con las normativas legales, puesto que se encuentran afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social., incluyendo a sus propietarios. Se aclara que en temporada alta, donde hay más afluencia de clientes se contrata una persona más. Esto es en temporada de carnaval, navidad, año nuevo y fiestas del cantón; es decir en los meses de marzo, abril, diciembre y enero; días específicos de las festividades.

DESCRIPCIÓN DE LA PLANTA HOTELERA

HOSTAL ITALIA



Figura. 1: Hostal Italia

Fuente: Investigación Propia

DIRECCIÓN: Calle Genaro Viscarra y Simón Bolívar

SERVICIOS: Televisión sin cable

Internet

Wifi

Servicio de bar

Garaje

Nº DE PISOS: 5

Nº DE HABITACIONES: 17

PRECIOS: Habitaciones simples 10 \$

Habitaciones dobles entre 15 y 22 \$

ESTRELLAS: 1

HOSTAL AMPARITO



Figura. 2: Hostal Amparito
Fuente: Investigación Propia

DIRECCIÓN: Calle Genaro Viscarra y Simón Bolívar

SERVICIOS: Televisión sin cable
Internet
Wifi
Garaje
Agua caliente

N° DE PISOS: 3

N° HABITACIONES: 12

PRECIOS: Habitaciones simples: 8,12,15 \$
Habitaciones dobles: 20\$

ESTRELLAS: Ninguna

HOSTAL LA SAMBA



Figura. 3: Hostal La Samba
Fuente: Investigación Propia

DIRECCIÓN: Ezequiel Torres y Ramón Ulloa

SERVICIOS Televisión con cable

Internet

Agua caliente

Aire acondicionado

Servicio de Bar

Servicio de transporte

Ventilador

N° DE PISOS 3

N° DE HABITACIONES 19

PRECIOS: Habitaciones simples 8 \$

Habitaciones dobles 20 \$

ESTRELLAS: Ninguna

PENSIÓN MARILYN AZUL



Figura. 4. Pensión Marilyn Azul
Fuente: Investigación Propia

UBICACIÓN: Calle Ramón Ulloa y Ezequiel Torres

SERVICIOS: Televisión con cable
Internet
Wifi
Ventilador

N° DE PISOS: 3

N° DE HABITACIONES: 9

PRECIO: Habitaciones simples: 8 \$
Habitaciones dobles: 15 \$

ESTRELLAS: Ninguna

HOSTAL ALISES



Figura. 5. Hostal Alises
Fuente: Investigación Propia

UBICACIÓN:	Simón Bolívar y Sucre
SERVICIOS:	Televisión con cable Internet Wifi Ventilador Servicio a la habitación Sala de reuniones
N° PISOS:	3
N° de HABITACIONES:	9 Habitaciones
PRECIOS:	habitación simple 8\$ Habitaciones dobles 15 a 20 \$
ESTRELLAS:	1

HOSTAL EL PARAÍSO



Figura. 6: Hostal Paraíso
Fuente: Investigación Propia

DIRECCIÓN:	Calle sin nombre y Ángel Polivio Chávez
SERVICIOS:	Televisión Ventilador
N° DE PISOS:	2
N° DE HABITACIONES:	4
PRECIOS	habitación simple 3 \$ Habitación doble 3 \$
ESTRELLAS:	Ninguna

HOSTAL ECHEANDÍA



Figura. 7: Hostal Echeandía
Fuente: Investigación Propia

DIRECCIÓN:	Calle Simón Bolívar y Sucre
SERVICIOS:	Televisión por cable Internet Wifi Agua caliente Ventilador
N° PISOS	3
N° HABITACIONES:	13
PRECIO	Habitaciones simples 8 \$ Habitaciones dobles 12 \$
ESTRELLAS	ninguna.

PENSIÓN MONAR



Figura. 8: Pensión Monar.
Fuente: Investigación Propia

DIRECCIÓN:	Calle Ramón Ulloa y González Suárez
SERVICIOS	Ningún servicio
N° PISOS	3
N° HABITACIONES:	20
PRECIOS:	Habitación simple: 3 \$ Habitación doble: 5 \$
ESTRELLAS:	Ninguna

HOSTERÍA BARRAGANETE



Figura. 9: Hostería Barraganete.
Fuente: Investigación Propia

DIRECCIÓN: Sector Barraganete, vía a Ventanas

SERVICIOS: Garaje

N° PISOS 2

N° DE HABITACIONES: 6

PRECIOS: 8 \$

ESTRELLAS: Ninguna

LAS CABAÑAS PURUHUAY



Figura. 10: Las Cabañas Puruhuay.
Fuente: Investigación Propia

DIRECCIÓN:	Vía a Guaranda, sector Puruhuay
SERVICIOS	Alojamiento
N° DE PISOS	1
N° DE HABITACIONES	7
PRECIOS	Habitaciones simples 10 \$ Habitaciones dobles 15 \$
ESTRELLAS	Ninguna

Impacto que genera el sector hotelero en el cantón Echeandía

Impacto económico

Como un impacto directo que el sector hotelero genera se encuentran el comercio con los clientes, los proveedores de diferentes insumos y materiales, los empleados sean éstos temporales o permanentes.

En el comercio, el aporte que generan los hoteles está ligado a compra y venta que los clientes realizan en la ciudad. Esto se refiere a que la mayoría de las personas que se alojan a decir de los propietarios son comerciantes, los cuales vienen a ofrecer productos, sean naturales, farmacéuticos, electrodomésticos y otros productos.

En el transporte, el impacto se encuentra relacionado con la movilidad de las personas, por cuanto la mayoría de aquellos que se alojan vienen sin transporte y requieren trasladarse de un lugar a otro, con esto aportan a la economía de los transportistas. Se tiene un promedio que de cada 10 huéspedes 6 utilizan diferentes medios.

En el sector de la alimentación, se refleja el mayor impacto unido al campo hotelero, por cuanto las personas que se alojan deben alimentarse y todos sin excepción consumen alimentos en los distintos lugares donde éstos son ofrecidos. No se hace diferencia en un sitio preferido, se alimentan en distintos lugares y se sirven, desayunos, almuerzos y meriendas; es decir, las 5 personas diarias promedio que se alojan por cada hotel consumen un promedio de 15 dólares en alimentación.

En el campo financiero también tiene movimiento. El incremento en el uso de tarjetas de débito principalmente, hace que las personas que se alojan en los hoteles utilicen los servicios de los bancos, tanto Mi Vecino y Banco del Barrio, dando lugar al movimiento de capitales. Así también está en el hecho que la mayoría de los propietarios de los hoteles tiene créditos con distintas instituciones financieras.

Impacto social

En el sector social, el impacto se relaciona con la prestación de los servicios hoteleros, sin duda alguna el que más sobresale es el campo laboral; el aporte del sector hotelero

de forma directa es bastante significativo, porque genera 20 plazas laborales permanentes y 10 plazas laborales temporales en temporada alta. Siendo esto un rubro importante, porque en la ciudad son muy pocas las empresas que generan empleo.

La generación de oportunidades no solo para quienes trabajan en el establecimiento hotelero, sino para quienes de una u otra manera prestan sus servicios para quienes se alojan en ellos, también es un aspecto que está inmerso dentro de lo social, al relacionarse directa o indirectamente con los derechos humanos y el trabajo.

Impacto ambiental

En el campo ambiental, se genera un impacto negativo, por cuanto en los hoteles no se ha promovido una cultura de correcta ubicación, clasificación, reutilización de los desechos sólidos; tampoco se tiene una conciencia ambiental del ahorro de energía y de agua. Estos elementos principalmente son los que mayor impacto negativo causan al ambiente.

Los aspectos a mejorar por parte de los hoteles se pueden resumir en los siguientes:

La promoción de los servicios que prestan los hoteles, que no les ha permitido una adecuada difusión de sus servicios.

La atención al cliente, para que el cliente se sienta más satisfecho y sea también una estrategia de difusión de los servicios.

La presentación del hotel tanto en su parte exterior como interior.

La promoción de la cultura de ahorro de energía y agua, así como el uso de materiales biodegradables o amigables con el ambiente.

Indicadores

Se establecen los siguientes indicadores para valorar la situación económica de la situación económica de los establecimientos hoteleros

Parámetros

Para realizar el cálculo de los parámetros se toma los siguientes datos:

Tabla. 2. Descripción de los Hoteles de Echeandía.

Establecimiento	No de habitación	Precio promedio de	Habitaciones	Habitaciones	Empleados
Hotel Italia	17	15,66	5	7	3
Hostal Amparito	12	13,75	3	5	2
Hostal la Samba	19	14	4	10	2
Pensión Marilyn Azul	9	11,50	2	5	1
Hostal Alises	9	14,33	6	1	2
Hostal el Paraíso	4	3	4	0	1
Hostal Echeandía	13	10	3	7	1
Pensión Monar	20	4	5	8	1
Hostería Barraganete	6	8	2	3	1
Las Cabañitas Puruhuay	7	12,50	1	6	1
Total	116	106,74	35	52	15
Promedio total		10,67	3		

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Verónica Guerrero y Marjorie Villamar.

El total de habitaciones que se ofrecen para el alojamiento sumado las que poseen cada establecimiento da un total de 116 habitaciones, sin hacer distinción de las simples y dobles.

Se tiene un ingreso total por habitaciones de un día al multiplicar el total de habitaciones ocupadas que fue de 35 dólares, por el precio promedio de 10,67 dólares.

$$\text{Estancia} = \frac{\text{Ingreso total por habitaciones}}{\text{Total, de habitación}}$$

$$\text{Estancia} = \frac{373,45}{116}$$

$$\text{Estancia} = 3,21$$

El ingreso total por habitaciones es obtenido multiplicando las habitaciones ocupadas que fueron 35 habitaciones por el precio promedio de 10,67 dólares.

$$\text{Coeficiente de ocupación} = \frac{\text{Ingreso total por habitaciones}}{\text{Total de habitaciones disponibles}}$$

$$\text{Coeficiente de ocupación} = \frac{106,74}{52}$$

$$\text{Coeficiente de ocupación} = 2,05$$

$$\text{N}^\circ \text{ medio de clientes totales por habitación} = \frac{\text{Número total de clientes}}{\text{Número de habitaciones ocupadas}}$$

$$\text{N}^\circ \text{ medio de clientes totales por habitaciones} = \frac{70}{64}$$

$$\text{N}^\circ \text{ medio de clientes totales por habitación} = 1,09$$

El número de habitaciones ocupadas se obtiene descontando del total de habitaciones que son 116 las has habitaciones que se encuentran disponibles que son 52. Indicador de eficiencia aplicada al área de atención de quejas y reclamos

$$\text{Recepción de quejas y reclamos} = \frac{\text{Número de recepción de quejas atendidas} \times 100}{\text{Número de Total de clientes}}$$

$$\text{Recepción de quejas y reclamos} = \frac{10 \times 100}{35}$$

$$\text{Recepción de quejas y reclamos} = \frac{1000}{35}$$

Recepción de quejas y reclamos = 28,57

Para este indicador a pesar de haberse manifestado por parte de los propietarios que no hay quejas se asume que por lo menos existe 1 queja por cada establecimiento.

Indicador de eficiencia aplicada a la capacitación de empleados

Curso de capacitación = $\frac{\text{Valor de programa de capacitación}}{\text{Número de empleados asistentes}}$

Número de empleados asistentes

Curso de capacitación = $\frac{1500}{15}$

15

Costo de capacitación = 100

Para establecer el valor del programa se considera un costo mínimo tomando en consideración el costo del profesional, viáticos, movilización, materiales y alquiler de un local.

Estrategias de mejora

Para mejorar el impacto socio-económico

- Para la promoción de los servicios de alojamiento del cantón Echeandía, se propone el aprovechamiento de las páginas sociales, con información sobre la ubicación de los hoteles, servicios que prestan y costos de los mismos.
- Para mejorar la atención al cliente, propiciar un taller de capacitación sobre la atención al cliente y un mejor conocimiento de las normativas de alojamiento con la intervención del GAD cantonal, GAD provincial, Cámara de Turismo de Guaranda.
- Aprovechar la presencia de la empresa de promoción turística del cantón Echeandía para promocionar los servicios de alojamiento.

- Promover la inclusión de los servicios de alojamiento del cantón Echeandía, en los folletos informativos de turismo que realiza el Consejo provincial ofertando lo que tiene la provincia de Bolívar.
- Acceso para las personas con discapacidad. Se requiere adecuar la entrada de alguna manera para que puedan ingresar las personas con discapacidad, de una manera cómoda, sin tener que hacer mayor esfuerzo en la subida de las gradas y bordes de las entradas en algunos y en otros no existe una habitación en la planta baja para que pueda ser utilizada.

Para mejorar el impacto ambiental

- Se propone la realización de letreros e impresiones de hojas informativas o etiquetas ecológicas que promuevan el ahorro de luz y agua.
- Colocación de imágenes que promuevan el uso correcto de los espacios para la recolección y clasificación de la basura.
- Incidir para la creación de una ordenanza para el uso de materiales reciclados como fundas biodegradables, material que son de mucho uso en los tachos y tachos para la basura principalmente.
- Promover el uso de productos de limpieza amigables con el ambiente, que no contengan sustancias contaminantes.

DISCUSIÓN

De lo investigado se desprende que:

- Los servicios de alojamiento del cantón Echeandía, tienen la categoría de hostales en su mayoría y de pensiones otros, pero no se encuentran sus verdaderas denominaciones establecidas en la identificación que cada uno tiene, en la leyenda se puede observar hoteles, incumpliendo a lo establecido en el Reglamento general de las actividades turísticas del Ministerio de Turismo, en su Art. 6. Uso de denominaciones. Ningún establecimiento de alojamiento podrá usar denominación o indicativos distintos de los que le corresponden por su grupo y subgrupo, ni otra categoría que aquella que les fuera asignada.
- La forma de prestación del servicio y la forma como se encuentran acondicionados los establecimientos no les ha permitido obtener ninguna estrella a la mayoría de ellos. Solo el Hotel Italia y el Hotel Alises, cuentan con una estrella cada uno.
- La no afiliación a la Cámara de Turismo de los hoteles de Echeandía no ha permitido una mayor difusión de los servicios que se ofrecen en este cantón con respecto al alojamiento.
- Los hoteles cuentan con las habitaciones simples, dobles, y triples en algunos casos, pero no existe ningún tipo de información a la vista que le indique a los clientes los precios de las habitaciones, deben esperar la información de recepción.
- Los precios de las habitaciones tanto simples como dobles son accesibles al público en todos los hoteles; esto representa un problema para quienes necesitan hospedarse.

- El horario de atención que ofrecen los establecimientos hoteleros en su mayoría no representan un problema para quienes se alojan; pero tampoco se puede observar ningún letrero visible que indique de que hora a qué hora se atiende.
- Al referirse a los servicios la mayoría de los establecimientos ofrece solo el servicio de hospedaje, y dos de ellos el servicio de alimentación y dos sala de reuniones. Esto si es un aspecto que de alguna manera incide en quienes se alojan por que deben trasladarse a otros lugares para servirse un alimento. En cuanto a servicios adicionales muy pocos de ellos cuentan con acceso a internet, televisión por cable, o garaje que son aspectos que sirven de complemento para dar comodidad a los clientes.
- En cuanto al gasto que realizan los hoteles en el cantón Echeandía es muy poco, ya que no adquieren los productos más utilizados como los de limpieza, menaje de cama y otros que los compran al por mayor en otras ciudades. Esto es una oportunidad de aportar al desarrollo local que no se ha practicado.
- La forma de promocionarse es a través de la radio local, la cual pasa la publicidad pero no es permanente, es en forma ocasional.
- De acuerdo a las encuestas tanto a los propietarios como a los usuarios de los hoteles presentes en ese momento, la mayoría de ellos son clientes que han venido varias veces; es decir, este servicio no está abierto totalmente a los transeúntes de paso, sino más bien a quienes realizan actividades de trabajo en el cantón, y durante su estancia en la ciudad que la mayoría indica es de uno a dos días realizan compras en distintos lugares de la ciudad.
- Las personas que se hospedan en los hoteles consideran que se debe mejorar la presentación e higiene de las edificaciones, así como los servicios tecnológicos y la atención al cliente principalmente.

- Se concluye que como hoteles del cantón Echeandía según la versión de los encuestados tanto propietarios como personas alojadas en los mismos consideran que sí contribuyen al desarrollo socioeconómico del cantón Echeandía, al general sobre todo plazas de empleo. De acuerdo al análisis de las autoras podrían aportar más si tomaran en cuenta algunas consideraciones como: el mejoramiento de la presentación de las edificaciones, los medios tecnológicos, el servicio y sobre todo que se utilice proveedores locales para abastecer las necesidades de los mismos.
- La mayor parte de los establecimientos hoteleros no se encuentran afiliados a la Cámara de Turismo, sólo el Hotel Italia lo está. Por ello la mayoría no cumple con los requisitos generales que por ser sitios turísticos solicita el Ministerio y la Cámara de Turismo.

La calidad del servicio, tiene mucha influencia en el reconocimiento que los clientes le dan a los establecimientos hoteleros, y esto a su vez redundando en la promoción que los mismos hacen a sus amigos, familias y conocidos; sea de forma verbal o a través de las redes sociales sobre el lugar donde se hospedaron. Como menciona González (2014), un cliente satisfecho repite el establecimiento sea en el mismo u otro de la misma cadena y ofrece comentarios positivos. De lo investigado se conoce que un cliente que no es bien atendido no vuelve y a más de ello difunde una información negativa sobre el establecimiento, lo que incide directamente en el aspecto socioeconómico de la ciudad, un cliente menos, es un ingreso económico menos. Para Benítez (2010), la calidad del servicio es un aspecto clave para lograr el éxito empresarial en la industria hotelera.

La capacitación al personal es importante y necesaria para mejorar la calidad del servicio, así lo afirma también Ventura (2008), quien propone fortalecer la capacitación que se ofrece a los empleados para saber conducirse bien con los huéspedes, da importancia a la comunicación permanente que debe existir entre la recepción y los clientes. También Ríos, Freire (2013); sostienen que el personal no ofrece un buen servicio por no estar capacitado debidamente para atender las necesidades de los clientes.

Sobre la presentación de los hoteles en este trabajo se resalta la importancia de que estén en buenas condiciones tanto en su parte externa como interna para atraer a los clientes, como lo afirma Ríos y Freire (2013), quienes sostiene que la afluencia de los establecimientos hoteleros disminuye por que las instalaciones no están en un correcto estado y no se tiene programas de mantenimiento para este tipo de establecimientos (Ríos, Freire, 2013).

Con los impactos presentados se comprueba la hipótesis planteada que fueron:

H₁: El sector hotelero produce un impacto positivo en el desarrollo socioeconómico en el cantón Echeandía, provincia de Bolívar.

H₀: El sector hotelero no produce un impacto positivo en el desarrollo socioeconómico en el cantón Echeandía provincia de Bolívar.

Se recomienda:

- Los propietarios de los establecimientos hoteleros deben cumplir con la normativa legal que rige el funcionamiento de los servicios de alojamiento y cambiar las denominaciones que tienen actualmente de hoteles a hostales o a pensiones respectivamente, de acuerdo a los permisos que para su funcionamiento les corresponde.
- Para poder mejorar y obtener una estrella por los servicios prestados los establecimientos hoteleros deben mejorar la calidad de los servicios tanto en la recepción de los clientes, alimentación, teléfono público y botiquín de primeros auxilios que son parte de los requerimientos legales.
- Los propietarios de los hoteles deberían considerar el costo beneficio, que representa la afiliación a la Cámara de Turismo, ya que si bien representa un egreso por la cuota mensual que pagan, también es una oportunidad para que su nombre sea promocionado en los eventos y actividades que esta organización hace tanto a nivel provincial como nacional.

- Se debería colocar por parte del propietario letreros ecológicos que ofrezcan información del tipo de habitación y los precios en la sala de recepciones, para que el huésped esté mejor informado, ya que es una buena carta de presentación por ser accesibles a todo público.
- En cuanto al horario es necesario que se ponga en una parte visible para que las personas que se hospedan conozcan y estén atentos al mismo.
- Aprovechar por parte de los propietarios de los hoteles la presencia de restaurantes que se encuentran en sus alrededores, para ofrecer este servicio a los usuarios de los hoteles, facilitando la alimentación.
- Actualizar y mejorar los servicios que se ofrecen a los clientes que se hospedan es una necesidad, por lo menos en la implementación de la tecnología como es el internet, wifi, agua caliente. Debería ser una actividad urgente a considerar por parte de los propietarios.
- Debería crearse una conciencia de desarrollo socioeconómica por parte de los propietarios y ofrecer la oportunidad de compra a los proveedores locales, para que su aporte al desarrollo local sea mayor.
- Aprovechar otros medios tecnológicos para promocionar los servicios hoteleros a nivel regional y nacional.
- Considerar a las personas que se alojan en los hoteles como una oportunidad para difundir los servicios que cada uno presta, a fin de propiciar un mayor ingreso de personas a la ciudad y contribuir a la dinamización de la economía local con las compras que realizan.
- La presentación e higiene de las edificaciones es un aspecto importante en la que los propietarios debería poner mayor atención para que los clientes tengan una buena impresión del lugar. Los servicios tecnológicos son actualmente una necesidad, ya no un lujo por tanto debería considerarse la

implementación de los mismos, así como el mejoramiento de la atención al cliente.

- Es necesario considerar el mejoramiento de los aspectos antes mencionados para atraer una mayor clientela a los establecimientos hoteleros. Así también que los propietarios realicen el consumo de insumos, materiales requeridos para el funcionamiento en la localidad; de esta manera se dará un mayor aporte al desarrollo local.
- A los propietarios se les recomienda que deben obtener los permisos y certificados que solicita el Ministerio y la Cámara de Turismo, para que puedan mejorar sus condiciones en la prestación de los servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

Ley 97. (diciembre de 2014). *Ley de Turismo*. Recuperado el 5 de abril de 2018, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Acuerdo Ministerial 24. (2016). *Reglamento de Alojamiento turístico*. Recuperado el 9 de abril de 2018, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/1.REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Acuerdo Ministerial 24. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Recuperado el 10 de abril de 2018, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Arquhys. (2018). *Historia de los hoteles*. Recuperado el 6 de abril de 2018

Banco Mundial. (2014). *Desarrollo social*. Recuperado el abril de 2018, de <http://www.bancomundial.org/es/topic/socialdevelopment/overview>

Caiza, R. (2012). *Análisis Histórico de la evolución del turismo en el Territorio Ecuatoriano*. Recuperado el 4 de abril de 2018, de [file:///C:/Users/MARCIMEX/Downloads/Dialnet-AnalisisHistoricoDeLaEvolucionDelTurismoEnTerritor-4180961%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/MARCIMEX/Downloads/Dialnet-AnalisisHistoricoDeLaEvolucionDelTurismoEnTerritor-4180961%20(2).pdf)

Características.co. (2018). *Desarrollo económico*. Recuperado el 10 de abril de 2018, de <https://www.caracteristicas.co/desarrollo-economico/>

Caribbean News digital. (20 de agosto de 2017). *América Latina invierte en la industria hotelera*. Recuperado el 6 de marzo de 2018, de <https://www.caribbeannewsdigital.com/noticia/america-latina-invierte-en-la-industria-hotelera>

- Cinterfor. (2018). *Evaluación de impacto*. Recuperado el abril de 2018, de <http://guia.oitcinterfor.org/conceptualizacion/que-se-entiende-evaluacion-impacto>
- Constituyente, A. (2008). *Cosntitución del Ecuador*. Recuperado el 13 de abril de 2018, de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Decreto Ejecutivo 3400. (17 de diciembre de 2002). Registro Oficial 726. Quito, Pichincha, Ecuador: Gobierno Nacional del Ecuador.
- Decreto Ejecutivo 3400. (2011). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>
- Dictionary.com. (2018). *Impacto*. Recuperado el 5 de abril de 2018, de <https://es.thefreedictionary.com/impacto>
- El Telégrafo. (27 de septiembre de 2017). *Ecuador Cuenta con una política Nacional de Turismo*. Recuperado el 29 de marzo de 2018, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/politica/2/presidente-moreno-participo-en-la-presentacion-de-la-politica-nacional-de-turismo>
- Expreso.ec. (julio de 2017). *Restaurantes y hoteles decrecen 11 trimestres*. Recuperado el mayo de 2018, de <http://www.expreso.ec/actualidad/restaurantes-y-hoteles-decrecen-11-trimestres-JE1512812>
- FUDE. (2018). *Qué es la industria hotelera*. Recuperado el 9 de abril de 2018, de <http://www.educativo.net/articulos/que-es-la-industria-hotelera-885.html>
- GADMC Echeandía. (2016). *Plan de Desarrollo y ordenamiento Territorial*. Recuperado el 9 de abril de 2018, de <http://app.sni.gob.ec/sni->

link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/026000033000
1_PDOT_Act_Echeandia_Diag_12-03-2015_09-36-50.pdf

Gestiopolis. (2018). *¿Qué son crecimiento económico y desarrollo económico?* Recuperado el 12 de abril de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/que-son-crecimiento-economico-y-desarrollo-economico-se-relacionan/>

Gigaturismo.com. (2018). *Alojamiento hotelero*. Obtenido de <http://www.gigaturismo.com/archives/2009/01/diccionario-de-turismo.html>

Guayaquil, C. d. (2018). *panorama económico*. Recuperado el mayo de 2018, de [http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/CARTELERA/2018/Panorama%20economico-%20\(Mar-2018\).pdf](http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/CARTELERA/2018/Panorama%20economico-%20(Mar-2018).pdf)

Hoteles Ecuador.com. (2018). *Hoteles Ecuador origen/reseña*. Recuperado el 1 de abril de 2018, de <https://www.hotelesecuador.com.ec/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idionm=1>

Nacional, C. (2010). *Resultado ce Censo Económico*. Recuperado el 9 de abril de 2018, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-nacional-economico/>

OMT. (2017). *Resultados del turismo internacional en el 2017: los más altos en siete años*. Recuperado el 2018, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos>

Organización Mundial de Turismo. (2018). *Entender el turismo*. Recuperado el 5 de marzo de 2018, de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Que es hospedaje. (2018). Recuperado el 9 de abril de 2018, de <https://diccionarioactual.com/hospedaje/v>

Ramón, A. Saquipay, J. (2014). Propuesta de elaboración de matrices para evaluar la sostenibilidad turística de hoteles de tercera categoría de la ciudad de Cuenca. Cuenca, Ecuador, Azuay: Universidad de Cuenca.

Registro Oficial 465. (18 de febrero de 2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Recuperado el 3 de abril de 2018, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Santos, G. (2015). *Análisis de las operaciones turísticas hoteleras para medir el nivel de contribución al desarrollo social y económico del cantón Salinas durante el período 2014*. Recuperado el 4 de mayo de 2018, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2654/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20LAS%20OPERACIONES%20TUR%C3%8DSTICAS%20HOTELERAS%20PARA%20MEDIR%20EL%20NIVEL%20DE%20CONTRIBUCI.pdf>

Statista. (2018). *Evolución de los ingresos de la industria hotelera en el mundo entre 2008 y 2016 en millones de dólares*. Recuperado el 18 de mayo de 2018, de <https://es.statista.com/estadisticas/598643/ingresos-industria-hotelera-en-el-mundo-2008/>

Superintendencia de Compañías y Seguros del Ecuador. (2017). *Estudios sectoriales alojamiento y servicio de Comidas*. Recuperado el 19 de mayo de 2018, de <http://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/a0a93fff-5441-45aa-807a-8ff010875c4d/estudio+de+alojamiento+y+servicios+de+comida.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=a0a93fff-5441-45aa-807a-8ff010875c4d>

APÉNDICES

Apéndice 1. ENCUESTA.

PROPIETARIOS DE LOS HOTELES CANTÓN ECHEANDÍA

Objetivo.- conocer la percepción de los propietarios del sector hotelero sobre el aporte de sus negocios al desarrollo socioeconómico del cantón Echeandía.

Cuestionario

Nombre el Hotel.....

1. ¿Qué tipo de categoría tiene su hotel?

- Hotel H
- Hostal HS
- Hostería HT
- Hacienda Turística HA
- Lodge
- Resort RS
- Refugio RF
- Campamento Turístico CT
- Casa de Huéspedes CH

2. ¿Qué tipo de servicio hotelero tiene su negocio?

- Dos estrellas
- Tres estrellas
- Más de tres estrellas
- Ninguna

3. ¿Se encuentra afiliada a la cámara de turismo?

- Si
- No.

Cuanto aporta mensual, anual?.....

4. ¿Qué tipo de habitaciones tiene su hotel?

- Habitaciones simples
- Habitaciones dobles
- Habitaciones triples
- Habitaciones cuádruples
- Habitaciones múltiples
- Habitaciones junior suite
- Habitaciones suite

5. ¿Cuál es el precio de las habitaciones simples?
- Menos de 10 dólares por persona
 - Entre 10 a 15 dólares por persona
 - Entre 20 a 30 dólares por persona
6. ¿Cuál es el precio de las habitaciones dobles?
- Menos de 10 dólares por persona
 - Entre 10 a 15 dólares por persona
 - Entre 20 a 30 dólares por persona
7. ¿Cuenta el hotel con servicio de iluminación de emergencia?
- Si
 - No
8. El horario de atención
- 24 horas al día
 - De 6 a 22 horas
 - De 6 a 20 horas
 - Otro
9. A. Qué tipo de servicios ofrece su hotel?
- Sólo hospedaje
 - Hospedaje y alimentación
 - Sala de reuniones
10. ¿Qué servicios adicionales ofrece su hotel?
- Televisión con cable
 - Televisión si cable
 - Internet
 - Wifi
 - Telefonía
 - Radio
 - Agua caliente
 - Aire acondicionado
 - Ventilador
 - Alimentación
 - Servicio de bar
 - Servicio a la habitación
 - Garaje
 - Servicio de transporte
 - Cambio de monedas
 - Farmacia
 - Caja fuerte
11. ¿Los servicios de garaje son propios o en convenio con otros negocios?
- Si

No

12. ¿A qué nivel social corresponden las personas que se aloja en su hotel?

- Alta
- Media
- Baja
- Todas

13. ¿Qué actividades cree usted que necesita que el sector hotelero del cantón Echeandía?

- Mejorar los hoteles existentes
- Crear más hoteles
- Promocionar más los hoteles
- Otra opción

Cuál.....

14. Considera usted que el sector hotelero contribuye en el desarrollo socioeconómico de los habitantes del cantón Echeandía?

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. ¿Qué productos compra o utiliza en su hotel?

- Productos de limpieza
- Productos alimenticios
- Menaje de cama (Sábanas, colchas)
- Menaje de cocina
- Muebles
- Otros materiales
- Publicidad
- Impresión de facturas

16. Donde compra los productos que necesita para el hotel

- En el cantón
- En Ventanas
- En Guaranda
- En otras ciudades

17. ¿Cada cuánto compra los productos que utiliza en el restaurante?

- Todos los días
- Una vez a la semana

Una vez al mes

18. ¿Cómo compra los productos?

- Al por menor
- Al por mayor

19. ¿En qué medida el sector hotelero incide en el Turismo de Echeandía?

- Bajo
- Medio
- Alto
- Ninguno

20. ¿Cuenta con los permisos de funcionamiento? Están Actualizados

- Si
- No
- En trámite

21. Número de empleados de planta con los que cuenta su hotel

- Uno a tres
- Tres a cinco
- Más de cinco
- Ninguno

22. Número de empleados temporales con los que cuenta su hotel

- Uno a tres
- Tres a cinco
- Más de cinco
- Ninguno

23. ¿Tiene servicio de baño privado en las habitaciones?

- En algunas habitaciones
- Todas las habitaciones

24. ¿Los empleados cuentan con equipo de seguridad laboral?

- Si
- No
- A veces

25. Empleados afiliados al seguro social

- Todos
- Ninguno

26. ¿Cuántos días se hospeda la mayoría de clientes?

- Un día
- Dos días
- Tres días

27. Tipo de publicidad que utiliza para promocionar los servicios del su establecimiento

- Prensa
- Televisión
- Radio
- Agencia de viajes
- Guía telefónica
- Carteles, pancartas
- Revistas
- ninguna

Apéndice 2. ENCUESTA A CLIENTES DE LOS HOTELES.

Sexo.....
Edad.....
Profesional si.... no.....
Lugar de procedencia.....

1. ¿Cuántas veces se ha alojado en los hoteles del cantón Echeandía en este último año?

- Una vez
- Dos Veces
- Tres veces
- Más de tres veces

2. ¿Las veces que se ha utilizado los servicios del hotel cuántos días se ha quedado?

- Un día
- Dos días
- Tres días
- Más de tres días

3. ¿Cuál es el motivo de su venida a Echeandía?

- Esparcimiento
- Trabajo
- Descanso
- Estudio
- Compras
- Otros

4. ¿Qué tipo de transporte utilizó para llegar a la ciudad?

Transporte propio
Bus
Taxis
Camionetas

5. ¿Cuándo está en el cantón Echeandía dónde se alimenta?

En los restaurantes
En las ventas informales
No desayuna
Otros

6. ¿Consume alimentos entre comidas?

- Si
- No
- A veces

7. ¿Cuándo consume otro tipo alimentos entre comidas donde lo compra?

- Tiendas
- Bares
- Cantinas
- Puestos informales

8. ¿En el cantón en que otros lugares compra o realiza gasto?

Farmacias

Cabinas telefónicas

Tiendas de ropa y calzado

Tiendas de abasto

Tiendas naturistas

Comisariatos

Mecánicas

Gasolineras

Garajes

Bares, Cantinas karaokes , discotecas

Salas de villar

Gimnasios

Transporte

Librerías

Agroquímicos

Apéndice 3. FICHA DE OBSERVACIÓN

Establecimiento	Están visibles los permisos de funcionamiento	Genera plazas de trabajo	Se lleva registro de los clientes	El personal se ha capacitado para atender al cliente	Tiene acceso para personas con discapacidad	Tiene señalética	El establecimiento se ve limpio y acogedor	Utilizan materiales ecológicos o biodegradables	La fachada está mantenida	Promueve el ahorro de agua	Promueve el ahorro de energía eléctrica	Controla el manejo de residuos sólidos	Tiene salidas de emergencia	se encuentran a la vista números de emergencia
Hostal Amparito														
Hostal Barragante														
Hostal Italia														
Hostal La Samba														
Hostal Marilyn Azul														
Hostal Alises														
Hotel El Paraíso														
Pensión Monar														
Hostal Echeandía														
Hostería Las Cabañas														

Apéndice 4. CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES.

CAPITULO III DE LA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. - Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT i) Casa de Huéspedes CH

a) Hotel. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas.

b) Hostal. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un

edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c) Hostería - Hacienda Turística - Lodge:

c.1. Hostería. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c.2. Hacienda turística. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c.3. Lodge.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

d) Resort. - Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

e) Refugio. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.

f) Campamento turístico. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.

g) Casa de huéspedes. - Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos.

Art. 13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. - Es REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO - competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son: Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico Categorías asignadas Hotel 2 estrellas a 5 estrellas Hostal 1 estrella a 3 estrellas Hostería - Hacienda Turística 3 estrellas a 5 estrellas - Lodge Resort 4 estrellas a 5 estrellas Refugio Categoría única Campamento turístico Categoría única Casa de huéspedes Categoría única. (Acuerdo Ministerial 24, 2016)

Apéndice 5. FUENTES DE VERIFICACIÓN



Encuesta propietaria Hostal Amparito



Encuesta propietario Hostería Barraganete



Encuesta a propietaria de la Pensión Marlyn Azul



Encuesta a propietaria de la Pensión Monar



Encuesta a propietaria de la Hostal El Paraíso



Encuesta a propietaria del Hotel Italia



Encuesta a la administradora de Ulises Hotel



Encuesta al propietario de la Cabañas de Puruhuay

Apéndice 6. LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA PROVINCIA DE BOLÍVAR.

Cantón	Tipo de Actividad	Nombre	Propietario	RUC	Teléfono	Mail
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	PENSIÓN	SPA D´SOL	GARCÍA GARCÍA GLADYS NOEMÍ	201632247001	2981645	hotelspadsol@yahoo.com
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOSTAL	COLINA LA	CAMPANA SILVA MIGUEL ADRIAN Y OTROS	290044758001	2980666	
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOSTAL	BOLIVAR	NUÑEZ FREIRE JOSE ALEJANDRINO	200052199001	2980547	
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOSTAL	MANSION DEL PARQUE	TAPIA LOMBEIDA MAGDALENA CLEMENCIA	200063774001	2981513	guaranda@mansiondelparque.com
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOSTAL	LOS ESPEJOS	LEDESMA COZZRELLY ESTHELA BOLIVIA	201527397001	2981968	mcls<_24@hotmail.com
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOSTAL RESIDENCIA	7 COLINAS	ROMERO MINAYA ARIANA GUISELA	201249877001	32981714	hostal7colinas@hotmail.com
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOSTAL RESIDENCIA	SPA OASIS	GAVILANEZ GUINGLA LOURDES	201561826001	32980128	jrquingla@yahoo.com
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOSTAL RESIDENCIA	EJECUTIVO LA BAHIA	GAIBOR PILAMUNGA CARMITA YOLANDA	201185568001	2980044	
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOSTAL RESIDENCIA	CASMAR	CASTRO ALQUI CESAR ALBERTO	200282119001	2980593	
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOSTAL RESIDENCIA	BALCON CUENCANO	ROSA ARMIJOS ARMIJOS	102123593001	2981268	
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOSTERIA	ANGEL EL	GOYES NOBOA ANGEL RODRIGO	200932903001	2225075	hosteriaelangel@hotmail.com
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	COLONIAL	IPIALES GAIBOR KARINA MARICELA	1804761839001	32550615	krinipi@hotmail.com
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL RESIDENCIA	MARQUEZ EL	LUIS ROMERO VARGAS	200440527001	2981306	
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	PENSION	LA MINGA	VASCONEZ VALLE LENIN RENELMO	1708861628001	32210255	lamingacafe@hotmail.com
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOSTAL	REFUGIO SALINAS	TUALOMBO PUNINA LUIS ARMANDO	201783875001	992483126	rls-juveniles@hotmail.com
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOSTAL RESIDENCIA	PEÑALOZA	PEÑALOZA SEGURA NELSON NAPOLEÓN	200072353001		
GUARANDA (CAPITAL PROVINCIAL)	HOSTAL RESIDENCIA	PAMBILEÑO	CARVAJAL ANGEL CELIO	200174928001	32656018	magdalena1210@hotmail.com
CHILLANES	HOSTAL RESIDENCIA	GRAND HOSTAL DE CHILLANES	ESTRELLA ZAVALA LUIS ALBERTO	201536232001	2978227	

CHIMBO	HOSTAL RESIDENCIA	GRANT RUISEÑOR	ALBIÑO AGUILAR ROZANA TARGELIA	201209798001	2988997	rozanaalbino2013@gmail.com
ECHEANDIA	HOSTAL	LUICES	COLOMA BENAVIDES ERIKA GABRIELA	605154111001	2971253	luispaliz@andinanet.net
ECHEANDIA	HOSTAL	ZAMBA LA	ESPIN ANDRADE EDGAR MARCIAL	201425402001	2970692	
ECHEANDIA	HOSTAL RESIDENCIA	ITALIA S.T	SEGURA WUILCAPI JINA MAGALI	201611712001	32970234	
ECHEANDIA	HOSTERIA	BARRAGANETE EL	VERDEZOTO ESPINOZA GILBERT VIRGILIO	200357481001	99166174	
SAN MIGUEL	HOSTAL	LA GRUTA	NIE XINMIN	1717233546001	989916	hotellagruta@outlook.es
SAN MIGUEL	HOSTAL RESIDENCIA	ANTURIOS	MARTINEZ GAIBOR LUIS OSWALDO	201518164001		ymaibethjohanna@yahoo.com
SAN MIGUEL	HOSTAL RESIDENCIA	ALEXANDER	MOYA BAYAS PRISCILA IVANNOVA	201829306001	99543883	
SAN MIGUEL	HOSTERIA	QUINTA PUCHALI	GAIBOR RAMIREZ PATRICIA MARIELA	201051414001	33010811	
SAN MIGUEL	HOSTERIA	ARRAYANES LOS	PINOS VERDEZOTO VICTOR HUGO	200255511001	993900396	hosterialosarrayanes2015sp@gmail.com
CALUMA	HOSTERIA	MADERA FINA	ZAMBRANO ALCIVAR ROSA INES	908207681001	2975088	
CALUMA	HOTEL RESIDENCIA	GRAN PANORAMA	CEDEÑO INTRIAGO AURA FRANCISCA	1302537210001	2974121	
LAS NAVES (LAS NAVES, CAB CANTONAL)	PENSION	FLORCITA	MOREIRA PORTILLA MIXI DIXIANA	201763273001	32656010	dlxlany@hotmail.com

Apéndice 7. Propietarios de los establecimientos hoteleros.

Establecimiento	Propietarios
Hotel Italia	Magaly Segura
Hostal Amparito	Katty Guilcapi
Hostal la Samba	Janeth Guzmán
Pensión Marilyn Azul	Myriam Carvajal
Hostal Alises	Alises Segura
Hostal el Paraíso	Jomaira Zambrano
Hostal Echeandía	Teresa Bonilla
Pensión Monar	Luz Montero
Hostería Barraganete	Gilbert Verdezoto
Las Cabañitas Puruhuay	Eduardo Escudero

