

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

**“IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA
PARA EMPRESAS HOTELERAS EN LA CIUDAD DE CUENCA 2015”**

Ensayo Previo a la Obtención del Título de
Licenciada en Administración Turística.

Autor:

Karla María Cubillos Peralta

0104848056

Director:

Magister Santiago Domingo Carpio Álvarez

0102215910

CUENCA-ECUADOR

2015



RESUMEN

El presente trabajo de investigación es un análisis de la identificación de necesidades de consultoría especializada para empresas hoteleras en la ciudad de Cuenca durante el periodo 2015, de tal manera que se pueda conocer la factibilidad de una posible consultora en la ciudad.

Este proyecto busca nuevas propuestas para mejorar la calidad hotelera, pudiendo aplicar nuevas modalidades de servicio y competitividad para llegar al posible consumidor.

Para levantar información verídica y de calidad la investigación consta de un análisis de la oferta y la demanda de necesidades de consultoría en el cual se busca conocer el interés de las empresas hoteleras en contratar los servicios de asesoramiento de una posible consultora y establecer las necesidades de estas empresas, como también de determinar la viabilidad de una posible consultora hotelera.

Con los resultados de este análisis se pretenderá brindar servicios que sean de carácter intelectual y de asesoramiento provistos por consultores, quienes cuenten con las competencias idóneas tales como: (valores, conocimientos y habilidades) con la respectiva experiencia requerida para cubrir las necesidades de los empresarios.

Palabras clave: Consultoría, Asesoría, Empresas hoteleras, Calidad, Servicios.



ABSTRACT

This research work is an analysis and identification of specialized needs consulting for hotel companies in Cuenca city, during the year 2015 in order to know the feasibility of advisory in the city

This project aims to find new proposals to improve hotel quality and to apply new modalities of service and competitiveness to potential consumers.

In order to get truthful and quality information of consulting needs the research consists of supply and demand analysis, seeking to learn about the interests of hotel companies to hire the advisory services of a consultant to establish the needs of these companies.

With the results of this analysis we intend to offer intellectual and advisory services provided by consultants who have the competences (values, knowledge and skills), and the experience required to meet their needs.

Keywords: Consulting, Hotel, Companies, Quality and Services.



ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	2
ABSTRACT.....	3
CLÁUSULA DE DERECHO DEL AUTOR	6
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	7
DEDICATORIA	8
AGRADECIMIENTO	9
INTRODUCCIÓN.....	10
SECCIÓN 1:	11
ESTADO DE ARTE DEL SECTOR HOTELERO-DIAGNÓSTICO.....	11
1. Desarrollo y situación actual hotelera	11
2. Desarrollo y situación actual de las actividades de consultoría del sector hotelero	12
3. Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la ciudad de Cuenca 2015	14
SECCIÓN 2:	16
PROPUESTA METODOLÓGICA.....	16
1. Elaboración del catastro hotelero.....	16
2. Tamaño muestral	17
2.1 Fuentes de datos.....	17
3. Diseño y Validación de Encuestas	19
SECCIÓN 3.	20
RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	20
1. Aplicación de encuestas.....	20
2. Compilación de datos.....	20
3. Análisis y levantamiento de datos estadísticos.	22
4. Resultado de las encuestas con enfoque a las necesidades de consultoría	29
SECCIÓN 4	32
PUNTO DE VISTA, ANÁLISIS CRÍTICO, ARGUMENTOS DEL CONTEXTO Y REFLEXIONES DENTRO DEL ENSAYO.	32



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.1 Punto de Vista.....	32
4.2 Análisis Crítico.....	32
4.3 Argumento del Contexto.....	32
4.4 REFLEXIONES DENTRO DEL ENSAYO	33
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	35
GLOSARIO.....	36
ANEXO 1.....	38
8. BIBLIOGRAFÍA:.....	41
TABLA DE ILUSTRACIONES.	
Ilustración 1.....	22
Ilustración 2.....	22
Ilustración 3.....	23
Ilustración 4.....	23
Ilustración 5.....	24
Ilustración 6.....	24
Ilustración 7.....	25
Ilustración 8.....	26
Ilustración 9.....	26
Ilustración 10	27
Ilustración 11	27
Ilustración 12	28
Ilustración 13	28
Ilustración 14	29



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE DERECHO DEL AUTOR



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Yo, *Karla María Cubillos Peralta*, autora del ensayo de grado "Identificación de necesidades de consultoría especializada para empresas hoteleras en la ciudad de Cuenca 2015", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi Título de Licenciada en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 27 julio de 2015.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Karla María Cubillos Peralta'.

Karla María Cubillos Peralta

C.I: 010484805-6



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Yo, Karla María Cubillos Peralta, autora del ensayo de grado "Identificación de necesidades de consultoría especializada para empresas hoteleras en la ciudad de Cuenca 2015", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 27 julio de 2015.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Karla María Cubillos Peralta', written over a horizontal line.

Karla María Cubillos Peralta

C.I: 010484805-6



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

Como no agradecer primero a Dios que me ha dado la fuerza necesaria y a las personas indicadas para alcanzar esta meta.

Definitivamente esas personas son mis padres que me han guiado por el camino de la sabiduría, teniendo en cuenta que todo lo que se comienza se debe terminar en la meta, que lo que vale la pena cuesta y sin duda eso es un trabajo de perseverancia y dedicación. A mis hermanos que con su granito de arena me han llenado infinitamente ya que han demostrado hacia mí su voto de confianza, finalmente esto quiero compartir con esas personas que sin ser mi familia me han apoyado y han confiado en mí y esas personas son mis amigos.

Karla Cubillos P.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTO

Acostumbro agradecer por todo lo que me pasa en mi vida primero a Dios y sin duda alguna esta no será la excepción.

A mi familia mis padres y mis hermanos que han estado en este camino de sacrificio, que he podido lograr solo con los principios, valores y educación que solo ellos me han podido enseñar.

A mis amigos que siempre han estado aportando con sus saberes y apoyo en mi vida profesional.

Al Magister Santiago Carpio por su orientación, quien gracias a su trayectoria y conocimientos ha sabido ilustrarme de la mejor manera.

Karla Cubillos P.



INTRODUCCIÓN

La necesidad de implementar nuevas herramientas competitivas y coherentes para el mercado hotelero de Cuenca, surge como una propuesta de una posible creación de una consultora hotelera, con la cual se pretende brindar asesoría experta, puesto que el mercado cada vez evoluciona a gran velocidad y consigo la administración hotelera se ha vuelto más compleja de acuerdo al desarrollo de la actividad turística.

Según, la Organización Mundial de Turismo OMT, en su libro Introducción al Turismo, indica varios conceptos que enriquecen el conocimiento del turismo, destacándose la contribución del concepto que expresa que el turismo es la actividad que realizan las personas durante sus viajes a lugares distintos a su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año por motivos de diversión, visita a familiares, amigos, ocio, negocio u otros motivos.

Por otra parte Andrea Pesántez verifica estrategias en donde “el sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante un precio, con o sin servicio de carácter complementario” (Pesantez, 2014).

A pesar de que el turismo se ha convertido en un potencial económico en el país, las instituciones que prestan servicios relacionados con esta actividad en especial en el área hotelera no han optado por contratar consultoras que los ayude a optimizar sus recursos y a mejorar sus servicios, instalaciones y su personal a través de capacitaciones, direccionamiento, planeación y un sin número de estrategias planteadas por expertos en el tema.

Por lo que con el desarrollo de este trabajo investigativo se pretende concientizar a sus directivos a hacer uso de estos servicios en bien del posible consumidor y de sus intereses.



SECCIÓN 1:

ESTADO DE ARTE DEL SECTOR HOTELERO-DIAGNÓSTICO

1. Desarrollo y situación actual hotelera

Para Gabriela Quezada la ciudad de Cuenca se caracteriza por la historia de la hotelería, en el Ecuador se inicia en los años 1500 con el desarrollo de las primeras ciudades del país que son Quito y Guayaquil, ya que los primeros establecimientos donde llegaban los huéspedes e ilustres personajes eran casas particulares o pensiones muy humildes, que con el pasar de los años se desarrollaron y dispusieron nuevos servicios. (Quezada, 2010)

En cuanto a la ciudad de Cuenca el primer lugar donde se ofrecía albergue data del año 1780 era “La Casa de las Posadas” fue el lugar para alojar a los viajeros que llegaban a Cuenca o salían por la ruta del occidente hacia el Cajas y luego al Puerto de Bolas, en Balao, sitio que servía de conexión entre las ciudades de Cuenca y Guayaquil. (Quezada, 2010)

Hoy por hoy se identifica que el sector hotelero se ha venido desarrollando de manera positiva en los últimos tiempos, existiendo una gran demanda nacional e internacional esto se ha logrado ya que el Ecuador maneja el turismo en diferentes modalidades, obligando al sector hotelero a estar en constante mejora todo el año, además de que Cuenca se posiciona como ciudad de importancia para el Turismo de Elite, siendo este un viaje realizado por clases altas, con un servicio exclusivo, este ha sido otro de los puntos importantes para que el sector hotelero se sienta en la responsabilidad de mejorar la calidad de servicios y el producto que ofrecen a los turistas. (Rodríguez, 2003)

En la ciudad de Cuenca existen 49 hoteles subdivida en lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categoría, sin embargo según datos de la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, en los últimos tres años se han abierto 10 hoteles, siguiendo algunos una tendencia de alojamiento en las casas patrimoniales que tiene la ciudad con infraestructura tradicional sin embargo como existen creación de hoteles que han seguido los reglamentos que exige el CAPTUR



UNIVERSIDAD DE CUENCA

para el funcionamiento de estos establecimientos, según el artículo 15, también existen lugares de alojamiento clandestinos en el centro histórico de la ciudad, como el hotel de las hamacas, lugar que es administrado por extranjeros estando en proceso de denuncia por parte de la Asociación Hotelera del Azuay ya que no se puede corromper el sector de esta manera, por ser ilegal. (CAPTUR, 2015)

Además el Ministerio de Turismo viene desarrollando el proyecto IBIS Hotels Ecuador, quienes son representantes de más de 120 hoteles en Sudamérica, siendo esta una marca que maneja la cadena hotelera Francesa “Acor”, con el propósito de que en Ecuador se construyan 10 hoteles, iniciando el primer hotel en la ciudad capital Quito, sin embargo la ciudad de Cuenca también se encuentra considerada en este proyecto, generando más de 300 empleos directos y 600 indirectos, mientras que en su operación generará 50 empleos directos y más de 250 indirectos por ciudad, este es un grupo de empresarios privados que trabajan conjuntamente con el MINTUR. (Turismo, 2015)

A pesar de que la demanda y los servicios turísticos han aumentado no se han desarrollado empresas que den soluciones y alternativas a las necesidades de consultoría especializada.

2. Desarrollo y situación actual de las actividades de consultoría del sector hotelero

En la actualidad el sector hotelero mantiene un crecimiento tanto en el desarrollo y mejora de ellos como en la aparición de nuevos hoteles que se están posicionando en la ciudad de Cuenca.

El desarrollo de los hoteles anteriormente descritos van ligados con las actividades que estos ofrezcan, sin embargo no siempre se han fusionado estos dos servicios ya que las tendencias no lo exigían pero ahora ya lo hacen desde un huésped que sale a pernoctar con carácter de ocio hasta un huésped que viaja por negocios, ya que un hotel que cuente con actividades que se puedan realizar dentro del mismo permiten comodidad y placer a los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

turistas, cabe recalcar que estas empresas se crearon con el “Boom Turístico”, término empleado por el diccionario turístico haciendo referencia al desarrollo del turismo desde 1973, por lo que se considera que los hoteles no pudieron manejar una planificación adecuada para el alojamiento y actividades que ofrezcan, por tanto es obligatorio que tanto los antiguos hoteles como los nuevos cuenten con la normalización que exige Hoteles Ecuador en el reglamento general de actividades turísticas, decreto No. 3400. (Ecuador, 2015);

Al momento de pensar en servicios y actividades que ofrezca el hotel se debe considerar el tiempo que tenga cada huésped para alojarse, actualmente muchos hoteles ofrecen actividades para días o fines de semana completos que quedaría perfecto para un huésped que esta vacacionando sin embargo no hay que olvidar de la existencia del huésped de negocios que decidió alojarse solamente por alguna horas para tomar una baño, reposar momentáneamente y organizar documentos, conocido esto como una venta day pass o day room, según las investigaciones de campo que se realizaron.

Existen nuevos hoteles que todavía no se encuentran registrados dentro del catastro hotelero, debido a que el Ministerio de Turismo no tiene un inventario actualizado, por este motivo se ha visto la necesidad de considerar un análisis de cómo estos se encuentran en la actualidad, logrando obtener como resultado que dichas empresas antes mencionadas ya están desarrollando nuevas propuestas para este tipo de huésped, ofreciendo un nuevo servicio hotelero denominado service room, destacándose propuestas como masajes por personas especializadas en el tema, además de maquilladores y asesores de imagen totalmente capacitados para ser el soporte principal para estos visitantes.

Existen además actividades que se realizan fuera del hotel, sin embargo los principales actores al ofrecer este servicio son la misma empresa ya que actualmente se manejan convenios para beneficios mutuos de crecimiento en el sector turístico en sus diferentes áreas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las consultoras cumplen un papel indispensable en el desarrollo de un hotel que desea mantenerse en el mercado con bases sólidas en su funcionamiento, El trabajo de una consultora es ayudar a elegir la mejor estructura e infraestructura de sistemas para un hotel, la compatibilidad entre sistemas diferentes, optimización y adecuación de nuevas tendencias en tecnología que encajen con necesidades operativas.

La falta de asistencia de una consultora profesional a los Hoteles se puede apreciar al momento de visitar las instalaciones de un hotel dentro de la ciudad de Cuenca en comparación con otras ciudades del país como Quito y Guayaquil, donde el sector hotelero se ha incorporado en el mercado y se ha potencializado a nivel internacional, gracias a la gestión de sus directivos y el buen funcionamiento en base a estrategias planteadas por consultoras.

3. Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la ciudad de Cuenca 2015

Mediante estudios realizados por medio de fuentes científicas se logró identificar algunas de las necesidades que tiene el sector hotelero, esto conjuntamente con la entrevista realizada al Doctor Mateo Estrella consultor profesional en áreas especializadas en Turismo Hotelero y Gastronómico, identificándose que las actividades que se puedan desarrollar no son necesario que se realicen en todos los hoteles ya que el motivo de viaje se realiza de acuerdo a las necesidades y tendencias, por lo que es importante que los hoteles identifiquen su segmento de mercado a dirigirse para poder cumplir un sistema especializado que pueda ofrecer el hotel, pero existe poco interés por parte de los propietarios en la mejora de sus establecimientos, según la misma entrevista realizada en la ciudad de Cuenca existen tres hoteles que han buscado el asesoramiento profesional, en donde se ha visto necesario la capacitación a los empleados en atención al cliente, además de retomar proyectos de mejora en cuanto a la estructura y organización administrativa.

Con el principio de brindar un servicio de calidad, es muy importante conocer si los estándares establecidos se cumplen a satisfacción y con la mayor



UNIVERSIDAD DE CUENCA

eficiencia, este enfoque solo se puede determinar al ejecutar una consultoría especializada.

Dentro de la identificación de problemas en los hoteles de la ciudad de Cuenca cabe destacar la falta en atención al cliente debido a su personal poco capacitado en áreas de servicios turísticos, la infraestructura hotelera es otro de los inconvenientes para el buen funcionamiento de estos establecimientos ya que sus instalaciones en muchas ocasiones se encuentra deterioradas debido a su uso y poca intervención para realizar mejoras en este sector, además de no tener convenios estratégicos con empresas tanto públicas como privadas que de alguna manera se puedan beneficiar para el crecimiento del sector turístico hotelero.

**SECCIÓN 2:****PROPUESTA METODOLÓGICA****1. Elaboración del catastro hotelero**

Para el levantamiento de la información sobre el número de hoteles en la ciudad de Cuenca se utilizó datos del Ministerio de Turismo con el fin de realizar las encuestas e identificar de forma directa las necesidades que tiene este sector para que en un futuro se las pueda mejorar.

Con estos datos se logró obtener un número de 49 hoteles existentes en la ciudad.

Tabla 1: Catastro Hotelero

NÚMERO	ESTABLECIMIENTO	ACTIVIDAD TURÍSTICA	CATEGORÍA	TIPO
1	El Dorado	Alojamiento	Lujo	Hoteles
2	Oro Verde	Alojamiento	Lujo	Hoteles
3	Atahualpa	Alojamiento	Primera	Hoteles
4	Carvallo	Alojamiento	Primera	Hoteles
5	Catedral	Alojamiento	Primera	Hoteles
6	Conquistador	Alojamiento	Primera	Hoteles
7	Crespo	Alojamiento	Primera	Hoteles
8	El Príncipe	Alojamiento	Primera	Hoteles
9	Forum	Alojamiento	Primera	Hoteles
10	Italia	Alojamiento	Primera	Hoteles
11	Patrimonio	Alojamiento	Primera	Hoteles
12	Pinar del Lago	Alojamiento	Primera	Hoteles
13	Presidente	Alojamiento	Primera	Hoteles
14	Pumapungo	Alojamiento	Primera	Hoteles
15	Rione	Alojamiento	Primera	Hoteles
16	San Juan	Alojamiento	Primera	Hoteles
17	Santa Ana	Alojamiento	Primera	Hoteles
18	Santa Mónica	Alojamiento	Primera	Hoteles
10	Valgus	Alojamiento	Primera	Hoteles
20	Victoria	Alojamiento	Primera	Hoteles
21	Yanuncay	Alojamiento	Primera	Hoteles
22	Zahir 360	Alojamiento	Primera	Hoteles
23	Alli Tiana	Alojamiento	Segunda	Hoteles
24	Atenas	Alojamiento	Segunda	Hoteles
25	Best Plaza	Alojamiento	Segunda	Hoteles



26	Cuenca	Alojamiento	Segunda	Hoteles
27	El Cisne	Alojamiento	Segunda	Hoteles
28	El Quijote	Alojamiento	Segunda	Hoteles
29	Emperador	Alojamiento	Segunda	Hoteles
30	Ensueños	Alojamiento	Segunda	Hoteles
31	España	Alojamiento	Segunda	Hoteles
32	Europa	Alojamiento	Segunda	Hoteles
33	Las Américas	Alojamiento	Segunda	Hoteles
34	Lloresa	Alojamiento	Segunda	Hoteles
35	Mi hotel el puente	Alojamiento	Segunda	Hoteles
36	Prado Inn	Alojamiento	Segunda	Hoteles
37	Portal Español	Alojamiento	Segunda	Hoteles
38	Ríos del Valle	Alojamiento	Segunda	Hoteles
39	San Carlos	Alojamiento	Segunda	Hoteles
40	Santa Ana	Alojamiento	Segunda	Hoteles
41	Tomebamba	Alojamiento	Segunda	Hoteles
42	Vásquez Inn	Alojamiento	Segunda	Hoteles
43	Check Inn	Alojamiento	Tercera	Hoteles
44	Gran Hotel	Alojamiento	Tercera	Hoteles
45	Norte	Alojamiento	Tercera	Hoteles
46	Pichincha	Alojamiento	Tercera	Hoteles
47	San José Inn	Alojamiento	Tercera	Hoteles
48	Tito	Alojamiento	Tercera	Hoteles
49	Ríos de Cuenca	Alojamiento	Cuarta	Hoteles

Título: Catastro hotelero Azuay

Autor: Karla Cubillos

Fuente: MINTUR¹

Fecha: 2014

2. Tamaño muestral

2.1 Fuentes de datos

Las encuestas se realizaron para poder identificar las necesidades de la consultoría especializada para empresas hoteleras en la ciudad de Cuenca 2015. Estas encuestas determinarán las falencias existentes en los hoteles según su categorización. Podemos visibilizar la encuesta en el Anexo 1.

Dichas encuestas fueron dirigidas a los gerentes y administradores de los 49 hoteles antes mencionados en el catastro levantado por el MINTUR, la entrevista consto de 14 preguntas abiertas con las cuales se pretende conocer



los principales problemas y necesidades de los hoteles así como la apertura para contratar servicios de asesoría y consultoría.

2.2 Universo

El universo que se ha tomado en cuenta para el presente ensayo es el número de hoteles existentes en la ciudad de Cuenca según el catastro obtenido por el Ministerio de Turismo, que comprende 49 hoteles.

2.3 Elemento muestral

Para poder analizar las necesidades hoteleras de la ciudad.

Se ha tomado el resultado total de la unidad de muestra a calcular lo cual llegaría a ser el elemento muestral.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

Z= valor obtenido mediante niveles de confianza.

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

e= error de estimación

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 49 * 0,5 * 0,5}{(0.05)^2 (49 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

N= 44 encuestas



La fórmula arrojó un resultado de 44 encuestas a realizarse, sin embargo se consideró necesario desarrollar a todos los 49 hoteles de la ciudad de Cuenca por la cercanía al resultado.

3. Diseño y Validación de Encuestas

Para el diseño y validación de la encuesta, se procedió a realizar una entrevista al Doctor Mateo Estrella consultor profesional en el área de turismo hotelero y gastronómico, en donde supo validar algunas necesidades que actualmente acarrea el sector hotelero dentro la ciudad de Cuenca, como la planificación estratégica y capacitación al cliente interno, siendo esto una información importante para el desarrollo de la encuesta, además se tuvo que realizar visitas a los hoteles para visualizar como se encuentran algunos de ellos y poder identificar otras necesidades como: el desarrollo de talento humano, inversiones, sistemas informáticos, marketing, monitoreo de clientes, temporalidad donde se podrá observar el número de visitantes que llegan al hotel en cada mes del año, historial de huéspedes y cumplimiento de categorización. Las encuestas se procederán a aplicar a los gerentes y personal administrativo de los 49 hoteles, para recalcar información de cómo se encuentra la situación actual del hotel con el objetivo de tener la información de los temas que se tendrían que trabajar a profundidad en la consultoría hotelera.



SECCIÓN 3.

RESULTADOS Y ANÁLISIS

1. Aplicación de encuestas.

Las encuestas serán aplicadas a todas las empresas hoteleras de la ciudad de Cuenca, utilizando el catastro anteriormente descrito, información que ha sido proporcionada por el Ministerio de Turismo, las preguntas han sido analizadas a cabalidad para estructuración de cada una de ellas teniendo, una entrevista con el presidente de la Asociación Hotelera del Azuay el Ing. Juan Pablo Vanegas, profesional del área de turismo en donde supo indicar las áreas estratégicas que deberían ser investigadas, pudiendo con esto lograr observar en qué nivel de necesidad de consultoría se encuentra cada una.

2. Compilación de datos

En la siguiente tabla se observará la situación actual de los temas a consultar en la empresa, teniendo ya datos generalizados y completos de las entrevistas realizadas a cada uno de los hoteles de la ciudad de Cuenca.

Tabla 2: Compilación de datos de la encuesta.

COMPILACIÓN DE DATOS			
1. ¿El hotel cuenta con un plan estratégico?		%	N.-
	SI	59%	29
	NO	41%	20
TOTAL		100%	49
2. ¿Su hotel cuenta con algún programa de capacitación?		%	N.-
	SI	24%	12
	NO	76%	37
TOTAL		100%	49
3. ¿El hotel cuenta con un programa de desarrollo de talento humano?		%	N.-
	SI	61%	30
	NO	39%	19
TOTAL		100%	49
4. ¿Su hotel cuenta con un programa de inversiones?		%	N.-
	SI	82%	40
	NO	18%	9
TOTAL		100%	49
5. ¿El hotel cuenta con un sistema informático de los datos de los clientes?		%	N.-
	SI	96%	47
	NO	4%	2
TOTAL		100%	49



UNIVERSIDAD DE CUENCA

6. ¿Su hotel cuenta con un programa de marketing profesional?		%	N.-
	SI	37%	18
	NO	63%	31
TOTAL		100%	49
7. ¿El hotel cuenta con un sistema de monitoreo a sus clientes y un servicio postventa?		%	N.-
	SI	76%	37
	NO	24%	12
TOTAL		100%	49
8. Lleva un control sobre la demanda que mantiene su hotel en temporadas alta, baja y media?		%	N.-
	SI	96%	47
	NO	4%	2
TOTAL		100%	49
9. Lleva su hotel una historial de datos de los huéspedes que le visitan?		%	N.-
	SI	10%	5
	NO	90%	44
TOTAL		100%	49
10. Necesita que el personal de su hotel sea capacitado en algún tema en específico?		%	N.-
	SI	100%	49
	NO	0	0
TOTAL		100%	49
11. Cuenta su hotel con un organigrama jerárquico que defina áreas y funciones.		%	N.-
	SI	96%	47
	NO	4%	2
TOTAL		100%	49
12. El personal que mantiene el hotel es?		%	N.-
	FIJO	37%	18
	OCASIONAL	41%	20
	AMBOS	22%	11
TOTAL		100%	49
13. En cuantas estrellas se encuentra clasificado su hotel?		%	N.-
	1*	2%	1
	2**	12%	6
	3***	41%	20
	4****	41%	20
	5*****	4%	2
TOTAL		100%	49
14. Cumple su hotel los estándares que exige la cantidad de estrellas para su categorización?		%	N.-
	CUMPLE	84%	41
	NO CUMPLE	16%	8
TOTAL		100%	49

Título: Catastro hotelero Azuay

Autor: Karla Cubillos

Fuente: MINTUR²

Fecha: 2014



3. Análisis y levantamiento de datos estadísticos.

En las encuestas realizadas en la ciudad de Cuenca a todos los hoteles se pudo identificar los temas que debería tener en cuenta una consultora especializada en el sector hotelero, para esto se realizó un análisis crítico de cada pregunta detallado a continuación.

Grafico 1. Plan Estratégico.



Ilustración 1

Título: ¿El hotel cuenta con un plan estratégico?

Fuente: Encuestas de “Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015”

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015

En el presente cuadro se logra identificar que un 59% de hoteles cuentan con un plan estratégico mientras el 41% no los tiene, además se logró identificar que los hoteles que cuentan con el plan estratégico manejan un proyecto de ventas incentivando a su personal para que se pueda lograr la meta establecida.

Grafico 2. Programa de Capacitación.



Ilustración 2

Título: ¿Su hotel cuenta con algún programa de capacitación?

Fuente: Encuestas de “Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015”

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015



Dentro de los hoteles apenas el 24% cuenta con un programa de capacitación y el 76% no lo hace ya que consideran necesario solamente cumplir con las capacitaciones que se les exige el Ministerio de Turismo.

Grafico 3. Programa de desarrollo de talento humano.



Ilustración 3

Título: ¿El hotel cuenta con un programa de desarrollo de talento humano?

Fuente: Encuestas de "Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015"

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015

En este cuadro se puede apreciar que el 39% de hoteles cuentan con un programa para el desarrollo del talento humano mientras el 61% no lo hace, ya que por falta de información han considerado que solamente es necesario una capacitación de cómo sería el desenvolvimiento en el área de trabajo sin hacer énfasis en que se pudiese aprovechar destrezas y actitud del cliente interno.

Grafico 4. Programa de Inversiones.



Ilustración 4

Título: ¿Su hotel cuenta con un programa de inversiones?

Fuente: Encuestas de "Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015"

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015



Al realizar esta pregunta se puede observar que el 18% de hoteles no cuentan con un programa de inversiones mientras que el 82% si, esto se da ya que la mayoría de hoteles mantienen préstamos en instituciones bancarias con el objetivo de tener mejoras dentro sus instalaciones.

Grafico 5. Sistema Informático.



Ilustración 5

Título: ¿El hotel cuenta con un sistema informático de los datos de los clientes?

Fuente: Encuestas de "Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015"

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015

Los hoteles que no mantienen un sistema informático de sus huéspedes es apenas un 4% mientras que el 96% si cuentan con un registro, sin embargo la mayoría no realiza un seguimiento de sus huéspedes leales ya que no cuentan con un sistema especializado por lo que quedan en registros sin poder ver más de cerca la fidelidad que han logrado con cada uno de sus visitantes.

Grafico 6. Programa de Marketing profesional.



Ilustración 6

Título: ¿Su hotel cuenta con un programa de marketing profesional?

Fuente: Encuestas de "Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015"

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se ha obtenido como resultado que un 63% no cuentan con un programa de marketing profesional mientras que el 37% si lo hace esto se ha logrado identificar que sucede en los hoteles que mantienen una categoría de lujo y de primera ya que el resto de hoteles consideran que es un programa muy costoso sin embargo tienen presente que sería una inversión pero solo lo realizarían al tener un estudio antes, de todas maneras manejan formas de promoción menos costosas y que han visto resultados.

Grafico 7. Sistema de monitoreo y servicio postventa.

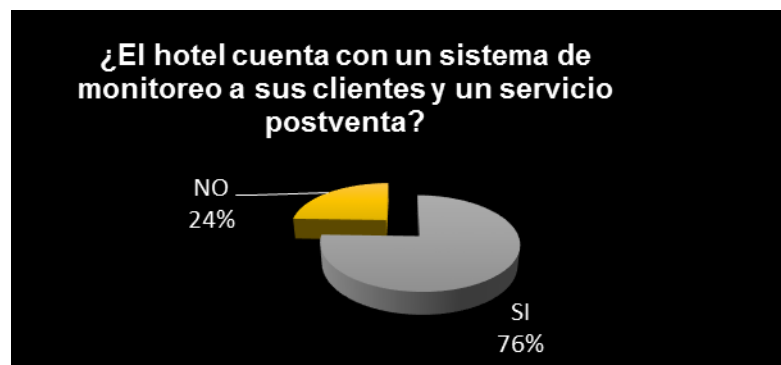


Ilustración 7

Título: ¿El hotel cuenta con un sistema de monitoreo a sus clientes y un servicio postventa?

Fuente: Encuestas de "Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015"

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015

En el presente cuadro se puede observar que un 24% de cliente no cumple mientras que el 76% si lo hace ya que es necesario especialmente en temporadas altas esto con el objetivo de tener un control organizado y de saber el interés del huésped al querer hospedarse en el hotel.

Grafico 8. Control sobre la demanda en temporada.**Ilustración 8**

Título: ¿Lleva un control sobre la demanda que mantiene su hotel en temporadas alta, baja y media?

Fuente: Encuestas de "Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015"

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015

Al realizar esta pregunta el resultado que se obtuvo es que el 4% e hoteles no manejan un registro y control de su temporalidad mientras el 96% si lo hace ya que es necesario incluso para saber cuándo el hotel debe contar con más personal para una buena atención a sus huéspedes.

Grafico 9. Historial de los huéspedes.**Ilustración 9**

Título: ¿Lleva su hotel una historial de datos de los huéspedes que le visitan?

Fuente: Encuestas de "Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015"

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015

El presente cuadro refleja que el 90% de hoteles no cuentan con un historial de los datos de los huéspedes pero el 10% si, considerándose que es necesario asesorar a los hoteles para que se le dé la importancia pertinente a este tipo de sistemas.

Grafico 10. Capacitación en temas específicos.

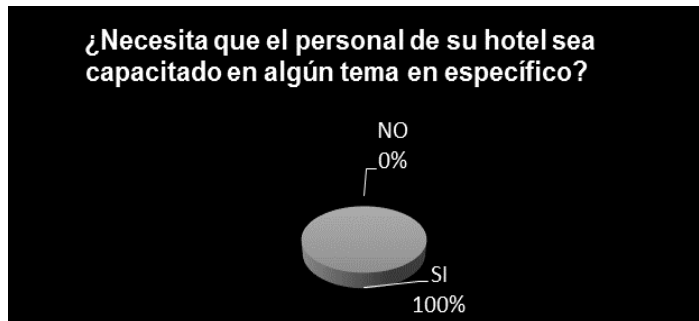


Ilustración 10

Título: ¿Necesita que el personal de su hotel sea capacitado en algún tema en específico?

Fuente: Encuestas de "Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015"

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015

En esta pregunta todos los hoteles necesitan de una capacitación en especial a sus empleados en especial en la mejor atención a los clientes.

Grafico 11. Organigrama Jerárquico.



Ilustración 11

Título: ¿Cuenta su hotel con un organigrama jerárquico que defina áreas y funciones?

Fuente: Encuestas de "Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015"

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015

El 4% de hoteles no cuentan con un organigrama en su hotel mientras el 96% si lo hace ya que es necesario tener un orden de trabajo en las áreas y sobre todo asumir responsabilidades necesarias en cada puesto laboral.

Grafico 12. Tipo de personal

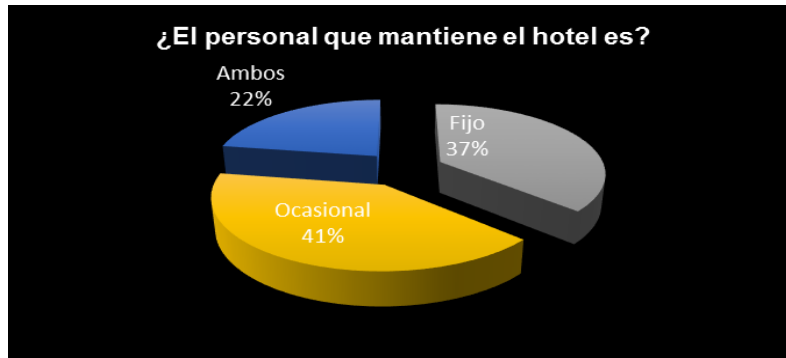


Ilustración 12

Título: ¿El personal que mantiene el hotel es?

Fuente: Encuestas de “Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015”

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015

El presente cuadro demuestra un resultado de que el 22% mantienen los dos tipos de personal, mientras que el 37% cuenta con personal fijo y el 41% es personal ocasional ya que los hoteles al manejarse por temporadas necesitan de un personal ocasional ya que no siempre tienen demanda alta.

Grafico 13. Clasificación del Hotel



Ilustración 13

Título: ¿En cuántas estrellas se encuentra clasificado su hotel?

Fuente: Encuestas de “Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015”

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015



La siguiente tabla presenta que los hoteles de tres y cuatro estrellas presentan un 41% de existencia en la ciudad de Cuenca mientras que el 4% se encuentran en la clasificación de hoteles 5 estrellas, finalizando con los de dos estrellas que representan el 2% y los de una estrella el 1%.

Grafico 14. Categorización del Hotel



Ilustración 14

Título: ¿Cumple su hotel los estándares que exige la cantidad de estrellas para su categorización?

Fuente: Encuestas de “Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la Ciudad de Cuenca 2015”

Autor: Karla Cubillos P.

Fecha: 16-Jul-2015

En esta pregunta como tendría que ser natural ya que es una obligación a ser cumplida, el 84% de hoteles cumple con el nivel de su categorización sin embargo el 16% no lo hace, ya que Hoteles Ecuador entidad que conforman todos los miembros de la Federación Hotelera y tienen el objetivo de ejercer la representación gremial, a nivel nacional junto con el Ministerio de Turismo, no han realizado un seguimiento constante a los hoteles.

4. Resultado de las encuestas con enfoque a las necesidades de consultoría

Con el levantamiento de los datos compilados de la identificación de las áreas de los hoteles, se considera necesario que exista un **Plan Estratégico** en los hoteles, sea este a largo plazo o corto plazo, determinando además que cada hotel es un caso especial, con objetivos y metas diferentes, que bien llevadas se pudiese lograr que los hoteles de la ciudad de Cuenca mantengan una



UNIVERSIDAD DE CUENCA

competencia perfecta, el Plan Estratégico determina diferentes factores a ser mejorados, por lo que en este análisis es necesario tener en cuenta que una empresa que tenga un **Programa Continuo de Capacitación** con su cliente interno marcará la diferencia desde ya y será inicialmente un plus para el crecimiento del mismo, ligado muy de cerca este tema con el aprovechamiento del talento humano que mantienen los hoteles; al realizar estos puntos se puede considerar la importancia de **Inversión Financiera** que tienen los hoteles con las entidades bancarias y como se está llevando este de la mejor manera a un progreso sin embargo este en su mayoría es un detonante ya que se encuentran sin obtener resultados de sus “inversiones”, casos dados según las mismas entrevistas por lo que su inversión no fue estudiado a profundidad.

El tener un **Sistema Informático** de datos de los clientes es importante ya que como anteriormente se indico es necesario realizar un seguimiento a cada uno de los huéspedes, con el objetivo de que el consumidor sienta que se le brinda una atención personalizada, con esto se ganara fidelidad hacia el hotel y buenas recomendaciones para el crecimiento, este sería el inicio de un programa de **Marketing Profesional**, pregunta analizada también en todos los hoteles ya que sus inversiones en ventas o publicidad la realizan de manera empírica sin considerar que este paso sería un paso posterior en cualquier empresa indistintamente del producto o servicio que ofrezca ya que es necesario empezar con el terminado y mejoras internas para poder relucir afuera en donde ya el cliente tiene una expectativa al observar imágenes o información del producto que se encuentra en oferta, cumpliendo esto se tendrían **Postventas** por el interés inmediato del consumidor al tener buenas recomendaciones y una buena posición del mismo, tomándose en cuenta que esto sucedería en temporadas altas o en los periodos de oferta, ya que es importante de que los hoteles lleven un **Control de Temporalidad de la Demanda**, sin embargo esto sería un proceso relativo ya que se tendría que tomar cada hotel como una situación especial, validando esta información con las entrevistas realizadas, ya que la mayoría de hoteles varían en el tema de capacitación tales atención al cliente, desarrollo de talento humano, sistema de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

informática básica e inglés básico, los mismos que serían necesario para su personal, tomándose en cuenta que no todos los hoteles cuentan con un mismo organigrama jerárquico, áreas ni funciones, esto debido a las exigencias de categorización que deben cumplir cada uno.



SECCIÓN 4

PUNTO DE VISTA, ANÁLISIS CRÍTICO, ARGUMENTOS DEL CONTEXTO Y REFLEXIONES DENTRO DEL ENSAYO.

4.1 Punto de Vista.

Mediante la presente investigación definida como la “Identificación de necesidades de consultoría especializada para empresas hoteleras en la ciudad de Cuenca 2015”, se conoció temas hoteleros turísticos macros a nivel profesional, tomando en cuenta que la consultoría es un servicio turístico técnico de la ciudad considerando además el respeto con el Turismo Sostenible.

4.2 Análisis Crítico.

Mediante la Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio de hotelero en la ciudad de Cuenca 2015, se diagnosticó las falencias existentes y de la misma manera se conoció la realidad social, económica, cultural y ambiental, que tiene el servicio hotelero en la ciudad.

4.3 Argumento del Contexto.

Cuenca cuenta con una gran diversidad de prestadores de servicios hoteleros subdivididos en lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categoría que necesitan contar con asesorías especializadas estudiadas por expertos, con la finalidad de otorgar un servicio de calidad.

Según los datos recopilados por parte de profesionales que manejan el tema de consultorías y entrevistas realizadas a los establecimientos hoteleros, se consideró necesaria una diversificación en el ámbito turístico, considerando al tema hotelero como una actividad fuerte en ingresos económicos, siendo esta una razón importante para brindar un buen asesoramiento en el sector hotelero de Cuenca.



4.4 REFLEXIONES DENTRO DEL ENSAYO

Mediante la “Identificación de necesidades de consultoría especializada para empresas hoteleras en la ciudad de Cuenca 2015”, se logró constatar que se cuenta con un amplio sector hotelero, que requiere asesoría profesional a nivel turístico hotelero, es por ello que es factible el desarrollo de la presente investigación, proponiendo mantener ejes sostenibles como el social, económico, cultural y ambiental, mediante la formulación de acciones que permita contrarrestar falencias futuras logrando con esto que se genere el desarrollo de un turismo organizado, tomando en cuenta que a futuro las empresas hoteleras se encontrarán organizadas y con consciencia de mejoramiento y crecimiento, por lo que repercutirá además con las consultoras interesadas en el tema, ya que los mejoramientos implican mayor exigencia e intereses por las nuevas tendencias, siendo necesario siempre innovar, mejorar y ofrecer algo nuevo y diferente a cliente.

La inexistencia de capacitación al personal en los hoteles juega un papel importante ya que es necesario que se le dé el interés pertinente a este tema, ofreciendo capacitaciones en un buen servicio al cliente, esto influenciará para lograr además un buen ambiente laboral, lo que favorecerá a una promoción de calidad, motivando de esta manera al personal siendo este el principal factor estratégico para un crecimiento continuo.



CONCLUSIONES.

Luego de haber desarrollado el presente ensayo, se concluye que en el sector hotelero es necesaria una intervención inmediata en una asesoría profesional direccionada por expertos.

Se identificó que la industria hotelera tiene varias necesidades en sus diferentes espacios ya que cuenta con algunos servicios y actividades a ofrecer como: hospedaje, alimentación, diversión, información y eventos, teniendo como principal interés la satisfacción del cliente.

Mediante las encuestas realizadas en el presente trabajo se ha identificado una falta de capacitación al personal, siendo esta la principal deficiencia del sector hotelero, por lo que se considera importante que quienes se interesen en tomar el asesoramiento profesional, se encuentren al tanto de que la consultora hotelera ofrecerá también un plan de acción y monitoreo, que ayudará al mejoramiento de las necesidades de los empresarios hoteleros interesados en mejorar las falencias existentes en sus instalaciones, considerándose también que existen otros temas a ser priorizados como la ausencia de contar con planes estratégicos, falta de programas de capacitación, desarrollo del talento humano además de la inexistencia de un buen manejo en sus “programas de inversiones” sin dejar de lado la falencia de los sistemas informáticos, mala ejecución de programas de marketing y la falta de cumplimiento de los estándares de calidad para su categorización, siendo estas las áreas de mayor necesidad para la intervención.

El mejoramiento se realizará con el objetivo de que en la ciudad de Cuenca el sector hotelero sea competitivo y caracterizado por su buen servicio y excelentes infraestructuras, lográndose esto con compromiso y ejecución del proyecto, realizando un seguimiento constante del mismo y que no quede como propuesta presentada en papel si no muy por el contrario siendo puesta en práctica.



RECOMENDACIONES

Al realizar el presente estudio se pudo tener un análisis crítico profesional del sector hotelero por lo que se considera pertinente recomendar a los empresarios de esta industria a que presten el interés necesario en mejorar las falencias que tengan sus hoteles.

Es importante que se siga los parámetros que brinda Hoteles Ecuador ya que esta entidad propugna que la actividad hotelera tenga una adecuada representación en las diversas entidades públicas o privadas, cuyo objetivo sea el desarrollo hotelero y turístico.

Es necesario basarse en las normas ISO puesto que son una base importa para la implementación de sistemas de calidad que se pueden certificar, sin embargo, la consultoría al ser un empresa direccionada por expertos puede ofrecer nuevos sistemas de calidad aplicables en los hoteles del Ecuador, ya que las leyes reguladoras de las actividades turísticas son diferentes en cada país.

No se deja de lado el tema de importancia que se identificó en la investigación como es la falta capacitación de los colaboradores de las empresa hoteleras por lo que se recomienda contar con un plan que brinde la consultora en formación continua, incentivos y motivación para tener su satisfacción y fidelización, definiendo la cultura organizativa, desarrollado planes de comunicación interna para que con esto se pueda pulir el arma estratégica del éxito del hotel.



GLOSARIO

Asesoría

Es un servicio que consiste en brindar información a una real o jurídica. (Asesoría, 2015)

Boom Turístico

Palabra anglosajona para destacar el repentino crecimiento experimentado en la actividad turística. (Valencia, 2015)

Calidad

Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos. (Dictionary, 2015)

Consultoría

La consultoría es, en esencia, un servicio externo al que recurren las empresas con el fin de encontrar soluciones a uno o más de sus problemas. (Gestionapolis, 2015)

Demanda turística

Es la cantidad de bienes y servicios que están disponibles para los turistas o el número de turistas que están consumiendo estos bienes. (Turísticos, 2015)

Empresas hoteleras

Son instituciones dedicadas al servicio del turismo en relación con el alojamiento y la manutención: facilitan el alojamiento, tienen capacidad de ofertar o no el servicio de manutención según la demanda del cliente o turista. (Uribe, 2011)

Oferta turística

Es el conjunto de productos y servicios asociados a un determinado espacio geográfico y socio-cultural y que poseen un determinado valor o atractivo turístico que es puesto a disposición de los públicos en un mercado. (Uribe, 2011)



Turismo de élite

Es el realizado por las clases altas, suelen ser viajes individuales con servicios de alto nivel y destinos alejados, exóticos generalmente, no está sujeto a periodo vacacional y el promedio de estancias y frecuencia de viajes es mayor que en los demás, tiende a convertirse en turismo de masas. (Marketing, 2014)

Según Hoteles del Ecuador en el Reglamento General de Actividades a los Hoteles se les subdivide en:

Hoteles de una estrella

Son hoteles pequeños manejados por los propietarios, que tienen buen ambiente y están localizados cerca de lugares de atracción con servicio de transporte accesible. (Turísticas, 2015)

Hoteles de dos estrellas

Son hoteles de tamaño medio y con buena ubicación, los cuales prestan servicio de teléfono y televisión en los dormitorios. (Turísticas, 2015)

Hoteles de tres estrellas

Estos hoteles ofrecen más comodidad, incluyen grandes salas con decoraciones especiales y bonitos vestíbulos. Son hoteles de distintos tamaños, con restaurantes que ofrecen variedad de alimentos. (Turísticas, 2015)

Hoteles de cuatro estrellas

Son hoteles grandes con recepciones confortables y excelente servicio de restaurante. (Turísticas, 2015)

Hoteles de cinco estrellas

Son hoteles que ofrecen los más altos niveles de comodidad y servicio con vestíbulos y habitaciones suntuosas y los más exquisitos menús en alimentos y bebidas, cumpliendo las rigurosas exigencias del cliente. (Turísticas, 2015)



ANEXO 1.

ENCUESTA



La siguiente encuesta ha sido diseñada con la finalidad de determinar datos relacionados con la “Identificación de las necesidades de consultoría especializada para empresas de servicio hotelero en la ciudad de Cuenca 2015”

1. ¿El hotel cuenta con un plan estratégico?

SI _____ **NO** _____

De una breve explicación. _____

2. ¿Su hotel cuenta con algún programa de capacitación?

SI _____ **NO** _____

De una breve explicación. _____

3. ¿El hotel cuenta con un programa de desarrollo de talento humano?

SI _____ **NO** _____

De una breve explicación. _____



4. ¿Su hotel cuenta con un programa de inversiones?

SI _____ NO _____

De una breve explicación. _____

5. ¿El hotel cuenta con un sistema informático de los datos de los clientes?

SI _____ NO _____

De una breve explicación. _____

6. ¿Su hotel cuenta con un programa de marketing profesional?

SI _____ NO _____

De una breve explicación. _____

7. ¿El hotel cuenta con un sistema de monitoreo a sus clientes y un servicio postventa?

SI _____ NO _____

De una breve explicación. _____

8. ¿Lleva un control sobre la demanda que mantiene su hotel en temporadas alta, baja y media?

SI _____ NO _____

De una breve explicación. _____



9. Lleva su hotel una historial de datos de los huéspedes que le visitan?

SI _____ NO _____

De una breve explicación. _____

10. ¿Necesita que el personal de su hotel sea capacitado en algún tema en específico?

SI _____ NO _____

Indique cuál _____

11. Cuenta su hotel con un organigrama jerárquico que defina áreas y funciones.

SI _____ NO _____

12. El personal que mantiene el hotel es:

Fijo _____ Ocasional _____ Ambos _____

13. ¿En cuántas estrellas se encuentra clasificado su hotel?

1* _____ 2** _____ 3*** _____ 4**** _____ 5***** _____

14. ¿Cumple su hotel los estándares que exige la cantidad de estrellas para su categorización?

Cumple _____ No Cumple _____

¿Por qué?



8. BIBLIOGRAFÍA:

Arévalo Sánchez, Raquel. Módulo Recursos Turísticos. Madrid, Liber Factory sf.

Asamblea Nacional del Ecuador. *Constitución de la República del Ecuador 2008. Decreto Legislativo*. Septiembre, 2008.

Boiser, S. "Modelos Reales y Modelos Mentales". *Revista Latinoamericana de Estudios Urbanos Regionales*, 2003.

Donelly, Annie, Dalal Clayton Barry y Ross Hugues. *A Directory of Impact Assessment Guidelines*. Cuenca, 1998. 37.

Figuerola Palomo, M. (1995), ob. cit., p. 264 y 265

García, Maribel Osorio y Gerado Novo Espinoza. *Entorno del Turismo*. Vol 2. 2006. 20.

Guamán, Izquierdo y Denisse Ingeborth. *Plan de negocios para la creación de una microempresa dedicada a la consultoría en planificación turística y desarrollo local de las parroquias rurales en la provincia de el Oro*. 2012.

Marrero, Rodriguez y J. Rosa. *La estructura y dinámica de los mercados de trabajo en las actividades de servicio*. Madrid, 2004.

Musa Alhasan, S.M. y Sanchis Palacio, J.R. (1993): "La determinación de los precios de alojamiento en la industria hotelera" *Estudios Turísticos*. Instituto de Estudios Turísticos D.G. de Política Turística, nº117, pp. 49 a 60. Esta cita corresponde a la p. 49

Novas, Noelia Cabarcos. *Promoción y Venta de Servicios Turísticos*. 1era Ed. España: Ideaspropias Editorial, Vigo, 2006, 2. 2.

Sautu Ruth, Pablo Dalle y Rodolfo. *Manual de metodología, construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires, 2005.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Valle, Ender. *Guía para preparar monografías y otros textos expositivos*. Buenos Aires, Lumen-Hymanitas, 2008

Vallejo, Raúl. *Manual de escritura académica - Guía para estudiantes y maestros*. Corporación editora Nacional, Quito, 2013.

IBLIOGRAPHY Sanchez, Lourdes. *Guía para la elaboración de Términos de Referencia orientados a la contratación de servicios de consultoría*. Ecuador 2009.

Ms.C, Alexandra Galarza T. *Destinos Turísticos*. Cuenca, 2013.

Novás, Noelia Cabarcos. *Promoción y Venta de Servicios turísticos. Comercialización*. Ideaspropias, La Habana 2006.

Quesada Castro, Renato. *Elementos del Turismo*. San José, 2007.

Rodríguez Gustá, A.L. *Informe final de la consultoría sobre Innovación e Inclusión Social para un Plan Nacional de Innovación en Turismo*. Gabinete Ministerial de la Innovación, Uruguay, 2009.

Kotler, Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas. *El Marketing de Servicios Profesionales*. Ediciones Paidós Ibérica, 2004.

Fuentes electrónicas

“Asesoría Legal”. Internet. <http://asesorialegal-amyos.blogspot.com/2011/02/que-es-la-asesoria-legal-o-asesoria.html>. Acceso: 28 Julio 2015

“CAPTUR”. Internet. http://www.captur.travel/web2011/informacion_juridica/documentos/salud/ReglamentoPermisoControlSanitario.pdf. Acceso: 16 Julio de 2015.

“Definición de Marketing”. Internet. <http://www.ama.org>. Acceso: 22 Diciembre 2014.

“Definición de Turismo” Internet. www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt. Acceso: 21 Diciembre 2014.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

“Encuestas”. Internet. HYPERLINK "<http://www.promonegocios.net>". Acceso: 21 Diciembre 2014.

“Gestionapolis”.Internet. <http://www.gestiopolis.com/que-es-consultoria/>. Acceso: 26 Julio 2015

“Mercado y Marketing”. Internet. <https://prezi.com/7mxxetciavvp/eie-el-mercado-y-el-marketing/>. Acceso: 23 Julio 2015

“Ministerio de Turismo”.Internet. <http://www.turismo.gob.ec/tag/turismo/>. Acceso: 10 de Julio de 2015

“Hoteles Ecuador”. Internet. <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>. Acceso: 15 Junio 2015.

“Quezada, Gabriela”. Internet. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1710/1/tur67.pdf>. Acceso: 22 de Julio de 2015.

“Reglamento General de Actividades Turísticas”. Internet. <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf> Acceso: 27 Julio 2015

“The free Dictionary.”Internet. <http://es.thefreedictionary.com/calidad>. Acceso: 27 de Julio de 2015.

“Universidad de Cuenca”. Internet. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1716/1/tur72.pdf>. Acceso: 19 Julio 2015