



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Propuesta de un plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de los cantones
Sucúa y Macas, provincia de Morona Santiago.

Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de Licenciada
en Hotelería

Autoras:

Janneth Alexandra Cabrera Galarza

CI: 0106701568,

Carmen Victoria Riera Gutierrez

CI: 0106855307

Tutora:

Ángeles Imelda AVECILLAS TORRES

CI: 0301180477

Cuenca, Ecuador

02/05/2019



RESUMEN

La hotelería se ha convertido en los últimos años en un factor muy importante dentro de la industria del turismo, razón por la cual los establecimientos de alojamiento cada vez presentan mayor demanda y exigencias por parte de los turistas, motivo por el cual el presente trabajo de titulación pretende fortalecer las áreas de hotelería en los hoteles y hostales de Sucúa y Macas mediante un plan de mejoramiento para sus establecimientos y una capacitación continua para sus empleados tomando como base el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, para esto se realizó una evaluación a los establecimientos objeto de estudio realizando encuestas al personal operativo y huéspedes y mediante una entrevista al personal administrativo aplicados durante los meses de noviembre y diciembre de 2018. Con los resultados obtenidos se procedió a elaborar una propuesta de un plan de mejoramiento en las que incluyen tres líneas fundamentales; infraestructura y servicios, plan de capacitación e imagen corporativa y finalmente se elaboró propuestas, módulos para el proceso de capacitación dirigidas a las áreas con mayores falencias siendo éstas; atención al cliente, procesos de recepción, arreglo de habitaciones y procesos de higiene y seguridad para realizar mejoras en los servicios que se brinden a los huéspedes antes, durante y después de su estancia con el objetivo de cumplir con las expectativas y exigencias de los clientes.

Palabras Claves: plan de mejoramiento, hoteles, hostales, capacitación, procesos, huéspedes.



ABSTRACT

The hotel industry has become a very important factor within the tourism industry during the last years, that is why lodging companies have more demand and requirements from tourists, which has motivated the present graduation work in order to reinforce the hotel business areas in hotels and hostals of Sucúa and Macas cities through an improvement plan for the companies and a continuous training for their employees based on the Regulation for Tourist Accommodation of Ecuador (Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador.) Therefore, an assessment of the companies under study by applying a survey to the operational staff and the guests, and through interviews to the administrative staff applied in the months of November and December, 2018. With the results obtained, an improvement plan proposal was elaborated, which include three fundamental lines: infrastructure and services, training plan and corporate image and finally, modules were elaborated for the training process addressed to the areas with more deficiencies: customer service, front desk processes, room arrangement, and hygiene and security processes in order to improve the services offered to guests, before, during and after their stay aiming to fulfill customers' expectations and demand.

Keywords: Improvement plan, hotels, hostals, training, processes, guests



Índice General

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
Índice General.....	3
Índice de Tablas.....	5
Índice de Ilustraciones.....	7
Índice de Gráficos	7
Índice de Anexos.....	8
Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional	9
Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional	10
Cláusula de Propiedad Intelectual.....	11
Cláusula de Propiedad Intelectual.....	12
DEDICATORIA.....	13
AGRADECIMIENTO	14
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I. ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO DE SUCÚA Y MACAS	16
1.1 Antecedentes generales de la provincia de Morona Santiago	16
1.2 Datos generales del cantón Sucúa	23
1.3 Datos generales del cantón Macas	26
1.4 Clasificación de hoteles y hostales de acuerdo al reglamento de Alojamiento Turístico.....	29
1.5 Caracterización de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas.	32
1.5.1 Oferta turística del cantón Sucúa	105
1.5.2 Oferta turística del cantón Macas	107



1.5.3	Demanda.....	110
CAPÍTULO II. NECESIDADES DE MEJORAMIENTO PARA EL PERSONAL EN HOTELES Y HOSTALES SEGÚN LAS ÁREAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS		
115		
2.1	Aplicación de metodología	115
2.2	Determinación de la muestra	116
2.3	Análisis de resultados	118
CAPÍTULO III. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO ACORDE A LAS NECESIDADES DE HOTELES Y HOSTALES		
144		
3.1	Justificación	144
3.2	Objetivo General	145
3.3	Objetivos Específicos.....	146
3.4	Plan de mejoramiento	146
3.4.1	Plan de capacitación	146
3.4.2	Plan de mejoramiento para infraestructura y servicios	157
3.4.3	Plan de mejoramiento para Imagen corporativa	165
4.	CONCLUSIONES	167
5.	RECOMENDACIONES	168
6.	BIBLIOGRAFÍA	169
7.	ANEXOS.....	171



Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Cantones de la provincia de Morona Santiago</i>	18
Tabla 2 <i>Parroquias Urbanas de la provincia de Morona Santiago</i>	19
Tabla 3 <i>Parroquias Rurales de la provincia de Morona Santiago</i>	19
Tabla 4 <i>Parroquias Urbanas y Rurales del cantón Sucúa</i>	24
Tabla 5 <i>Parroquias Urbanas y Rurales del cantón Macas</i>	27
Tabla 6 <i>Clasificación de establecimientos de alojamiento</i>	30
Tabla 7 <i>Establecimientos de Alojamiento hoteles y hostales del cantón Sucúa</i>	31
Tabla 8 <i>Establecimientos de Alojamiento hoteles y hostales del cantón Macas</i>	32
Tabla 9 <i>Datos generales del Hotel Don Guimo</i>	41
Tabla 10 <i>Datos generales del Hotel Barza</i>	44
Tabla 11 <i>Datos generales del Hostal Romanzas</i>	48
Tabla 12 <i>Datos generales del Hostal Gadiel</i>	51
Tabla 13 <i>Datos generales del Hostal Frago</i>	53
Tabla 14 <i>Datos generales del Hostal Yannel</i>	56
Tabla 15 <i>Datos generales del Hostal Gyna</i>	58
Tabla 16 <i>Datos generales del Hostal Athenas</i>	61
Tabla 17 <i>Datos generales del Hostal Ciro</i>	64
Tabla 18 <i>Datos generales del Hostal Orellana</i>	67
Tabla 19 <i>Datos generales del Hostal Jennifer´s</i>	69
Tabla 20 <i>Datos generales del Hotel Heliconia</i>	72
Tabla 21 <i>Datos generales del Hotel Nivel 5</i>	77
Tabla 22 <i>Datos generales del Hotel Manzana Real</i>	82
Tabla 23 <i>Datos generales del Hostal Internacional</i>	85
Tabla 24 <i>Datos generales del Hostal Los Copales</i>	89
Tabla 25 <i>Datos generales del Hostal Plaza</i>	93
Tabla 26 <i>Datos generales del Hostal Casa Blanca</i>	97
Tabla 27 <i>Establecimientos del cantón Sucúa</i>	105
Tabla 28 <i>Atractivos turísticos del cantón Sucúa</i>	106



Tabla 29 <i>Establecimientos del cantón Macas</i>	107
Tabla 30 <i>Atractivos turísticos del cantón Macas</i>	108
Tabla 31 <i>Cuadro resumen de la oferta turística de Sucúa y Macas</i>	109
Tabla 32 <i>Turismo Interno Nacional</i>	110
Tabla 33 <i>Fechas de viaje</i>	110
Tabla 34 <i>Motivos de viaje</i>	111
Tabla 35 <i>Estadística de ingreso de visitantes al cantón Sucúa año 2017</i>	113
Tabla 36 <i>Estadísticas de visitas cuatrimestres a Macas año 2018</i>	114
Tabla 37 <i>Diseño Muestral de encuestas para cada establecimiento</i>	118
Tabla 38 <i>Área de capacitación Atención al Cliente</i>	148
Tabla 39 <i>Matriz de Plan de capacitación, Atención al Cliente</i>	149
Tabla 40 <i>Área de capacitación Procesos de Recepción</i>	150
Tabla 41 <i>Matriz de Plan de capacitación, Módulo procesos de recepción</i>	151
Tabla 42 <i>Área de capacitación Arreglo de Habitaciones</i>	152
Tabla 43 <i>Matriz de Plan de capacitación, Módulo arreglo de habitaciones</i> ...	153
Tabla 44 <i>Área de capacitación Procesos de Higiene y Seguridad</i>	154
Tabla 45 <i>Matriz de Plan de Capacitación, módulo procesos de higiene y seguridad</i>	155
Tabla 46 <i>Cronograma de capacitación</i>	156
Tabla 47 <i>Presupuesto de capacitación</i>	157
Tabla 48 <i>Plan de mejoramiento en Infraestructura y Servicios</i>	159
Tabla 49 <i>Plan de mejoramiento en Imagen Corporativa</i>	166

Índice de figuras

<i>Figura 1. Áreas para el plan de mejoramiento</i>	145
---	-----



Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 <i>Ubicación de la provincia de Morona Santiago</i>	16
Ilustración 2 <i>Ubicación del cantón Sucúa</i>	23
Ilustración 3 <i>Ubicación del cantón Macas</i>	26

Índice de Gráficos

Gráfico 1 <i>Porcentaje de cumplimiento del hotel Don Guimo</i>	43
Gráfico 2 <i>Porcentaje de cumplimiento del hotel Barza</i>	46
Gráfico 3 <i>Porcentaje de cumplimiento del hostel Romanza</i>	50
Gráfico 4 <i>Porcentaje de cumplimiento del hostel Gadiel</i>	52
Gráfico 5 <i>Porcentaje de cumplimiento del hostel Frago</i>	55
Gráfico 6 <i>Porcentaje de cumplimiento del hostel Yannel</i>	57
Gráfico 7 <i>Porcentaje de cumplimiento del hostel Gyna</i>	60
Gráfico 8 <i>Porcentaje de cumplimiento del hostel Athenas</i>	63
Gráfico 9 <i>Porcentaje de cumplimiento del hostel Ciro</i>	66
Gráfico 10 <i>Porcentaje de cumplimiento del hostel Orellana</i>	68
Gráfico 11 <i>Porcentaje de cumplimiento del hostel Jennifer´s</i>	71
Gráfico 12 <i>Porcentaje de cumplimiento del hotel Heliconia</i>	75
Gráfico 13 <i>Porcentaje de cumplimiento del hotel Nivel 5</i>	80
Gráfico 14 <i>Porcentaje de cumplimiento del hotel Manzana Real</i>	84
Gráfico 15 <i>Porcentaje de cumplimiento del hostel Internacional</i>	88
Gráfico 16 <i>Porcentaje de cumplimiento del hostel Los Copales</i>	92
Gráfico 17 <i>Porcentaje de cumplimiento del hostel Plaza</i>	95
Gráfico 18 <i>Porcentaje de cumplimiento del hostel Casa Blanca</i>	99
Gráfico 19 <i>Porcentaje de cumplimiento de normativa de hoteles de Sucúa y Macas</i>	101
Gráfico 20. <i>Porcentaje de cumplimiento de normativa de hostales de Sucúa y Macas. Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.</i>	103



Índice de Anexos

Anexo 1 Matriz de cumplimiento para hoteles "Hotel Don Guimo".....	171
Anexo 2 Matriz de cumplimiento para Hoteles "Hotel Barza"	172
Anexo 3 Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Romanzas"	174
Anexo 4 Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Gadiel"	175
Anexo 5 Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Frago"	176
Anexo 6 Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Yannel"	177
Anexo 7 Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Gyna".....	178
Anexo 8 Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Athenas"	179
Anexo 9 Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Ciro".....	180
Anexo 10 Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Orellana".....	182
Anexo 11 Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Jennifer´s"	183
Anexo 12 Matriz de cumplimiento para hoteles "Hotel Heliconia"	184
Anexo 13 Matriz de cumplimiento para hoteles "Hotel Nivel 5"	187
Anexo 14 Matriz de cumplimiento para hoteles "Hotel Manzana Real"	190
Anexo 15 Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Internacional"	191
Anexo 16 Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Los Copales".....	193
Anexo 17 Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Plaza"	195
Anexo 18 Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Casa Blanca"	197
Anexo 19 Encuesta para el personal de hoteles.....	200
Anexo 20 Encuesta para el personal de hostales	201
Anexo 21 Entrevistas a gerentes de hoteles.....	202
Anexo 22 Entrevistas a gerentes de hostales	203
Anexo 23 Encuestas a huéspedes de hoteles	204
Anexo 24 Encuestas a huéspedes de hostales.....	205
Anexo 25 Resultado de entrevistas a gerentes de hoteles	206
Anexo 26 Resultado de entrevistas a gerentes de hoteles	207
Anexo 27 Presupuesto para plan de mejoramiento para infraestructura y servicios	210
Anexo 28 Costos de evaluación.....	212
Anexo 29 Diseño aprobado.....	213



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Carmen Victoria Riera Gutierrez en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta de un plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas, provincia de Morona Santiago.", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 02 de Mayo de 2019

Carmen Victoria Riera Gutierrez

C.I: 0106855307



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Janneth Alexandra Cabrera Galarza en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta de un plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas, provincia de Morona Santiago.", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 02 de Mayo de 2019

Janneth Alexandra Cabrera Galarza

C.I: 0106701568



Cláusula de Propiedad Intelectual

Carmen Victoria Riera Gutierrez, autora del trabajo de titulación "Propuesta de un plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas, provincia de Morona Santiago.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 02 de Mayo de 2019

Carmen Victoria Riera Gutierrez

C.I: 0106855307



Cláusula de Propiedad Intelectual

Janneth Alexandra Cabrera Galarza, autora del trabajo de titulación "Propuesta de un plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas, provincia de Morona Santiago.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 02 de Mayo de 2019

Janneth Alexandra Cabrera Galarza

C.I: 0106701568



DEDICATORIA

El presente proyecto de tesis lo dedicamos principalmente a nuestras madres Nelly Galarza y Carmela Gutiérrez, por su amor, trabajo y sacrificio acompañándonos en esta etapa, aportando en nuestra formación tanto profesional y como seres humanos y por inculcarnos el ejemplo de esfuerzo y valentía, porque ellas son la motivación de nuestras vidas. A nuestros hermanos (as) por su cariño y apoyo incondicional, por estar siempre presentes a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

En especial quiero dedicar esta tesis a mi angelito del cielo Sofia Valentina por darme las fuerzas necesarias en momentos de debilidad, por ser el motor que le da sentido a mi vida porque, aunque su presencia no esté conmigo sé que desde el cielo me protege en todo momento y me ayuda a salir adelante.



AGRADECIMIENTO

Primero y antes que todo agradecemos a Dios, por habernos dado la vida, fortalecer nuestro corazón e iluminarnos la mente y permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional, por darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A nuestras madres que han sido nuestro pilar fundamental para la ejecución de este proyecto Nelly y Carmela. Y con mucho cariño se lo agradecemos a nuestros hermanos (as): Andrea, Adriana, Mónica y Henry, Emir, Mercy, Luis, Rolando, Mayra, Freddy, Stalin, Gabriela. Un sincero agradecimiento a Nilo Bermeo que desde el principio nos brindó su apoyo incondicional para el desarrollo de esta tesis. A nuestra directora de tesis magister Imelda AVECILLAS por habernos guiado durante la realización de nuestro proyecto. Un agradecimiento especial a la Licenciada Lourdes Sánchez que a más de ser una profesora a sido como una amiga para nosotras, aportando valiosas ideas para este proyecto. A todos los profesores de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad por el tiempo y la dedicación que nos han brindado durante todos estos años de carrera. Y sin dejar atrás a toda nuestra familia y amigos por confiar en nosotras, a nuestros abuelos (as), tíos (as), primos (as), sobrinos (as) por ser parte de nuestras vidas y por permitirnos ser parte de su orgullo.



INTRODUCCIÓN

La hotelería en los cantones de Sucúa y Macas se ha desarrollado continuamente ajustándose a las exigencias de los huéspedes con el fin de satisfacer las necesidades y brindar un mejor servicio, sin embargo, en los hoteles y hostales se pudo encontrar algunas deficiencias en la parte de infraestructura, imagen corporativa, y mayormente en el personal porque no tienen los conocimientos necesarios para desenvolverse en su área de trabajo.

Luego de realizar un análisis previo en cada uno de los hoteles y hostales de Sucúa y Macas se presenta un plan de mejoramiento con el propósito de llenar los vacíos en las áreas antes mencionadas y mediante un plan de capacitación lograr fortalecer el conocimiento del personal operativo enfocándonos en las siguientes áreas; atención al cliente, arreglo de habitaciones, procesos de recepción y procesos de higiene y seguridad.

Para el desarrollo de esta propuesta se utilizó la metodología cualitativa mediante entrevistas a cada uno de los gerentes de los establecimientos para conocer la percepción que tienen respecto a sus establecimientos y personal, también se aplicó la metodología cuantitativa mediante encuestas al personal operativo para conocer el nivel de conocimientos que ellos tienen para desenvolverse en sus áreas de trabajo y encuestas a los huéspedes para saber el grado de satisfacción que ellos tienen por el servicio recibido.

El proyecto de intervención “propuesta de un plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas, provincia de Morona Santiago., está compuesto por tres capítulos: el primer capítulo trata de datos generales y datos de la oferta y la demanda de la provincia de Morona Santiago y de los cantones objetos de estudio, además se presenta una caracterización de hoteles y hostales de Sucúa y Macas.

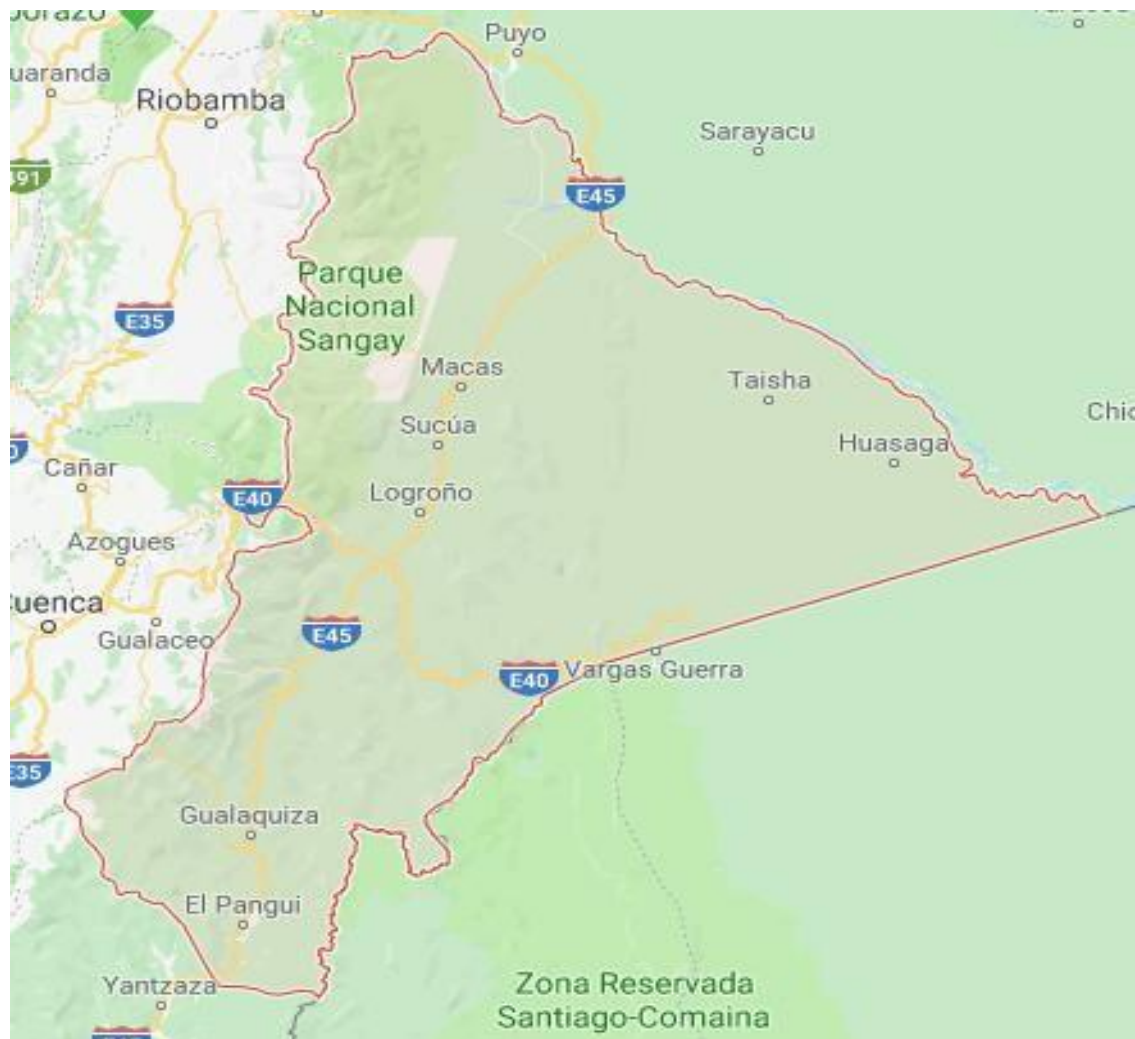
En el segundo capítulo se aplican encuestas y entrevistas a los tres grupos de interés con su respectivo análisis de resultados y finalmente en el tercer capítulo se presenta la propuesta del plan de mejoramiento dirigido a las tres líneas de interés; plan de capacitación, infraestructura y servicios e imagen corporativa.

CAPÍTULO I. ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO DE SUCÚA Y MACAS

1.1 Antecedentes generales de la provincia de Morona Santiago Localización

La provincia de Morona Santiago es una de las veinte y cuatro provincias que conforman al Ecuador, ubicada en el centro Sur de la región Amazónica.

Ilustración 1
Ubicación de la provincia de Morona Santiago



Fuente Google Maps. Recuperado el 05 de noviembre de 2018, de <https://www.google.com/maps/search/ROVINCIA+DE+MORONA+SANTIAGO/@-2.623801,-78.9774257,8z/data=!3m1!4b1>



Límites

Limita al norte con la provincia de Pastaza y Tungurahua, al sur con la provincia de Zamora Chinchipe y la república de Perú, al este con la república de Perú y al oeste con las provincias de Chimborazo, Cañar y Azuay.

Capital

La capital de Morona Santiago es la ciudad de Macas.

Altura

Ubicada a una altura de 1.070 metros sobre el nivel del mar

Clima

Morona Santiago posee un clima cálido, se encuentra rodeada por el ríoUpano, que nace en el volcán Sangay que atraviesa de norte a sur y luego al este, formando el río Santiago, con la unión del Zamora y sus valles de exuberante vegetación.

Temperatura promedio

Morona Santiago tiene una temperatura que oscila entre los 18 y 25 grados centígrados.

Superficie: 24.059,43 km².

Población: 147.940 habitantes según el Censo Nacional del INEC 2010.

Cantones

Morona Santiago está formada por doce cantones detallados a continuación según el orden de creación (Gonzales , 2001).



Tabla 1
Cantones de la provincia de Morona Santiago

Nro.	Cantón
1	Morona
2	Gualaquiza
3	Limón Indanza
4	Palora
5	Santiago
6	Sucúa
7	Huamboya
8	San Juan Bosco
9	Taisha
10	Logroño
11	Pablo Sexto
12	Tiwintza

Nota: Elaboración propia con base a la información adaptada de Ecuador Yo cuento en el Censo 2010.

Parroquias

Morona Santiago está compuesta por nueve parroquias urbanas y cuarenta y siete parroquias rurales distribuidas en los 12 cantones mencionados anteriormente.

Tabla 2
Parroquias Urbanas de la provincia de Morona Santiago

Parroquias Urbanas	
Macas	Ciudad de Sucúa
Palora	San Juan Bosco
Taisha	Mercedes Molina
Huamboya	Santiago de Méndez
Gualaquiza	

Nota: Elaboración propia con base a la información adaptada de Ecuador Yo cuento en el Censo 2010.



Tabla 3
Parroquias Rurales de la provincia de Morona Santiago

Parroquias Rurales		
Alshi	El Rosario	General Proaño
Sinaí	Arapicos	Nueva Tarqui
Yaupi	Indanza	Pan de Azúcar
Copal	Patuca	Juan Pablo VI
Shimpis	San Isidro	Sevilla Don Bosco
Zuña	Amazonas	San Carlos de Limón
El Ideal	Pumpuenta	San José de Morona
Huambi	Río Blanco	San Miguel de Cuyes
Tayuza	Bermejos	San Luis de El Acho
Macuma	Bomboiza	Santiago de Pananza
Asunción	Chinguiga	Sta. Marianita de Jesús
Cumandá	Cuchaentza	Sta. Susana de Chiviaza
Sangay	Tutinentza	San Miguel de Conchay
Yunganza	San Antonio	San Francisco de Chinimbini
Chuguaza	16 de Agosto	

Nota: Elaboración propia con base a la información adaptada de Ecuador Yo cuento en el Censo 2010.

Etnias

Los grupos poblacionales más representativos son: Macabeos, Shuar, Achuar y Colonos.

Historia

El territorio que hoy conforma la provincia de Morona Santiago fue conocido desde los primeros tiempos de la colonia como “Tierras de Macas”; luego los españoles fundaron ciudades como: Santiago de las Montañas, Santa María de las Nieves, Logroño de los caballeros, Sevilla de Oro, y Zamora de los Alcaldes, que finalmente fueron destruidas por el abuso y el maltrato de los nativos (Piedra, 2000).

Con el nacimiento de la república estos territorios eran considerados como “Provincia de Oriente” y dependían administrativamente: la parte norte de la



provincia de Chimborazo y la parte sur de la provincia del Azuay (Piedra, 2000).

La provincia de Morona Santiago fue creada el 10 de noviembre de 1953 durante la presidencia del Dr. José María Velasco Ibarra conformada por cuatro cantones: Macas, Santiago, Gualaquiza y Limón Indanza. En 1955 se suprime el cantón Macas y se anexa el cantón Morona (Piedra, 2000).

Costumbres y tradiciones

Las fiestas o tradiciones típicas son: la randimpa¹, el traslado de la casa y las fiestas de la chonta y la culebra.

La randimpa forma parte de las costumbres ancestrales, la cual consistía en la construcción de huertas conocida con el nombre de chacras, que servían especialmente para sembrar sus productos domésticos. Para esta actividad, el dueño de la randimpa seleccionaba el día, fecha y hora que se iba a realizar el trabajo y hacía un listado de familiares y amigos que necesitaba, siendo de quince a veinte hombres y mujeres los mismos que tenían que madrugar para trabajar y debían llevar cada uno sus herramientas apropiadas. Los randimperos rozaban el monte para el maíz y picaban para la chacra (Madero, 2001).

El día de la randimpa el dueño nombraba a unas señoritas madrinas de los randimperos conocidas como upichidoras, las mismas que sonrientes y coqueteando brindaban chicha a los trabajadores. A la hora del almuerzo las upichidoras colocaban en el suelo hojas de plátano o bijao y ponían sobre ellas abundantes alimentos especialmente yuca, carne de res, ají, y la guayusa y ofrecían a los randimperos (Madero, 2001).

El traslado de la casa hacía referencia a que cuando una familia deseaba cambiar la vivienda a otro lugar, se convocaba a la comunidad para que acudan al compromiso, los presentes utilizaban estacas como soporte para el transporte de la vivienda, se colocaban en las bases y se llevaban al lugar indicado por el dueño de casa, se consideraba como una diversión ya que asemejaban a un carro alegórico en un desfile (González, 2001).

La fiesta de la chonta y la culebra consistía en una feria expositiva y festival de danza dirigida por la comunidad Shuar, celebrada en el mes de abril;

¹ Randimpa: Especie de minga



mediante la música, gastronomía, oratoria, conversatorios y trajes típicos de la zona las mujeres exhiben productos derivados de la chonta como sopas, tortas y coladas destacando el alto contenido en nutrientes de la fruta. Mediante este evento se buscaba resaltar la cultura Shuar, además se realizaban juegos ancestrales y se brindaban temas de conversatorios dirigidos por ellos (González, 2001).

En los centros poblados, algunas manifestaciones culturales que la historia ha conservado, se transmiten de generación en generación, especialmente la música, la danza y las artesanías que ocupan un lugar preponderante en la provincia de Morona Santiago.

Gastronomía

Entre los platos típicos de la provincia de Morona Santiago se encuentran el ayampaco², carne asada, tamal de yuca y palmito, buñuelos, tortillas de yuca y carne sudada.

Economía

Su principal fuente económica es la agricultura, sobresale el cultivo de yuca, plátano, papa china, palma³, camote, fréjol y maíz (Ecuador Yo cuento en el Censo 2010, 2010).

Entre las frutas se destaca el cultivo de: naranjilla, caña de azúcar, maracuyá, banano, cacao, papaya, piña, aguacates, toronjas, limas, mandarinas, naranjas, guabas, zapotes y otras (Ecuador Yo cuento en el Censo 2010, 2010).

También la ganadería con la cría de ganado bovino, cuya producción de carne y leche se destina a los mercados de Macas, además se produce ganado porcino y aves de corral (Ecuador Yo cuento en el Censo 2010, 2010).

En cuanto a la Industria, la provincia de Morona Santiago no ha desarrollado ningún otro tipo de industria aparte de la manufactura y la del té, esto obedece a la falta de recursos y de interés mostrada por sus habitantes (Ecuador Yo cuento en el Censo 2010, 2010).

²Ayampaco: Preparado con pescado o pollo, palmito y especias, envuelto en hojas de bijao y asado.



Entre las actividades artesanales que más se destacan son: la ebanistería, corte y confección, sastrería, zapatería, salones de belleza, albañilería (Ecuador Yo cuento en el Censo 2010, 2010).

Morona Santiago ofrece también una variedad de establecimientos de alojamiento para brindar al turista un lugar de descanso mientras realiza su visita, de esta forma impulsa el desarrollo económico y mejora el nivel de vida de los habitantes.

La provincia de Morona Santiago, en el área turística posee una riqueza innumerable por sus exuberantes valles. Se puede realizar una variedad de deportes de aventura tales como el rafting, el kayak en el río Upano y las regatas⁴ en ríos pequeños. De la misma manera se pueden visitar numerosas cascadas, lagunas, miradores y bosques (González, 2001).

³ Pelma: Planta tropical cuya raíz posee propiedades ricas en almidón.

⁴ Regatas: Deporte acuático para el cual se utiliza tubos de llantas

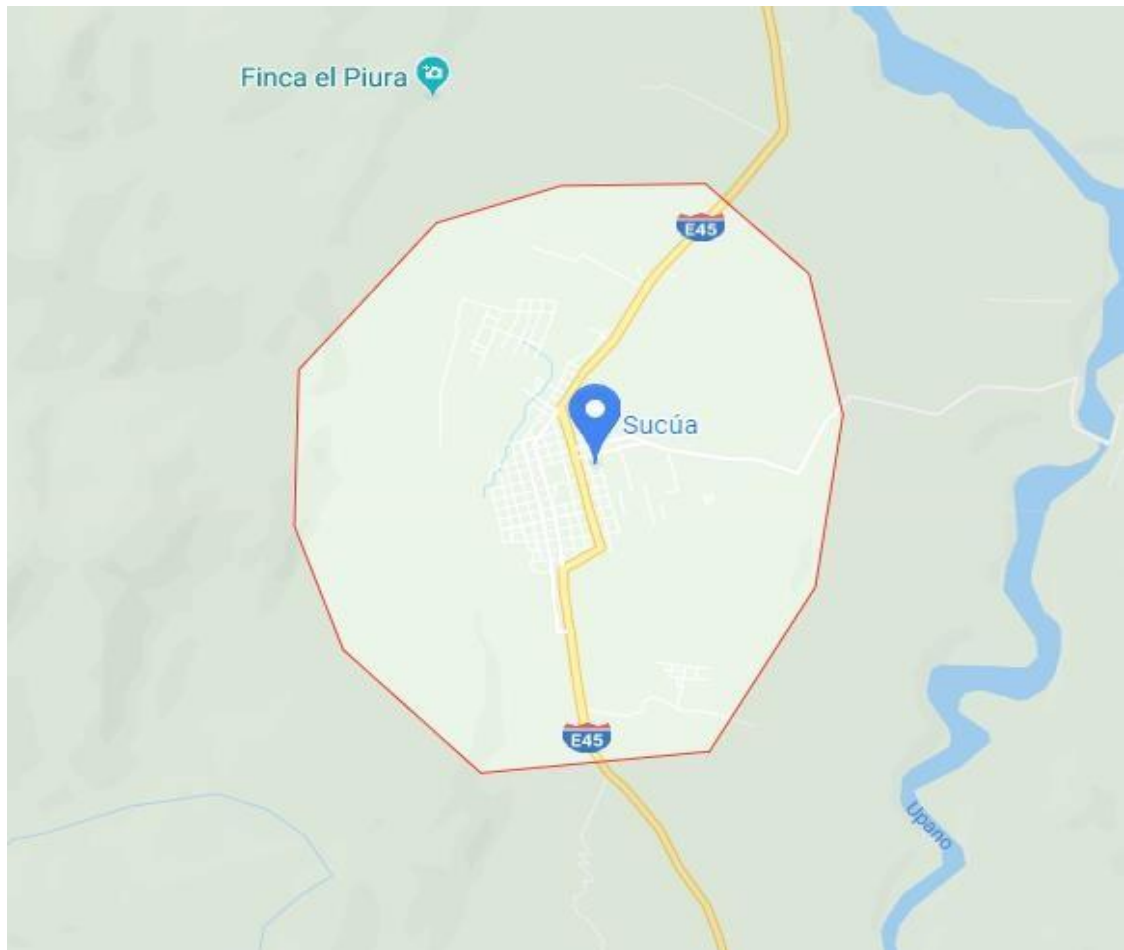
1.2 Datos generales del cantón Sucúa

Localización

Sucúa se encuentra ubicada en el centro este de la provincia de Morona Santiago.

Ilustración 2

Ubicación del cantón Sucúa



Fuente Google Maps. Recuperado el 05 de noviembre de 2018, de <https://www.google.com/maps/place/Suc%C3%BAa/@-2.4573507,-78.2048902,13z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91cdf6ec4ec0ed79:0x32424d842480941f!8m2!3d-2.4566285!4d-78.1678439>

Límites

Limita al norte con el cantón Morona, al sur con los cantones de Logroño y Santiago, al este con Morona y al oeste con la Provincia del Cañar. Se encuentra atravesado por los ríos Upano y Tutanangoza.



Altura

El cantón Sucúa se encuentra a una altura de 800 metros sobre el nivel del mar.

Clima

El cantón posee un clima cálido

Temperatura promedio

Sucúa tiene una temperatura que oscila entre los 18 y 28 grados centígrados.

Superficie: 1.279 km²

Población: 18.318 habitantes según el Censo Nacional INEC 2010.

Parroquias

El cantón Sucúa cuenta con una parroquia urbana y tres parroquias rurales detalladas a continuación.

Tabla 4
Parroquias Urbanas y Rurales del cantón Sucúa

Parroquias Urbanas	Parroquias Rurales
Ciudad de Sucúa	Asunción
	Huambi
	Santa Marianita de Jesús

Nota: Elaboración propia con base a la información adaptada de Ecuador Yo cuento en el Censo 2010.

Etnias

Una de las culturas que habitan en Sucúa es la etnia Shuar conocida también como jíbaros, esta etnia llegó al Valle Upano cruzando la cordillera Oriental de los Andes, nómadas por naturaleza, se asentaron a lo largo de los ríos Upano y Tutanangoza siendo el Upano su preferido, vieron que en estos lugares podían cazar y cultivar una gran cantidad de especies para sobrevivir, fueron cazadores y agricultores (Gonzales , 2001).



Historia

En 1932 Sucúa se erige como parroquia de Morona Santiago, y el 8 de diciembre de 1962 se convierte en Cantón (González, 2001).

Sucúa también es conocida como el Paraíso de la Amazonía, posee atractivos turísticos culturales y naturales tales como: cuevas, lagunas, vertientes de agua y sobre todo sus ríos que son de calidad de balnearios naturales (González, 2001).

En Sucúa predomina una planta denominada ortiga en el idioma Shuar se conoce como suku por esto sus habitantes lo llamaron SUKO nombre que se generalizó por la región. Posteriormente los primeros colonos aumentaron a este vocablo indígena la letra “a” quedando con el nombre de “SUCÚA” (Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión , 1999).

Costumbres y tradiciones

Se celebran las fiestas de cantonización el 8 de diciembre, con la realización de actividades culturales, artísticas, cívicas, deportivas y folklóricas, elección de la reina de Sucúa, Carnaval Culturizado el 25 de febrero, fiestas de María Auxiliadora el 24 de mayo, Peregrinación de la Virgen Purísima de Macas el 4 de agosto (Delgado , 1999).

Gastronomía

Sus platos típicos son el ayampaco el cual va acompañado de yuca, plátano, papa china y ensalada, también la famosa tilapia propia de la zona acompañada de arroz, yuca, plátano, limón y ensalada, gallina y tortillas de papa china.

Economía

Sus principales fuentes económicas son la ganadería, sobresale el cultivo de papaya, yuca, papa china, palma, fibra de palma, cacao, chontaduro y plátano.

En Sucúa el turismo es considerado un eje fundamental para el desarrollo económico de este cantón, ya que a más de sus atractivos turísticos Sucúa posee una infraestructura de alojamiento alternativa para los diferentes gustos y preferencias de los turistas que visitan la región Amazónica.

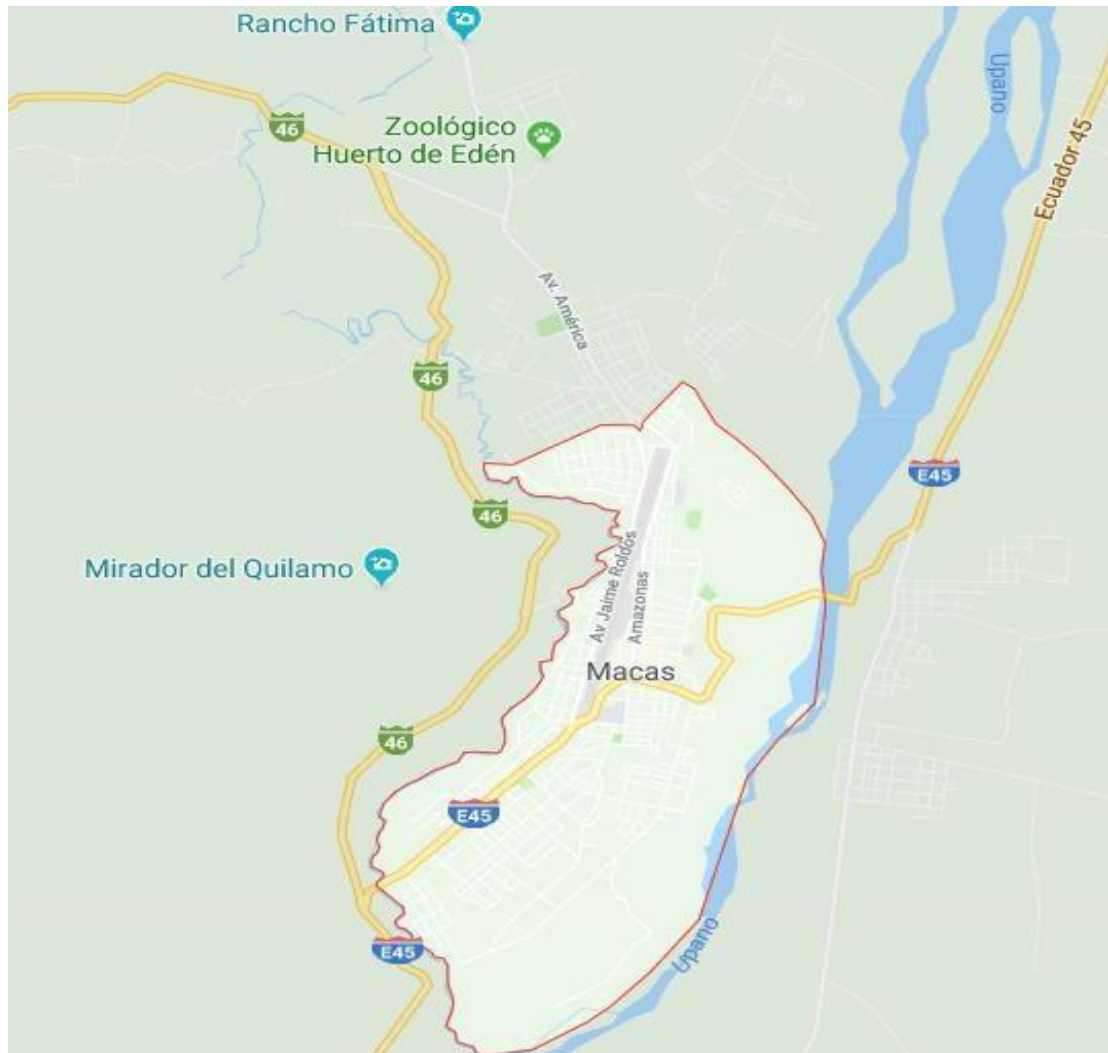
1.3 Datos generales del cantón Macas

Localización

Macas está ubicada al sur de la Provincia de Morona Santiago en la región Amazónica del Ecuador, entre los ríos Upano y Jurumbaino.

Ilustración 3

Ubicación del cantón Macas



Fuente Google Maps. Recuperado el 05 de noviembre de 2018, de <https://www.google.com/maps/place/Macas/@-2.311653,-78.1577687,13z/data=!3m1!4m5!3m4!1s0x91d20f5e5c178825:0x2309c4619946ac5c!8m2!3d-2.3074378!4d-78.1202307>

Límites

Limita al Norte con los cantones Pablo Sexto y Huamboya, al Sur con los



cantones Sucúa y Logroño, al Este con la provincia de Chimborazo y al oeste con el cantón Taisha.

Altura:

El cantón se encuentra a una altura de 1.050 metros sobre el nivel del mar.

Clima:

El cantón Macas posee un clima cálido.

Temperatura promedio:

Macas tiene una temperatura que oscila entre los 18 y 28 grados centígrados.

Superficie: 53.33 km²

Población: 18.318 habitantes

Parroquias

Macas cuenta con una parroquia urbana y ocho parroquias rurales distribuidas en el cantón.

Tabla 5
Parroquias Urbanas y Rurales del cantón Macas

Parroquias Urbanas	Parroquias Rurales
Ciudad de Macas	General Proaño
	San Isidro
	Sinaí
	Cuchaentza
	Rio Blanco
	Sevilla Don Bosco
	Zuña
	Alshi

Nota: Elaboración propia con base a la información adaptada de Ecuador Yo cuento en el Censo 2010.



Etnias

Una de las culturas que habitan en Macas es la cultura Macabea, ligada a la tierra y a su entorno natural, también predomina la cultura Shuar y Achuar.

Historia

Macas fue fundada el 15 de agosto de 1563, es la cabecera cantonal de la provincia de Morona Santiago, también conocida como la Esmeralda Oriental por su ubicación geográfica (Palacios , 2009).

Macas fue bautizada con mil títulos por su encanto y belleza, su nombre deriva del idioma quichua y shuar que es la fusión del sufrimiento de colonos y nativos por la conquista de los españoles, que a lo largo de los años han creado una ciudad con características únicas en el país con un gran potencial turístico por sus hermosos paisajes, ríos, cuevas, cascadas y parques naturales a más de su maravillosos habitantes (Palacios , 2009).

Costumbres y tradiciones

Sus costumbres están relacionadas con la vida en el campo, la vivienda, alimentos, fiestas, trabajos y manifestaciones religiosas. La migración ha traído como consecuencia el cambio en el modo de vida, razón por la cual las costumbres tradicionales tienden a desaparecer. La cultura macabea a través de su relación con la tierra y el entorno natural extrajo los recursos y medios para vivir (Villareal, 2001).

Gastronomía

La gastronomía de Macas está conformada por una variedad de ingredientes producidos por la tierra: maíz, papa china, camote, carne procedente de la caza y la pesca, uno de los platos típicos es el ayampaco, carne asada con yuca y ensalada. Las bebidas típicas son la guayusa⁵ y numerosos zumos de frutas tropicales. Los platos típicos de la ciudad son el ayampaco de tilapia, ayampaco de carachama⁶, seco de guanta, pincho de chontacuro⁷, chicha de chonta, chicha de yuca, chicha masticada de yuca, guayusa y ayahuasca⁸

⁵ Guayusa: Bebida a base de hojas de una planta típica de la región

⁶ Carachama: Especie de pez de agua dulce, nativos de Sudamérica

⁷ Chontacuro: Gusano que madura en el corazón del árbol de chonta



Economía

Su fuente económica es la agricultura y la ganadería, dentro de sus principales productos de exportación están: el maní, el cacao, el tabaco y caucho, seguido del ishpingo⁹, cera vegetal, vainilla, maní y aguardiente (Vega, 2001).

El turismo es un factor importante para la economía del cantón, Macas es una ciudad que posee grandes atractivos turísticos, brindando la posibilidad de realizar diferentes actividades relacionadas con el turismo comunitario y el turismo de naturaleza, convirtiéndose de esta forma en un pilar fundamental al desarrollo económico del cantón y su gente. Macas cuenta con buenas vías de acceso lo cual favorece al turismo, ya que se puede disfrutar de ciclo paseos dentro de la ciudad o entre las diferentes comunidades de Macas (Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión , 1999).

Con la importante aceptación del turismo en el cantón en el transcurso de los años, ha crecido también diferentes empresas ya sean restaurantes, cafeterías, bares, y establecimientos de alojamiento como; hoteles, hostales, hosterías entre otras, ofreciendo al turista que visita el lugar diferentes elecciones de acuerdo a sus gustos y preferencias, en donde los prestadores de servicios hoteleros cada día se esfuerzan por brindar lo mejor al huésped.

1.4 Clasificación de hoteles y hostales de acuerdo al reglamento de Alojamiento Turístico.

Según en el reglamento de Alojamiento Turístico (2016) en el artículo 12, los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

⁸ Ayahuasca: Bebida con base de plantas medicinales nativas del Amazonas

⁹ Ishpingo: Árbol con hojas aromáticas similar a la canela



Tabla 6
Clasificación de establecimientos de alojamiento

Establecimiento	Nomenclatura
Hotel	H
Hostal	HS
Hostería	HT
Hacienda Turística	HA
Refugio	RF
Lodge	L
Resort	RS
Campamento Turístico	CT
Casa de huéspedes	CH

Nota: Información adaptada del Reglamento de Alojamiento Turístico. Ministerio de Turismo Ecuador, (2016).

Para el presente proyecto se analizará los establecimientos de alojamiento que tiene la clasificación de hoteles y hostales de las categorías una, dos y tres estrellas de los cantones Sucúa y Macas, para ello nos remitimos al Reglamento de Alojamiento Turístico número 465 del año 2015 con la última modificación de febrero del año 2016.

Es preciso conocer la definición establecida en el capítulo III de la Clasificación y Categorización de los Establecimientos de Alojamiento Turístico.

Con respecto a hotel el reglamento dice:

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. (Ministero de Turismo, 2016, pág. 8)



De la misma manera este reglamento define hostel como:

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. (Ministerio de Turismo, 2016, pág. 8)

Los establecimientos de alojamiento que serán objeto de estudio en el presente proyecto son los hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas para lo cual nos remitimos al catastro del Ministerio de Turismo de Macas y la Unidad de Turismo de Sucúa del año 2018, en donde se encuentran los hoteles y hostales con la siguiente clasificación.

Tabla 7
Establecimientos de Alojamiento hoteles y hostales del cantón Sucúa

CANTÓN	ESTABLECIMIENTO	CLASIFICACIÓN	CATEGORÍA
SUCÚA	Barza	Hotel	2 estrellas
	Don Guimo	Hotel	2 estrellas
	Romanzas	Hostal	2 estrellas
	Gadiel	Hostal	1 estrella
	Frago	Hostal	2 estrellas
	Yannel	Hostal	1 estrella
	Gyna	Hostal	2 estrellas
	Athenas	Hostal	2 estrellas
	Ciro	Hostal	2 estrellas
	Orellana	Hostal	1 estrella
Jennifer´s	Hostal	2 estrellas	

Nota: Elaboración propia con base al Catastro Turístico, información adaptada de documento digital entregado por la Unidad de Turismo de Sucúa.



Tabla 8
Establecimientos de Alojamiento hoteles y hostales del cantón Macas

CANTÓN	ESTABLECIMIENTO	CLASIFICACIÓN	CATEGORÍA
MACAS	Heliconia	Hotel	3 estrellas
	Nivel 5	Hotel	3 estrellas
	Manzana Real	Hotel	2 estrellas
	Internacional	Hostal	3 estrellas
	Los Copales	Hostal	3 estrellas
	Plaza	Hostal	3 estrellas
	Casa Blanca	Hostal	3 estrellas

Nota: Elaboración propia con base al Catastro Turístico, información adaptada de documento digital entregado por el Ministerio de Turismo de Macas.

De acuerdo a las tablas número siete y ocho, los establecimientos que se analizarán corresponden a dos hoteles y nueve hostales en el cantón Sucúa; y tres hoteles y cuatro hostales en el cantón Macas correspondientes a la categoría de una, dos y tres estrellas.

1.5 Caracterización de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas.

Para el análisis se toma como referencia la matriz de cumplimiento del Reglamento de Alojamiento Turístico para constatar si los establecimientos objeto de análisis cumplen con lo que estipula dicho Reglamento.

Los requisitos mínimos que los hoteles de dos estrellas tienen la obligación de cumplir son:

Instalaciones generales:

1. Generador de emergencia (sistema de iluminación de emergencia).
2. Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.
3. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo privado).



Área de clientes general:

1. Área de vestíbulos (recepción con mobiliario).

Área de clientes habitaciones:

1. Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.
2. Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.
3. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
4. Cerradura para puerta de acceso de habitación.
5. Closet o armario.
6. Silla, sillón o sofá.
7. Luz de velador o cabecera por plaza.
8. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
9. Televisión ubicada en mueble o soporte, con acceso a canales nacionales.
10. Sistemas de comunicación.
11. Servicio telefónico con servicio nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.
2. Espejo sobre el lavamanos.
3. Juego de toallas (cuerpo y manos).
4. Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.
5. Amenities de limpieza (champú, jabón, papel higiénico de repuesto y vaso).

Servicios:

1. Servicio de planchado (plancha a disposición del huésped).
2. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
3. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero,



en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.

4. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico (Ministerio de Turismo, 2016).

En cuanto a los requisitos mínimos que los hoteles de tres estrellas tienen la obligación de cumplir son:

Instalaciones generales:

1. Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento
2. Generador de emergencia: para servicios comunales básicos; ascensores, salidas de emergencia, pasillos y áreas comunes.
3. Agua caliente centralizada en lavabos de cuartos de baños y aseo en áreas comunes.
4. Contar con por lo menos dos de los siguientes servicios: piscina, hidromasaje, baño turco, sauna, gimnasio, spa, servicio de peluquería, local comercial afín a la actividad, áreas deportivas, exposición de colección de arte permanente o temporal y salones de eventos.
5. Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.
6. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) y área de comedor).

Accesos:

1. Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.
2. Ascensor(es) para uso de huéspedes, si el establecimiento posee tres o más pisos incluyendo planta baja. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.



Áreas de clientes-general:

1. Área de vestíbulos, incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.
2. Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento (o cafetería, con carta en español e inglés).
3. Servicio de bar dentro del establecimiento.

Áreas de clientes-habitaciones:

1. Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.
2. Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.
3. Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.
4. Habitaciones insonorizadas.
5. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
6. Cerradura para puerta de acceso de habitación.
7. Almohada extra a petición del huésped.
8. Portamaletas.
9. Closet o armario.
10. Silla, sillón o sofá.
11. Funda de lavandería.
12. Luz de velador o cabecera por plaza.
13. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
14. Televisión ubicada en mueble o soporte, con acceso a canales nacionales.
15. Teléfono en habitación.
16. Servicio telefónico con discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.



Áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado (agua caliente, centralizada, las 24 horas).
2. Iluminación independiente sobre el lavamanos.
3. Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.
4. Juego de toallas por huésped (cuerpo y manos).
5. Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.
6. Amenities de limpieza (champú, jabón, papel higiénico de repuesto y vaso).

Servicios:

1. Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.
2. Servicio de lavandería propio o contratado.
3. Servicio de planchado propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped.
4. Servicio de alimentos y bebidas a la habitación (12 horas).
5. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
6. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.
7. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.
8. Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.
9. Servicio adicional a petición del huésped (cama extra) (Ministerio de Turismo, 2016).

De la misma manera el Reglamento de Alojamiento indica los requisitos mínimos que los hostales de una estrella tiene la obligación de cumplir:

Instalaciones generales:

1. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros).



Área de clientes-habitaciones:

1. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Servicio telefónico desde la habitación hacia la recepción y viceversa.
3. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
4. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
5. Closet, armario o colgador de ropa.
6. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuartos de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Espejo sobre el lavamanos.

Servicios:

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
2. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico (Ministerio de Turismo, 2016).

En cuanto a los requisitos mínimos que los hostales de dos estrellas tienen la obligación de cumplir son

Instalaciones generales:

1. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros).

Área de clientes-habitaciones:

1. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Servicio telefónico, nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.
3. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.



4. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
5. Almohada extra a petición del huésped.
6. Closet, armario o colgador de ropa.
7. Luz de velador o cabecera en habitación.
8. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Espejo sobre el lavamanos.

Servicios:

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
2. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.
3. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico (Ministerio de Turismo, 2016).

Finalmente, los requisitos mínimos que los hostales de tres estrellas tienen la obligación de cumplir son:

Instalaciones generales:

1. Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.
2. Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.
3. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) y área de comedor).

Accesos:

1. Una entrada principal de clientes y otra de servicios.



Área de clientes-habitaciones:

1. Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.
2. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado.
3. Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural).
4. Servicio telefónico con discado directo interno, nacional e internacional en cada habitación.
5. Caja fuerte en la habitación.
6. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
7. Almohada extra a petición del huésped.
8. Portamaletas.
9. Closet, armario o colgador de ropa.
10. Escritorio o mesa.
11. Silla, sillón o sofá.
12. Luz de velador o cabecera en habitación.
13. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido (las 24 horas, centralizada).
2. Juego de toallas por huésped (cuerpo y manos).
3. Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.
4. Secador de cabello a solicitud del huésped.
5. Amenities de limpieza (champú, jabón, vaso por huésped, papel higiénico de repuesto).

Servicios:

1. Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.



2. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
3. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.
4. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico (Ministerio de Turismo, 2016).

De acuerdo a los criterios que establece el Reglamento de Alojamiento Turístico, se utilizará una matriz de cumplimiento para evaluar los aspectos relacionados con los requisitos generales obligatorios. Para ello se ha analizado un listado de requerimientos en infraestructura, servicios, áreas de clientes-cuartos de baño y aseo en áreas comunes, habitaciones, cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.

Para el análisis se levantó una ficha por cada uno de los establecimientos objeto de estudio para verificar si los mismos dan cumplimiento a estos requisitos.

A continuación, se presenta la caracterización de los hoteles y hostales de acuerdo a la información que se obtuvo mediante visitas de campo a los establecimientos analizados.

Hoteles del cantón Sucúa

Tabla 9
Datos generales del Hotel Don Guimo

Datos del Hotel	
Nombre: Don Guimo	Categoría: 2 Estrellas
Dirección: Calle Domingo Comin y Kiruba	Teléfono: 072740483
Representante Legal: Fernández Idrovo Bertha Ximena	
Número de habitaciones: 36	Número de plazas: 68

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.



Requisitos que el hotel Don Guimo si cumple (ver anexo 1):

Instalaciones generales:

1. Generador de emergencia (sistema de iluminación de emergencia).
2. Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.
3. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo privado).

Área de clientes general:

1. Área de vestíbulos (recepción con mobiliario).

Área de clientes habitaciones:

1. Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.
2. Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.
3. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
4. Cerradura para puerta de acceso de habitación.
5. Closet o armario.
6. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
7. Televisión ubicada en mueble o soporte, con acceso a canales nacionales.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.
2. Juego de toallas por huésped (cuerpo y manos).
3. Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.
4. Amenities de limpieza (champú, jabón, papel higiénico de repuesto).

Servicios:

1. Servicio de planchado (plancha a disposición del huésped).
2. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.
3. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red



pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hotel Don Guimo no cumple (ver anexo 1):

Área de clientes habitaciones:

1. Silla, sillón o sofá.
2. Luz de velador o cabecera por plaza.
3. Sistemas de comunicación.
4. Servicio telefónico con servicio nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

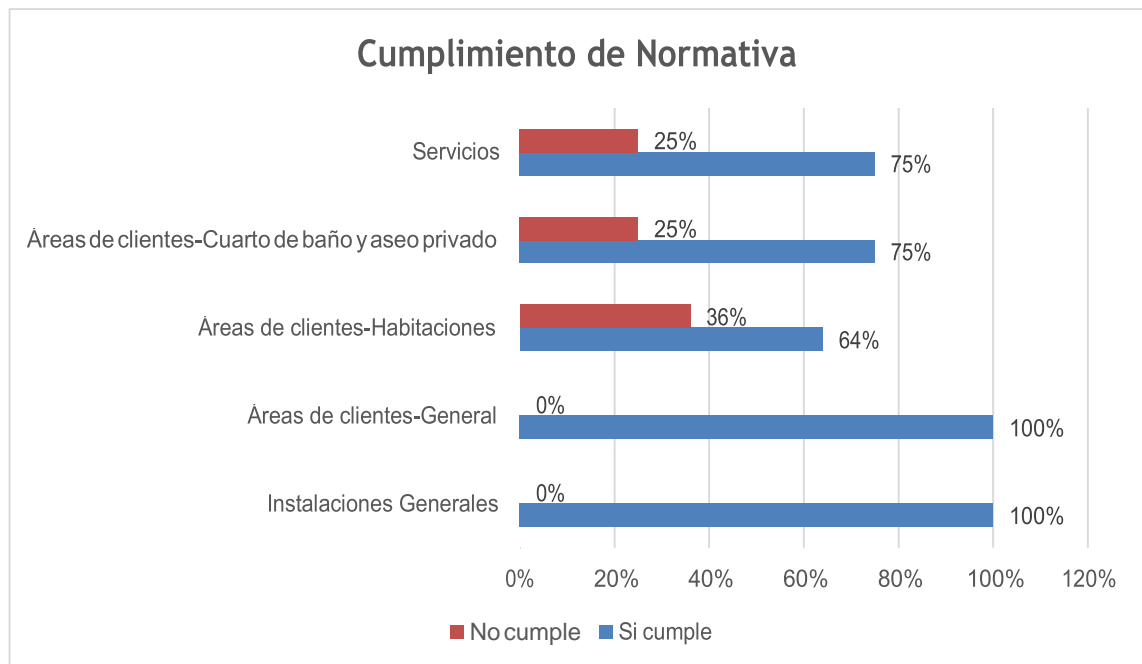
1. Espejo sobre el lavamanos.
2. Amenities de limpieza (vaso).

Servicios:

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.

Según la información que se ha obtenido en cuanto a los requisitos obligatorios de cumplimiento para hoteles, el hotel Don Guimo registra el siguiente porcentaje de acatamiento de acuerdo a los cinco criterios de requerimientos estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

Gráfico 1
Porcentaje de cumplimiento del hotel Don Guimo



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

De acuerdo al gráfico anterior el hotel cumple en un 100% de los requisitos en instalaciones generales ya que cuenta con sistemas de iluminación de emergencia, acondicionamiento térmico, y áreas de uso exclusivo para el personal.

En áreas de clientes-general cumple en un 100% de requisitos referente a que la recepción cuenta con el mobiliario adecuado.

En cuanto áreas de clientes-habitaciones cumple con un 64% de requerimientos ya que cuenta con habitaciones con cuarto de baño y aseo privado, acondicionamiento térmico en cada habitación, casilleros de seguridad en recepción, cerradura para puerta, closet o armario, cortinas y televisión, 36% de requisitos no cumple, ya que el hotel no tiene dentro del mobiliario de las habitaciones silla, luz del velador, sistemas de comunicación y servicio telefónico.

En área de clientes-cuarto de baño y aseo privado cumple con el 67% de requerimientos ya que cuenta con agua caliente en duchas de cuarto de baño,



juego de toallas, toalla de piso y amenities de limpieza, 33% de requisitos no cumple ya que no tiene espejo sobre lavamanos y articulo de baño (vaso).

En cuanto a servicios el hotel cumple con el 75% de requerimientos ya que cuenta con servicio de planchado, personal que hable un idioma extranjero y pozo séptico, es importante destacar que el hotel no cuenta con personal profesional o certificado en competencias laborales correspondiente al 25% de incumplimiento.

Tabla 10
Datos generales del Hotel Barza

Datos del Hotel	
Nombre: Barza	Categoría: 2 Estrellas
Dirección: Domingo Comin y Alcides Veintimilla	Teléfono: 072742170
Representante Legal: Orellana Zavala Lorena Patricia	
Número de habitaciones: 20	Número de plazas: 39

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hotel Barza si cumple (ver anexo 2):

Instalaciones generales:

1. Generador de emergencia (sistema de iluminación de emergencia).
2. Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.
3. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo privado).

Área de clientes general:

1. Área de vestíbulos (recepción con mobiliario).

Área de clientes habitaciones:

1. Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.



2. Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.
3. Cerradura para puerta de acceso de habitación.
4. Closet o armario.
5. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
6. Televisión ubicada en mueble o soporte, con acceso a canales nacionales.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.
2. Espejo sobre el lavamanos.
3. Juego de toallas por huésped (cuerpo y manos).
4. Amenities de limpieza (champú, jabón, papel higiénico de repuesto).

Servicios:

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
2. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hotel Barza no cumple (ver anexo 2):

Áreas de clientes habitaciones:

1. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
2. Silla, sillón o sofá.
3. Luz de velador o cabecera por plaza.
4. Sistemas de comunicación.
5. Servicio telefónico con servicio nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.

Áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

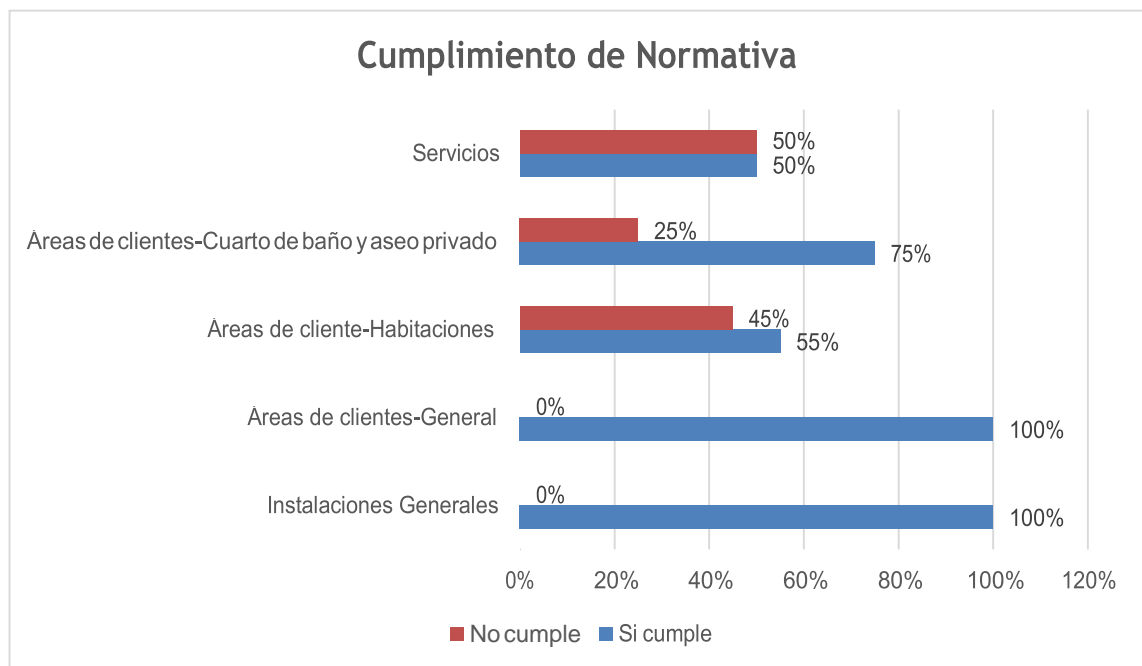
1. Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.
2. Amenities de limpieza (vaso).

Servicios:

1. Servicio de planchado (plancha a disposición del huésped).
2. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.

Mediante la información obtenida sobre los requisitos generales de cumplimiento obligatorio como lo estipula el Reglamento de Alojamiento Turístico, el hotel Barza cumple con el siguiente porcentaje de acatamiento de acuerdo a los cinco criterios detallados a continuación:

Gráfico 2
Porcentaje de cumplimiento del hotel Barza



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

Lo que corresponde a instalaciones generales el establecimiento cumple en su totalidad con los requisitos estipulados, ya que cuenta con sistemas de iluminación de emergencia, acondicionamiento térmico y áreas de uso exclusivo para el personal.

En área de clientes-general el hotel cumple el 100% de requisitos ya que cuenta con área de vestíbulos (recepción con mobiliario).

En cuanto a áreas de clientes-habitaciones el hotel cumple con 55% de



requerimientos ya que cuenta con habitaciones con cuarto de baño, acondicionamiento térmico en cada habitación, cerradura para puerta, closet o armario, cortinas y televisión y no cumple un 45% de requisitos ya que no tiene dentro del mobiliario de las habitaciones, sillón, luz de velador, sistema de comunicación, caja fuerte y servicio telefónico.

De acuerdo a las áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado el hotel cumple con un 75% de requerimientos ya que cuenta con agua caliente en duchas de baño, espejo sobre lavamanos, juego de toallas y amenities de limpieza y no cumple con el 25% de requisitos ya que no cuenta con toalla de piso para salida de ducha y vaso.

Es importante también señalar que el hotel cumple el 50% de requerimientos de servicios ya que cuenta con personal profesional y tiene pozo séptico y no cumple con el 50% de requisitos ya que no ofrece servicio de planchado y no cuenta con personal que hable al menos un idioma extranjero.

Hostales del cantón Sucúa

Tabla 11
Datos generales del Hostal Romanzas

Datos del Hostal	
Nombre: Romanza	Categoría: 2 Estrellas
Dirección: Carlos Olson Y Edmundo Carvajal	Teléfono: 072741141
Representante Legal: Torres Calle Zoila Rosa	
Número de habitaciones: 22	Número de plazas: 42

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hostel Romanza si cumple (ver anexo 3):

Instalaciones generales:

1. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros).



Área de clientes-habitaciones:

1. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Servicio telefónico, nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.
3. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
4. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
5. Almohada extra a petición del huésped.
6. Closet, armario o colgador de ropa.
7. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Espejo sobre el lavamanos.

Servicios:

1. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hostel Romanza no cumple (ver anexo 3):

Áreas de clientes-habitaciones:

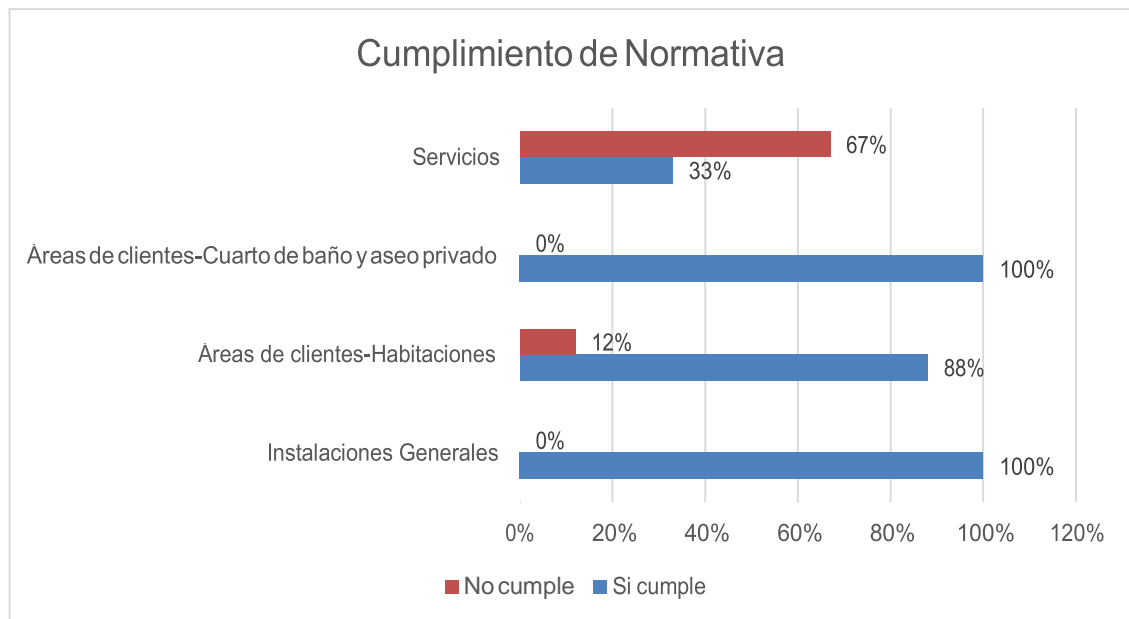
1. Luz de velador o cabecera en habitación.

Servicios:

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
2. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.

Según la información obtenida en la matriz de cumplimiento sobre los requisitos obligatorios para hostales, el hostel Romanzas cumple con el siguiente porcentaje de acatamiento en relación a los criterios estipulados en el Reglamento:

Gráfico 3
Porcentaje de cumplimiento del hostel Romanza



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

De acuerdo al gráfico anterior en instalaciones generales el hostel cumple con un 100% de requerimientos ya que cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal.

En las áreas de clientes-habitaciones cumple con el 88% de requerimientos ya que cuenta con habitaciones privadas con cuarto de baño, servicio telefónico, casilleros de seguridad, cerradura para puertas, almohada extra, closet o armario y cortinas, a excepción del 12% de incumplimiento ya que dentro del mobiliario de las habitaciones no tiene luz de velador.

En las áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado el hostel cumple con el 100% de requerimientos ya que cuenta con agua caliente en las duchas y espejo sobre el lavamanos.

Es importante mencionar que en cuanto a servicios el hostel cumple con el 33% de requerimientos ya que cuenta con pozo séptico y no cumple con el 67% de los requisitos ya que no tiene personal profesional o certificado en competencias laborales y no cuenta con personal que hable al menos un idioma extranjero.



Tabla 12
Datos generales del Hostal Gadiel

Datos Del Hostal	
Nombre: Gadiel	Categoría: 1 Estrella
Dirección: Av. Oriental y Victorino Abarca	Teléfono: 072740032
Representante Legal: Marin Villavicencio Teresa De Jesús	
Número de habitaciones: 17	Número de plazas: 37

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hostal Gadiel si cumple (ver anexo 4):

Instalaciones generales:

1. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros).

Área de clientes-habitaciones:

1. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
3. Closet, armario o colgador de ropa.
4. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuartos de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Espejo sobre el lavamanos.



Servicios:

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
2. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hostel Gadiel no cumple (ver anexo 4):

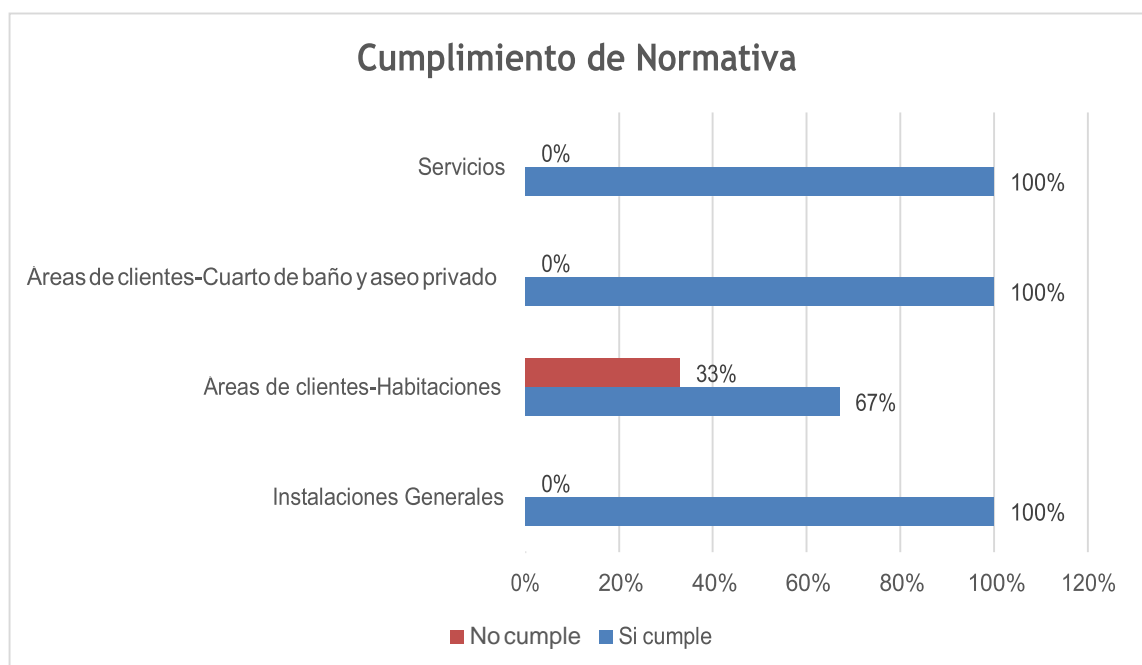
Área de clientes-habitaciones:

1. Servicio telefónico desde la habitación hacia la recepción y viceversa.
2. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.

En cuanto a la información obtenida sobre los requisitos de cumplimiento, el hostel Gadiel cumple con el siguiente porcentaje de acatamiento detallado a continuación:

Gráfico 4

Porcentaje de cumplimiento del hostel Gadiel



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.



En instalaciones generales el hostel cumple con el 100% de requerimientos ya que cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal.

En áreas de clientes-habitaciones el hostel cumple con un 67% de requerimientos debido a que en sus habitaciones si tiene cuarto de baño y aseo privado, cerradura para puerta de acceso a la habitación, closet y cortinas y no cumple con el 33% de requisitos ya que no cuenta con servicio telefónico y caja fuerte dentro de las habitaciones.

Respecto a área de clientes-cuartos de baño y aseo privado el hostel cumple el 100% de requerimientos ya que cuenta con agua caliente en duchas de baño y espejo sobre lavamanos.

Finalmente, en cuanto a servicios cumple con el 100% de requerimientos ya que cuenta con personal profesional y con pozo séptico.

Tabla 13
Datos generales del Hostel Frago

Datos Del Hostel	
Nombre: Frago	Categoría: 2 Estrellas
Dirección: Domingo Comin y Pastor Bernal	Teléfono: 72742631
Representante Legal: Gomez Sacoto Carlos Tarquino	
Número de habitaciones: 11	Número de plazas: 21

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hostel Frago si cumple (ver anexo 5):

Área de clientes-habitaciones:

1. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
3. Closet, armario o colgador de ropa.
4. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.



Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Espejo sobre el lavamanos.

Servicios:

1. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hostel Frago no cumple (ver anexo 5):

Instalaciones generales:

1. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros).

Áreas de clientes-habitaciones:

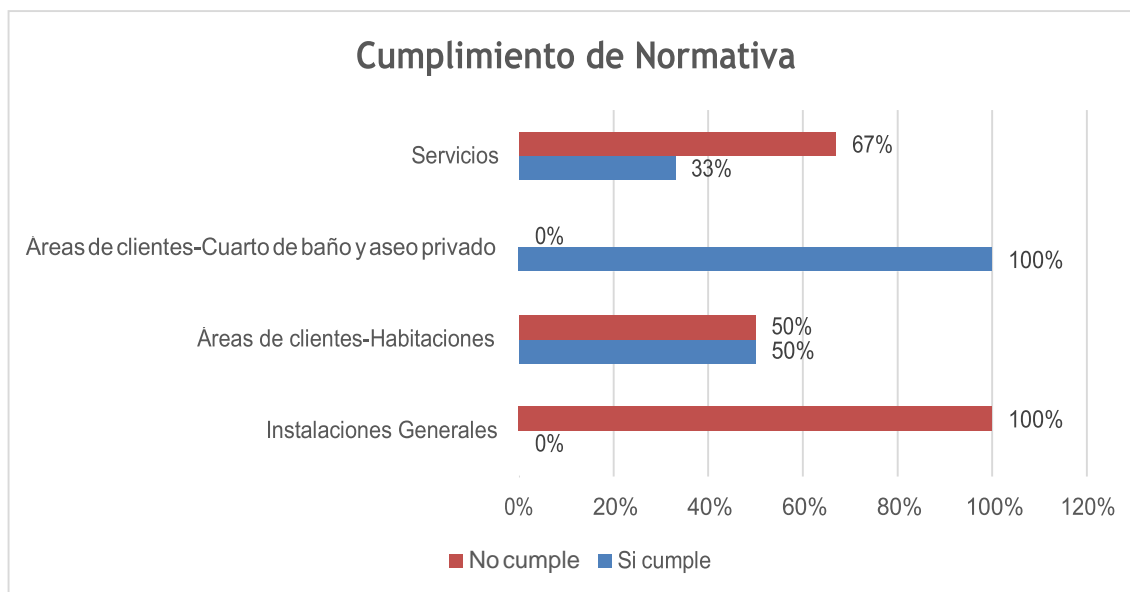
1. Servicio telefónico, nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.
2. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
3. Luz de velador o cabecera en habitación.
4. Almohada extra a petición del huésped.

Servicios

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
2. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.

El hostel Frago de acuerdo a la información obtenida en la matriz de cumplimiento sobre los requisitos obligatorios para hostales estipulados por el Reglamento, cumple con el siguiente porcentaje de acatamiento en relación a los cuatro criterios detallados a continuación:

Gráfico 5
Porcentaje de cumplimiento del hostel Frago



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

De acuerdo a áreas de clientes- habitaciones el hostel cumple con el 50% de requerimientos ya que cuenta con habitaciones privadas con cuarto de baño, cerradura para puerta, closet o armario y cortinas y no cumple con un 50% ya que dentro de sus habitaciones no cuenta con el mobiliario de servicio telefónico, casilleros de seguridad, almohada extra a petición del huésped y luz de velador.

En las áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado el hostel tiene un cumplimiento del 100% ya que si cuenta con agua caliente en duchas y tiene espejo sobre el lavamanos.

En cuanto a servicios es importante mencionar que el hostel cumple un 33% de requerimientos ya que cuenta con pozo séptico y el 67% no cumple ya que no cuenta con personal profesional o certificado en competencias laborales y no cuenta con personal que hable al menos un idioma extranjero.

Finalmente, en instalaciones generales, tiene un 0% de cumplimiento ya que no cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal.



Tabla 14
Datos generales del Hostal Yannel

Datos del Hostal	
Nombre: Yannel	Categoría: 1 Estrella
Dirección: Domingo Comin Y Kiruba	Teléfono: 072741550
Representante Legal: Sibre Gallardo Marlene Carmita	
Número de habitaciones: 14	Número de plazas: 20

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hostal Yannel si cumple (ver anexo 6):

Instalaciones generales:

1. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros).

Área de clientes-habitaciones:

1. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
3. Closet, armario o colgador de ropa.
4. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuartos de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Espejo sobre el lavamanos.

Servicios:

1. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hostel Yannel no cumple (ver anexo 6):

Área de clientes-habitaciones

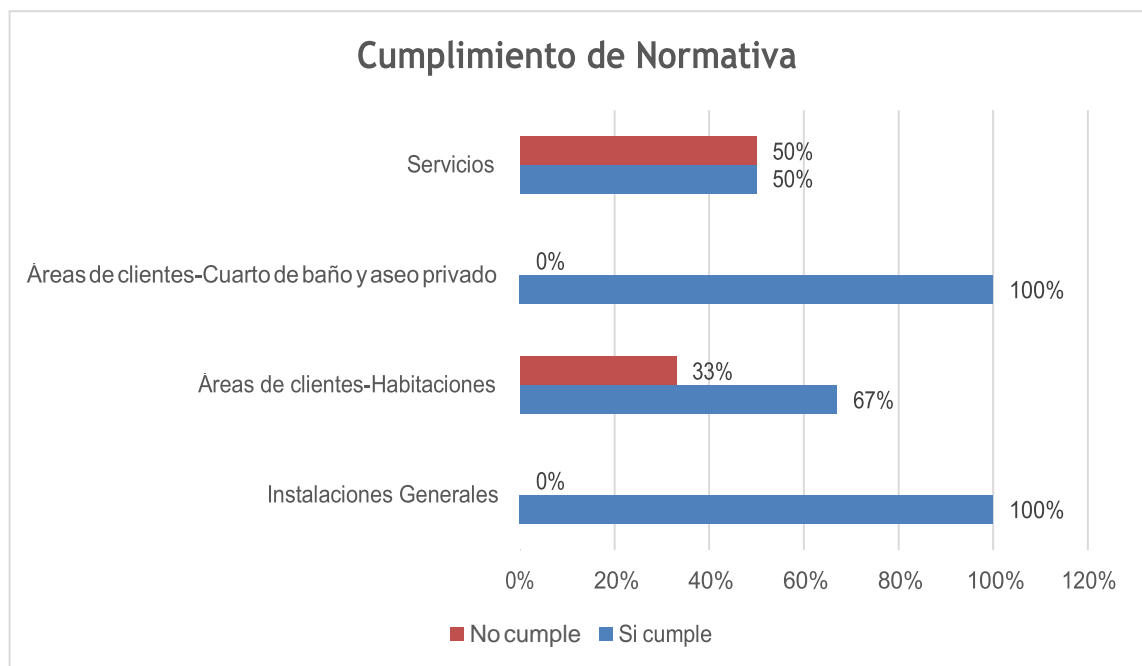
1. Servicio telefónico desde la habitación hacia la recepción y viceversa.
2. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.

Servicios:

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.

Según los cuatro criterios de requerimiento estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico para hostales, el hostel Yannel cumple con el siguiente porcentaje de acatamiento:

Gráfico 6
Porcentaje de cumplimiento del hostel Yannel



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

De acuerdo al gráfico anterior en instalaciones generales el hostel cumple en su totalidad con los requisitos ya que cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal.



En áreas de clientes-habitaciones el hostel cumple un 67% de requerimientos ya que cuenta con habitaciones privadas con cuarto de baño, cerradura para puerta, closet o armario y cortinas y no cumple un 33% de los requisitos, ya que no tiene dentro de su mobiliario de habitaciones servicio telefónico y casilleros de seguridad.

En áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado cumple con un 100% ya que cuenta con agua caliente en duchas de cuarto de baño y espejo sobre lavamanos.

Es importante señalar que en cuanto a servicios el 50% de requerimientos el hostel cumple ya que cuenta con pozo séptico y no cumple el 50% de los requisitos ya que no tiene personal profesional o certificado en competencias laborales.

Tabla 15
Datos generales del Hostal Gyna

Datos del Hostal	
Nombre: Gyna	Categoría: 2 Estrella
Dirección: Domingo Comin	Teléfono: 072740926
Representante Legal: Lituma Mosquera Carlos Mauricio	
Número de Habitaciones: 20	Número de plazas: 46

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hostel Gyna si cumple (ver anexo 7):

Instalaciones generales:

1. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros).

Área de clientes-habitaciones:

1. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.



3. Closet, armario o colgador de ropa.
4. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Espejo sobre el lavamanos.

Servicios:

1. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hostel Gyna no cumple (ver anexo 7):

Área de clientes-habitaciones:

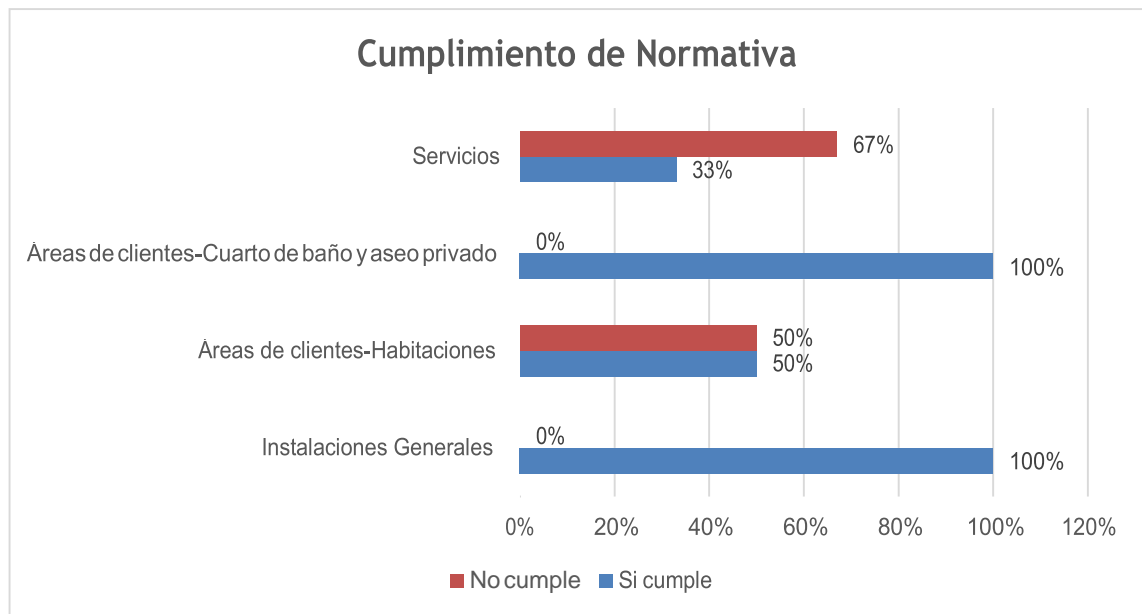
1. Servicio telefónico, nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.
2. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
3. Almohada extra a petición del huésped.
4. Luz de velador o cabecera en habitación.

Servicios:

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
2. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.

Según la información obtenida en cuanto a los requisitos obligatorios de cumplimiento para hostales, el hostel Gyna registra el siguiente porcentaje de acatamiento de acuerdo a los cuatro criterios de requerimientos estipulados por el Reglamento.

Gráfico 7
Porcentaje de cumplimiento del hostel Gyna



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

De acuerdo al gráfico anterior en cuanto a instalaciones generales el hostel cumple en su totalidad con los requerimientos ya que, si tiene áreas de usos exclusivo para el personal.

Por otro lado, en área de clientes-habitaciones el hostel cumple con el 50% de requisitos ya que cuenta con habitaciones privadas con cuarto de baño, cerradura para puerta, closet o armario y cortinas y el 50% no cumple debido a que no tiene en las habitaciones servicio telefónico, casillero de seguridad, almohada extra a petición del huésped, luz de velador.

En áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado el hostel cumple en su totalidad con los requerimientos ya que cuenta con agua caliente en duchas y espejo sobre el lavamanos.

En servicios el hostel cumple con el 33% de requerimientos ya que cuenta con pozo séptico y no cumple con 67% de requisitos siendo importante mencionar que no tiene personal profesional o certificado en competencias laborales y no tiene personal que hable al menos un idioma extranjero.



Tabla 16
Datos generales del Hostal Athenas

Datos del Hostal	
Nombre: Athenas	Categoría: 2 Estrellas
Dirección: Serafin Soliz y Domingo Comin	Teléfono: 072740216
Representante Legal: Puente Samaniego Carlos Arturo	
Número de Habitaciones: 10	Número de plazas: 22

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hostel Athenas si cumple (ver anexo 8):

Área de clientes-habitaciones:

1. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
3. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
4. Almohada extra a petición del huésped.
5. Closet, armario o colgador de ropa.
6. Luz de velador o cabecera en habitación.
7. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Espejo sobre el lavamanos.

Servicios:

1. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.



Requisitos que el hostel Athenas no cumple (ver anexo 8):

Instalaciones generales:

1. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)).

Área de clientes-habitaciones:

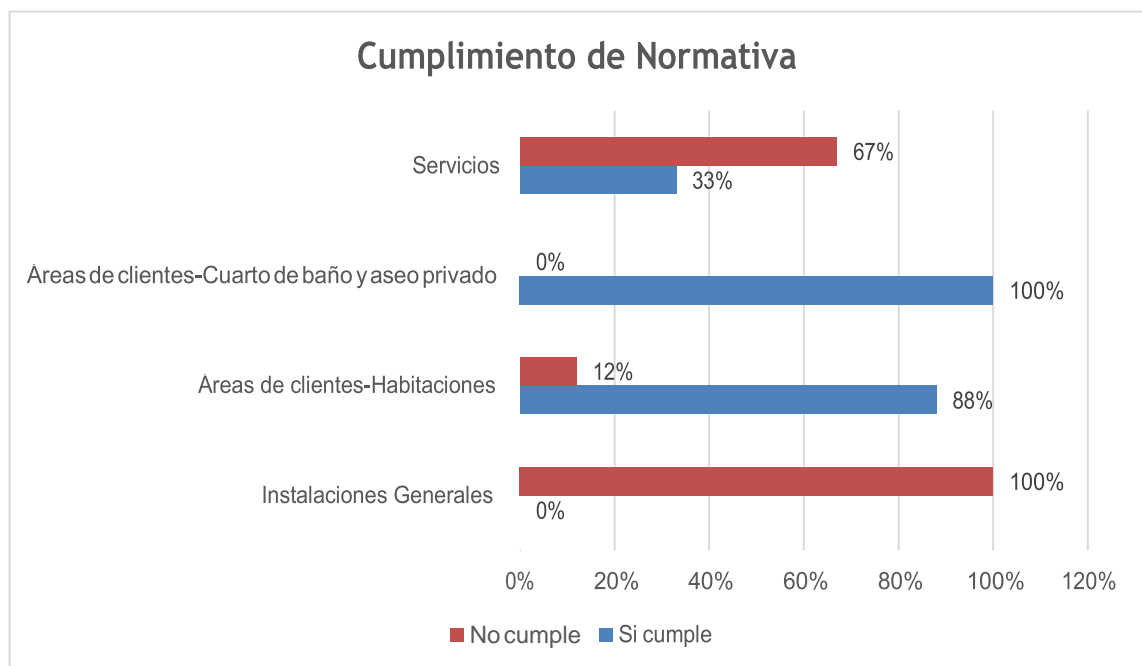
1. Servicio telefónico, nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.

Servicios:

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
2. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.

De acuerdo a los requisitos de cumplimiento obligatorios para hostales, el hostel Athenas registra el siguiente nivel de acatamiento de acuerdo a los cuatro criterios detallados a continuación:

Gráfico 8
Porcentaje de cumplimiento del hostel Athenas



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.



En áreas de clientes-habitaciones el hostel cumple con el 88% de los requerimientos ya que tiene habitaciones privadas con cuarto de baño, casilleros de seguridad, cerradura para puerta, almohada extra, closet o armario, luz de velador y cortinas, a excepción del 12% de los requisitos que no cumple ya que no cuenta con servicio telefónico en la habitación.

El hostel en áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado cumple el 100% de los requisitos ya que dispone de agua caliente en duchas y tiene un espejo sobre el lavamanos.

En cuanto a servicios el establecimiento cumple con el 33% de requerimientos ya que cuenta con pozo séptico y no cumple con un 67% de los requisitos ya que no cuenta con personal profesional o certificado en competencias laborales y no tiene personal que hable al menos un idioma extranjero.

Finalmente, en instalaciones generales el hostel registra 0% de cumplimiento ya que no cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal.

Tabla 17
Datos generales del Hostal Ciro

Datos del hostel	
Nombre: Ciro	Categoría: 2 Estrellas
Dirección: 12 de febrero y Andrés Molina	Teléfono: 072740099
Representante Legal: Quinde Santiago Jorge Salvador	
Número de habitaciones: 13	Número de plazas: 16

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hostel Ciro si cumple (ver anexo 9):

Instalaciones generales:

1. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros).



Área de clientes-habitaciones:

1. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
3. Almohada extra a petición del huésped.
4. Closet, armario o colgador de ropa.
5. Luz de velador o cabecera en habitación.
6. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Espejo sobre el lavamanos.

Servicios:

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
2. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.
3. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

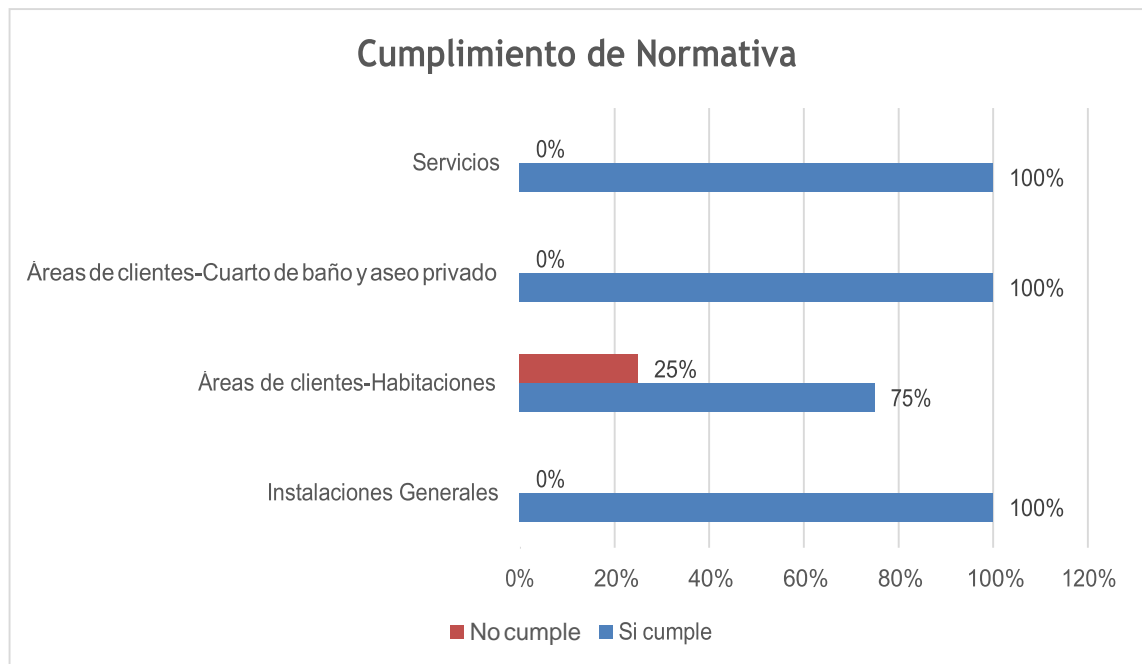
Requisitos que el hostel *Ciro* no cumple (ver anexo 9):

Área de clientes-habitaciones:

1. Servicio telefónico, nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.
2. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.

En cuanto a los requisitos de cumplimiento para hostales, según el Reglamento de Alojamiento Turístico el hostel *Ciro* registra el siguiente porcentaje de acatamiento detallados a continuación:

Gráfico 9
Porcentaje de cumplimiento del hostel *Ciro*



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

Según el gráfico anterior el hostel, en instalaciones generales cumple 100% de requisitos ya que cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal.

En las áreas de clientes-habitaciones el hostel cumple el 75% de requerimientos ya que cuenta con habitaciones privadas con cuarto de baño, cerradura para puerta, almohada extra, closet o armario, luz de velador y cortinas y no cumple con un 25% de requerimientos ya que no tiene servicio telefónico y casilleros de seguridad.

De la misma manera en áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado registra un 100% de cumplimiento de los requerimientos ya que cuenta con agua caliente en duchas de cuarto de baño y espejo sobre lavamanos.

También registra el 100% de cumplimiento en servicios ya que cuenta con personal profesional, personal que hable por lo menos un idioma extranjero y pozo séptico.



Tabla 18
Datos generales del Hostal Orellana

Datos del Hostal	
Nombre: Orellana	Categoría: 1 Estrella
Dirección: Domingo Comin y Alcides Vintimilla	Teléfono: 072740080
Representante Legal: Orellana Calle Gonzalo Ernesto	
Número de habitaciones: 19	Número de plazas: 28

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hostal Orellana si cumple (ver anexo 10):

Área de clientes-habitaciones:

1. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
3. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
4. Closet, armario o colgador de ropa.
5. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuartos de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Espejo sobre el lavamanos.

Servicios:

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
2. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hostel Orellana no cumple (ver anexo 10):

Instalaciones generales:

1. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros).

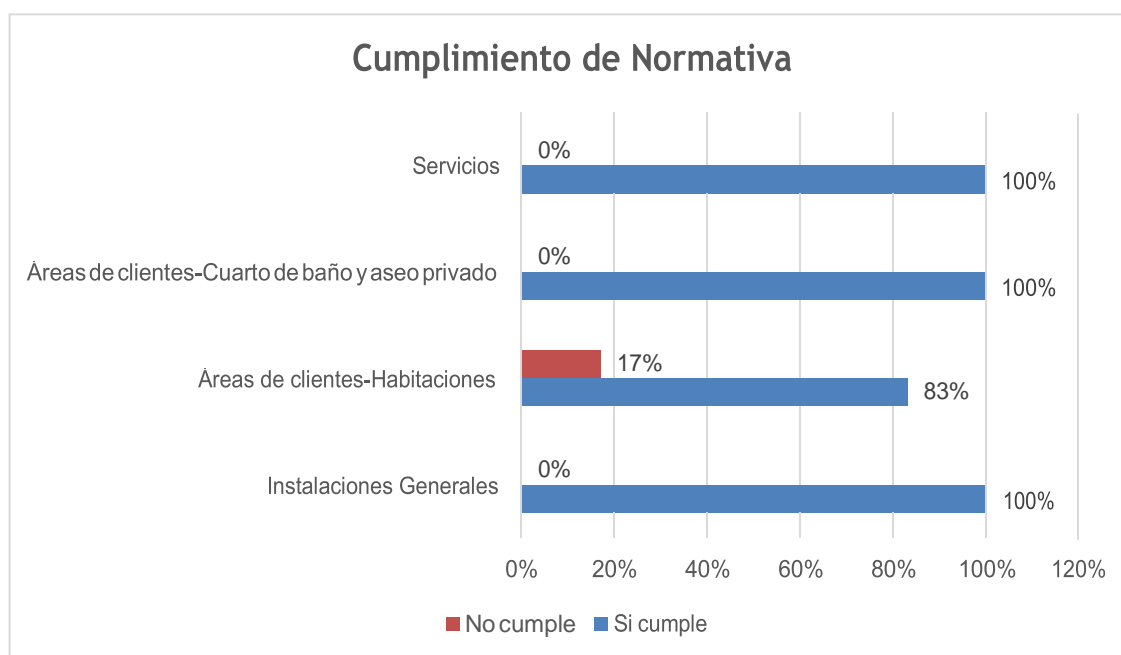
Área de clientes-habitaciones:

1. Servicio telefónico desde la habitación hacia la recepción y viceversa.

Según la información obtenida en la matriz de cumplimiento, el hostel Orellana registra el siguiente nivel de acatamiento de acuerdo a los cuatro criterios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico:

Gráfico 10

Porcentaje de cumplimiento del hostel Orellana



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

Según el gráfico anterior el hostel en áreas de clientes-habitaciones cumple con el 83% de requerimientos ya que cuenta con habitaciones privadas con cuarto de baño, casilleros de seguridad, cerradura para puerta, closet o armario y cortinas, y el 17% de los requisitos no cumple ya que no cuenta con servicio telefónico en las habitaciones.



En áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado registra un 100% de cumplimiento ya que cuenta con agua caliente en duchas de cuarto de baño y espejo sobre lavamanos.

También registra el 100% de cumplimiento en servicios ya que cuenta con personal profesional y pozo séptico.

Finalmente, en instalaciones generales el hostel registra un 0% de cumplimiento ya que no cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal.

Tabla 19
Datos generales del Hostal Jennifer´s

Datos del Hostal	
Nombre: Jennifer´S	Categoría: 2 Estrellas
Dirección: Edmundo Carvajal y Kiruba	Teléfono: 072741002
Representante Legal: Vallejo Garay Ruben Andino	
Número de habitaciones: 15	Número de plazas: 40

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hostel Jennifer´s si cumple (ver anexo 11):

Instalaciones generales:

1. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros).

Área de clientes-habitaciones:

1. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
3. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
4. Almohada extra a petición del huésped.
5. Closet, armario o colgador de ropa.
6. Luz de velador o cabecera en habitación.



7. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.
2. Espejo sobre el lavamanos.

Servicios:

1. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.
2. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hostel Jennifer's no cumple (ver anexo 11):

Área de clientes-habitaciones:

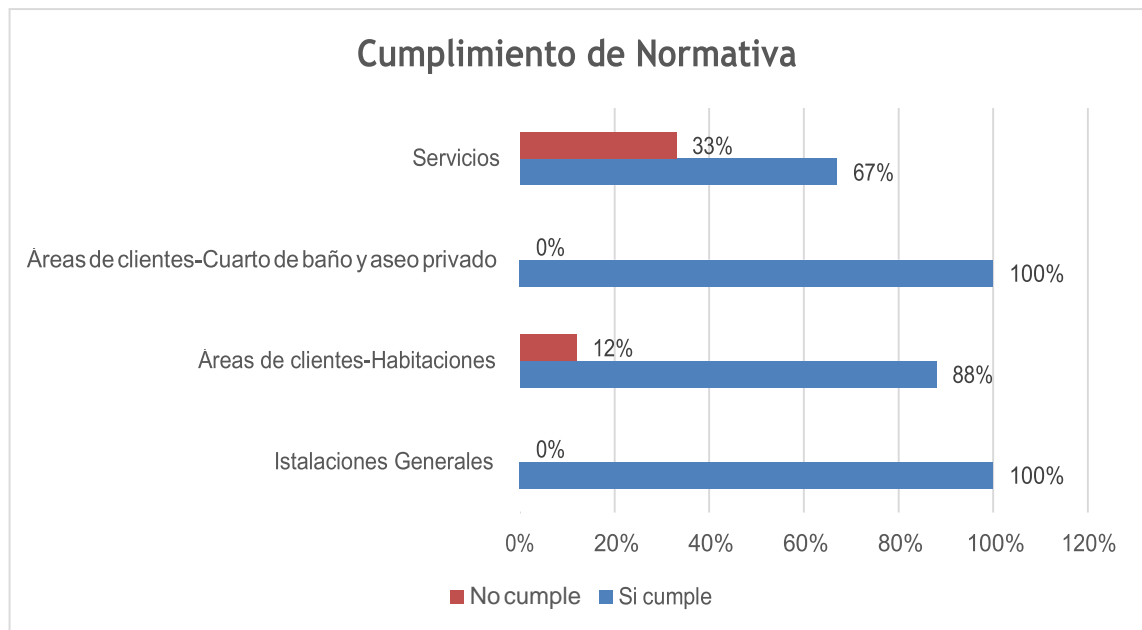
1. Servicio telefónico, nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.

Servicios:

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.

Según a la información obtenida, en cuanto a los requisitos obligatorios para hostales, el hostel Jennifer's registra el siguiente nivel de acatamiento de acuerdo a los cuatro criterios de estipulados por el reglamento detallado a continuación:

Gráfico 11
Porcentaje de cumplimiento del hostel Jennifer's



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

El gráfico anterior demuestra que el hostel Jennifer's en cuanto a instalaciones generales cumple con el 100% de requerimientos ya que cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal.

De la misma manera registra el 100% en áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado ya que cuenta con agua caliente en duchas de cuarto de baño y espejo sobre lavamanos.

En área de clientes-habitaciones el hostel cumple con el 88% de requerimientos ya que cuenta con habitaciones privadas con cuarto de baño, casilleros de seguridad, cerradura para puerta, almohada extra, closet o armario, luz del velador y cortinas, a excepción que no cumple con el 12% de los requisitos ya que no cuenta con servicio telefónico en las habitaciones.

Por otro lado, es importante señalar que de acuerdo a servicios el hostel cumple con el 67% de requerimientos ya que cuenta con personal que hable un idioma extranjero y pozo séptico y no cumple con el 33% de los requisitos ya que no tiene personal profesional o certificado en competencias laborales.



Hoteles del Cantón Macas

Tabla 20
Datos generales del Hotel Heliconia

Datos del Hotel	
Nombre: Heliconia	Categoría: 3 Estrellas
Dirección: Soasti y 10 de agosto	Teléfono: 2701-956
Representante Legal: Puente Peñaranda Franklin Eleucadio	
Número de habitaciones: 40	Número de plazas: 71

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hotel Heliconia si cumple (ver anexo 12):

Instalaciones generales:

1. Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.
2. Generador de emergencia: para servicios comunales básicos; ascensores, salidas de emergencia, pasillos y áreas comunes.
3. Agua caliente centralizada en lavabos de cuartos de baños y aseo en áreas comunes.
4. Contar con por lo menos dos de los siguientes servicios: piscina, hidromasaje, baño turco, sauna, gimnasio, spa, servicio de peluquería, local comercial afín a la actividad, áreas deportivas, exposición de colección de arte permanente o temporal y salones de eventos.
5. Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.
6. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) y área de comedor).



Accesos:

1. Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.
2. Ascensor(es) para uso de huéspedes, si el establecimiento posee tres o más pisos incluyendo planta baja. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.

Áreas de clientes-general:

1. Área de vestíbulos, incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.

Áreas de clientes-habitaciones:

1. Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.
2. Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.
3. Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.
4. Habitaciones insonorizadas.
5. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
6. Cerradura para puerta de acceso de habitación.
7. Almohada extra a petición del huésped.
8. Portamaletas.
9. Closet o armario.
10. Silla, sillón o sofá.
11. Luz de velador o cabecera por plaza.
12. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
13. Televisión ubicada en mueble o soporte, con acceso a canales nacionales.
14. Teléfono en habitación.
15. Servicio telefónico con discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.



Áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado (agua caliente, centralizada, las 24 horas).
2. Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.
3. Juego de toallas por huésped (cuerpo).
4. Amenities de limpieza (champú, jabón, papel higiénico de repuesto).

Servicios:

1. Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.
2. Servicio de alimentos y bebidas a la habitación (12 horas).
3. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
4. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.
5. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.
6. Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.
7. Servicio adicional a petición del huésped (cama extra).

Requisitos que el hotel Heliconia no cumple (ver anexo 12):

Áreas de clientes-general:

1. Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento (o cafetería, con carta en español e inglés).
2. Servicio de bar dentro del establecimiento.

Áreas de clientes-habitaciones:

1. Funda de lavandería.

Áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

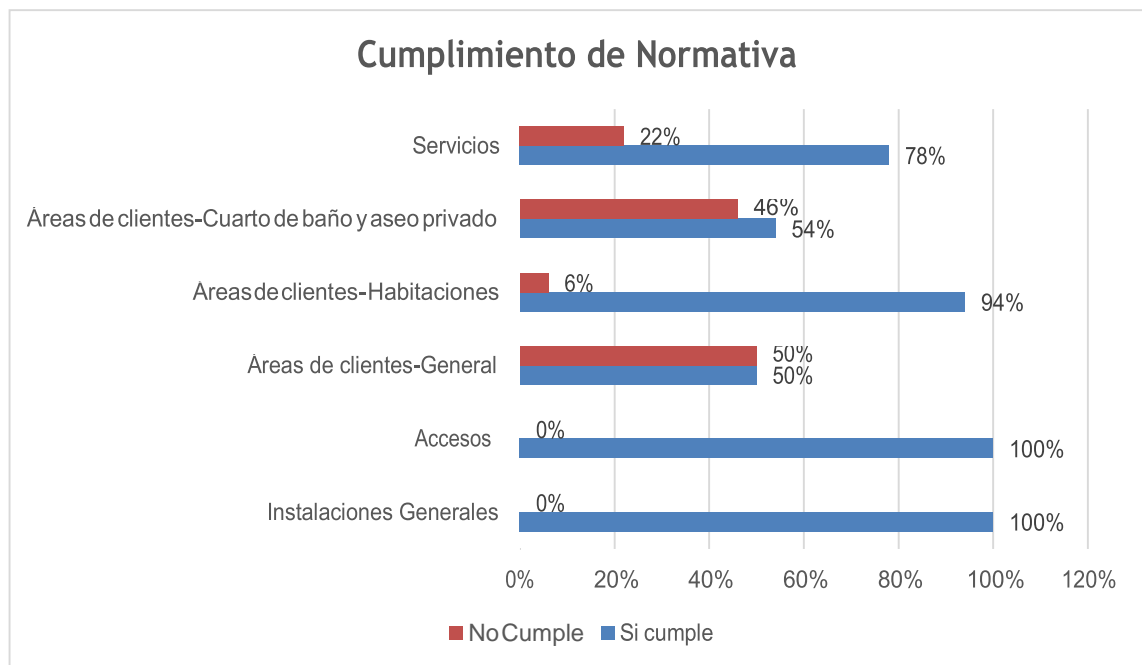
1. Iluminación independiente sobre el lavamanos.
2. Juego de toallas por huésped (manos).
3. Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.
4. Amenities de limpieza (vaso).

Servicios:

1. Servicio de lavandería propio o contratado.
2. Servicio de planchado propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped.

Según los datos obtenidos en la matriz de requisitos de cumplimiento obligatorios para hoteles, el hotel Heliconia registra el siguiente porcentaje de acatamiento:

Gráfico 12
Porcentaje de cumplimiento del hotel Heliconia



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

De acuerdo al gráfico anterior se puede observar que el hotel cumple un 100% de los requisitos de instalaciones generales ya que cuenta con estacionamiento propio, generados de emergencia, agua caliente en cuartos de baño, cuenta con al menos dos servicios adicionales, acondicionamiento térmico y áreas de uso exclusivo para el personal.

De la misma manera cumple con el 100% en accesos ya que cuenta con una entrada principal y ascensor.

En área de clientes-general el hotel cumple con el 33% de requerimientos ya que cuenta con área de vestíbulo y no cumple el 67% de los requisitos ya que



no cuenta con restaurante y servicios de bar.

En áreas de clientes-habitaciones el hotel cumple con el 94% de los requerimientos ya que cuenta con habitaciones para personas con discapacidad, habitaciones con cuarto de baño, acondicionamiento térmico, habitaciones insonorizadas, casilleros de seguridad, cerradura para puerta, almohada extra, porta maletas, closet o armario, silla, luz de velador, cortinas, televisión y teléfono y no cumple con el 6% de los requisitos ya que no cuentan con funda de lavandería en la habitación.

En área de clientes-cuarto de baño y aseo privado el hotel cumple con el 50% de los requerimientos ya que cuenta con agua caliente en duchas de cuarto de baño, espejo de medio cuerpo sobre lavamanos, juego de toallas y amenities de limpieza, y no cumple con el 50% de los requisitos ya que no tiene iluminación independiente sobre el lavamanos, juego de toalla de manos, toalla de piso y articulo de baño (vaso).

Por otra parte, es importante mencionar que en servicios el hotel cumple con el 78% de los requerimientos ya que cuenta con servicio de despertador, servicio de alimentos y bebidas, personal profesional, personal que hable por lo menos un idioma extranjero, pozo séptico, formas de pago y servicios adicionales, y no cumple con el 22% de requisitos debido a que no tiene servicio de lavandería y servicio de planchado.

Tabla 21
Datos generales del Hotel Nivel 5

Datos del Hotel	
Nombre: Nivel 5	Categoría: 3 Estrellas
Dirección: Juan de la Cruz y Soasti	Teléfono: 2701-240
Representante Legal: Rodríguez Ortiz Diego Fabián	
Número de habitaciones: 33	Número de plazas: 65

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.



Requisitos que el hotel Nivel 5 si cumple (ver anexo 13):

Instalaciones generales:

1. Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.
2. Generador de emergencia: para servicios comunales básicos; ascensores, salidas de emergencia, pasillos y áreas comunes.
3. Agua caliente centralizada en lavabos de cuartos de baños y aseo en áreas comunes.
4. Contar con por lo menos dos de los siguientes servicios: piscina, hidromasaje, baño turco, sauna, gimnasio, spa, servicio de peluquería, local comercial afín a la actividad, áreas deportivas, exposición de colección de arte permanente o temporal y salones de eventos.
5. Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.
6. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) y área de comedor).

Accesos:

1. Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.

Áreas de clientes-general:

1. Área de vestíbulos, incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.
2. Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento (o cafetería, con carta en español e inglés).

Áreas de clientes-habitaciones:

1. Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.
2. Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.
3. Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.



4. Habitaciones insonorizadas.
5. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
6. Cerradura para puerta de acceso de habitación.
7. Almohada extra a petición del huésped.
8. Portamaletas.
9. Closet o armario.
10. Silla, sillón o sofá.
11. Funda de lavandería.
12. Luz de velador o cabecera por plaza.
13. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
14. Televisión ubicada en mueble o soporte, con acceso a canales nacionales.
15. Teléfono en habitación.
16. Servicio telefónico con discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.

Áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado (agua caliente, centralizada, las 24 horas).
2. Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.
3. Juego de toallas por huésped (cuerpo).
4. Amenities de limpieza (champú, jabón, papel higiénico de repuesto).

Servicios:

1. Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.
2. Servicio de alimentos y bebidas a la habitación (12 horas).
3. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
4. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.
5. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.
6. Servicio adicional a petición del huésped (cama extra).



Requisitos que el hotel Nivel 5 no cumple (ver anexo 13):

Accesos:

1. Ascensor(es) para uso de huéspedes, si el establecimiento posee tres o más pisos incluyendo planta baja. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.

Áreas de clientes-general:

1. Servicio de bar dentro del establecimiento.

Áreas de clientes-habitaciones:

1. Funda de lavandería.

Áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

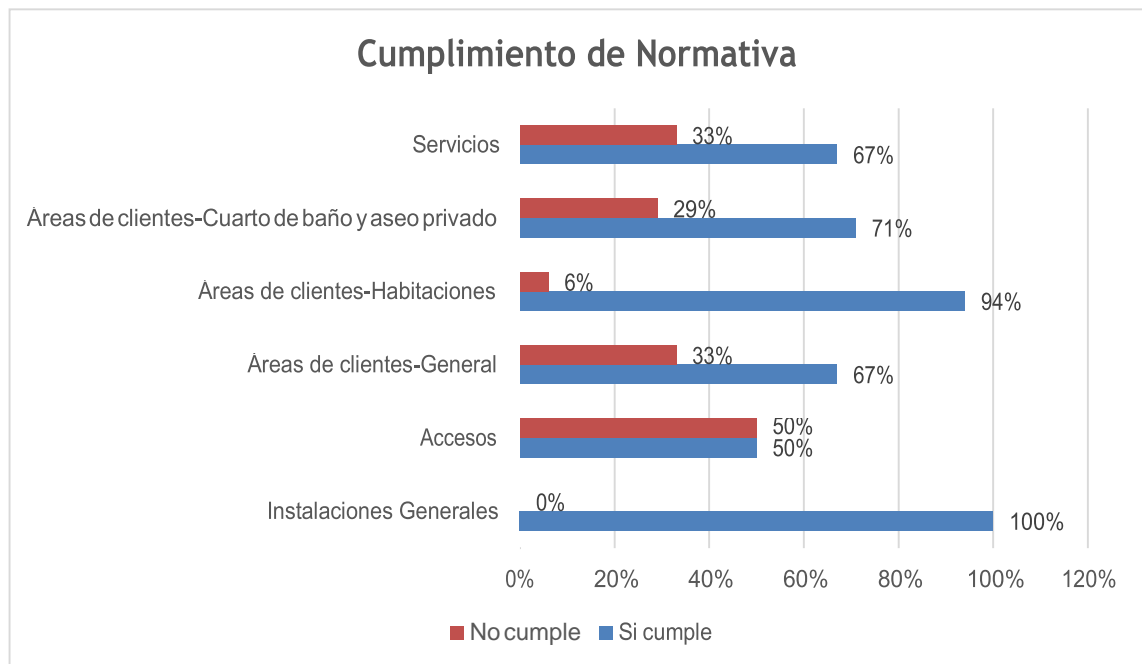
1. Iluminación independiente sobre el lavamanos.
2. Juego de toallas por huésped (manos).
3. Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.
4. Amenities de limpieza (vaso).

Servicios:

1. Servicio de lavandería propio o contratado.
2. Servicio de planchado propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped.
3. Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.

De acuerdo a los datos obtenidos en la matriz de cumplimiento para hoteles, el hotel Nivel 5 registra el siguiente nivel de acatamiento de acuerdo a los criterios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico:

Gráfico 13
Porcentaje de cumplimiento del hotel Nivel 5



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

En instalaciones generales el hotel cumple con el 100% de los requisitos estipulados por el Reglamento ya que cuenta con estacionamiento propio, generadores de emergencia, agua caliente en cuartos de baño, cuenta con al menos dos servicios adicionales, acondicionamiento térmico y áreas de uso exclusivo para el personal.

Respecto al área de accesos el hotel cumple con el 50% de los requerimientos ya que cuenta con una entrada principal y no cumple el 50% de los requisitos ya que no tiene ascensor.

En área de clientes-general el hotel cumple con el 67% de los requerimientos ya que cuenta con área de vestíbulos y restaurante y no cumple el 33% de los requisitos ya que no tiene servicio de bar.

En área de clientes-habitaciones el hotel cumple con el 94% de los requerimientos ya que cuenta con habitaciones para personas con discapacidad, habitaciones con cuarto de baño, acondicionamiento térmico, habitaciones insonorizadas, casilleros de seguridad, cerradura para puerta,



almohada extra, porta maletas, closet o armario, silla, luz de velador, cortinas, televisión y teléfono y no cumple con el 6% de los requisitos ya que no cuentan con funda de lavandería en la habitación.

En área de clientes-cuarto de baño y aseo privado el hotel cumple con el 50% de los requerimientos ya que cuenta con agua caliente en duchas de cuarto de baño, espejo de medio cuerpo sobre lavamanos, juego de toallas y amenities de limpieza, y no cumple con el 50% de los requisitos ya que no tiene iluminación independiente sobre el lavamanos, juego de toalla de manos, toalla de piso y articulo de baño (vaso).

Por otra parte, es importante mencionar que en servicios el hotel cumple con el 67% de los requerimientos ya que cuenta con servicio de despertador, servicio de alimentos y bebidas, personal profesional, personal que hable por lo menos un idioma extranjero, pozo séptico y servicios adicionales, y no cumple con el 33% de requisitos debido a que no tiene servicio de lavandería, servicio de planchado y formas de pago.

Tabla 22
Datos generales del Hotel Manzana Real

Datos del Hotel	
Nombre: Manzana Real	Categoría: 2 Estrellas
Dirección: Av. Capitán Villanueva y Sor María Troncatti	Teléfono: 2702-728
Representante Legal: Cando María Guadalupe	
Número de habitaciones: 30	Número de plazas: 42

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hotel Manzana Real si cumple (ver anexo 14):

Instalaciones generales:

1. Generador de emergencia (sistema de iluminación de emergencia).
2. Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o



calefacción artificial.

3. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo privado).

Área de clientes general:

1. Área de vestíbulos (recepción con mobiliario).

Área de clientes habitaciones:

1. Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.
2. Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.
3. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
4. Cerradura para puerta de acceso de habitación.
5. Closet o armario.
6. Silla, sillón o sofá.
7. Luz de velador o cabecera por plaza.
8. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
9. Televisión ubicada en mueble o soporte, con acceso a canales nacionales.
10. Sistemas de comunicación.
11. Servicio telefónico con servicio nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.
2. Espejo sobre el lavamanos.
3. Juego de toallas por huésped (cuerpo).
4. Amenities de limpieza (champú, jabón, papel higiénico de repuesto).

Servicios:

1. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.
2. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red



pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hotel Manzana Real no cumple (ver anexo 14):

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Juego de toallas por huésped (manos).
2. Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.
3. Amenities de limpieza (vaso).

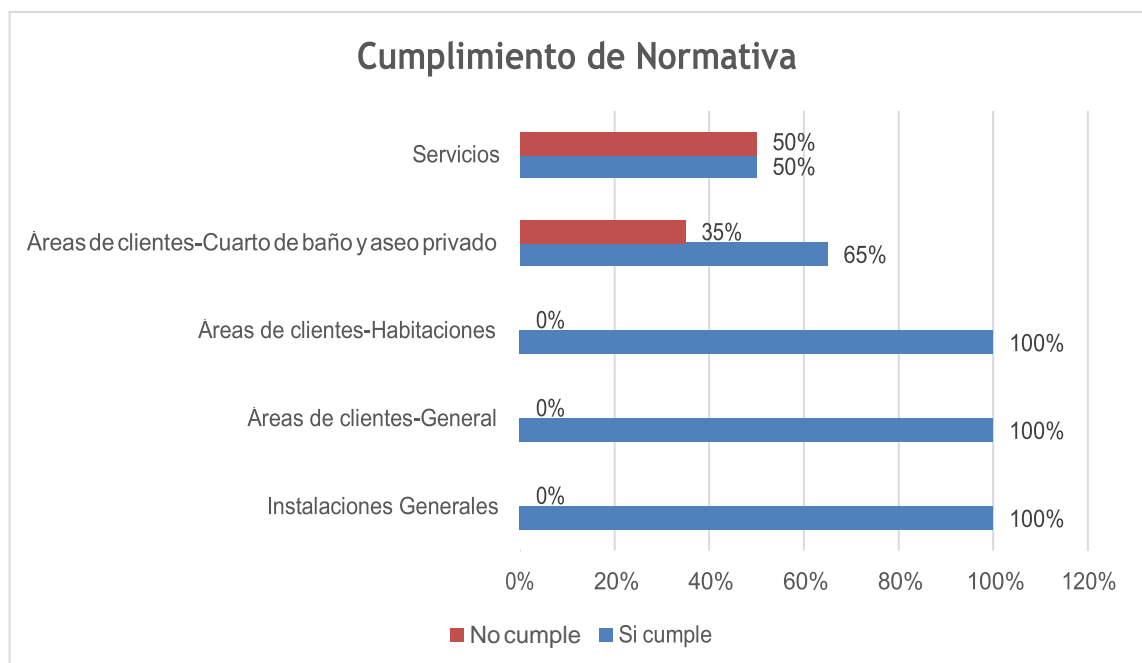
Servicios:

1. Servicio de planchado (plancha a disposición del huésped).
2. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.

En cuanto a los requisitos de cumplimiento para hoteles según el reglamento, el hotel Manzana Real registra el siguiente porcentaje de acatamiento de acuerdo a los cinco criterios detallados a continuación:

Gráfico 14

Porcentaje de cumplimiento del hotel Manzana Real



Nota Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

El hotel Manzana Real cumple el 100% de requisitos en cuanto a instalaciones generales ya que cuenta con generador de emergencia,



acondicionamiento térmico y áreas de uso exclusivo para el personal,

En áreas de clientes-general cumple el 100% de requisitos ya que cuenta con área de vestíbulos.

En áreas de clientes-habitaciones el hotel cumple con el 100% de los requisitos ya que cuenta con habitaciones con cuarto de baño, acondicionamiento térmico, casilleros de seguridad, cerradura para puertas, closet o armario, silla, luz de velador, cortinas, televisión, sistemas de comunicación y servicio telefónico.

En áreas de clientes-cuartos de baño y aseo privado el hotel cumple el 57% de los requerimientos ya que cuenta con agua caliente en duchas de cuarto de baño, espejo sobre el lavamanos, juego de toallas y amenities de limpieza, y no cumple el 43% de los requisitos ya que no cuenta con toalla para manos, toalla de piso para salida de ducha y vaso.

En cuanto a servicios el hotel cumple con el 50% de los requerimientos ya que cuenta con personal que hable por lo menos un idioma extranjero no cumple el 50% debido que no cuenta con servicio de planchado y no cuenta con personal que hable al menos un idioma extranjero.

Hostales del cantón Macas

Tabla 23
Datos generales del Hostal Internacional

Datos del Hostal	
Nombre: Internacional	Categoría: 3 Estrellas
Dirección: Guamote Entre 10 de agosto Y Tarqui	Teléfono: 2702-151
Representante Legal: Torres Torres Rómulo Eduardo	
Número de habitaciones: 25	Número de plazas: 56

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.



Requisitos que el hostel Internacional si cumple (ver anexo 15):

Instalaciones generales:

1. Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.
2. Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.
3. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) y área de comedor).

Accesos:

1. Una entrada principal de clientes y otra de servicios.

Área de clientes-habitaciones:

1. Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.
2. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado.
3. Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural).
4. Servicio telefónico con discado directo interno, nacional e internacional en cada habitación.
5. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
6. Almohada extra a petición del huésped.
7. Portamaletas.
8. Closet, armario o colgador de ropa.
9. Escritorio o mesa.
10. Silla, sillón o sofá.
11. Luz de velador o cabecera en habitación.
12. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.



Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido (las 24 horas, centralizada).
2. Juego de toallas por huésped (cuerpo).
3. Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.
4. Amenities de limpieza (champú, jabón, papel higiénico de repuesto).

Servicios:

1. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hostel Internacional no cumple (ver anexo 15):

Área de clientes-habitaciones:

1. Caja fuerte en la habitación.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

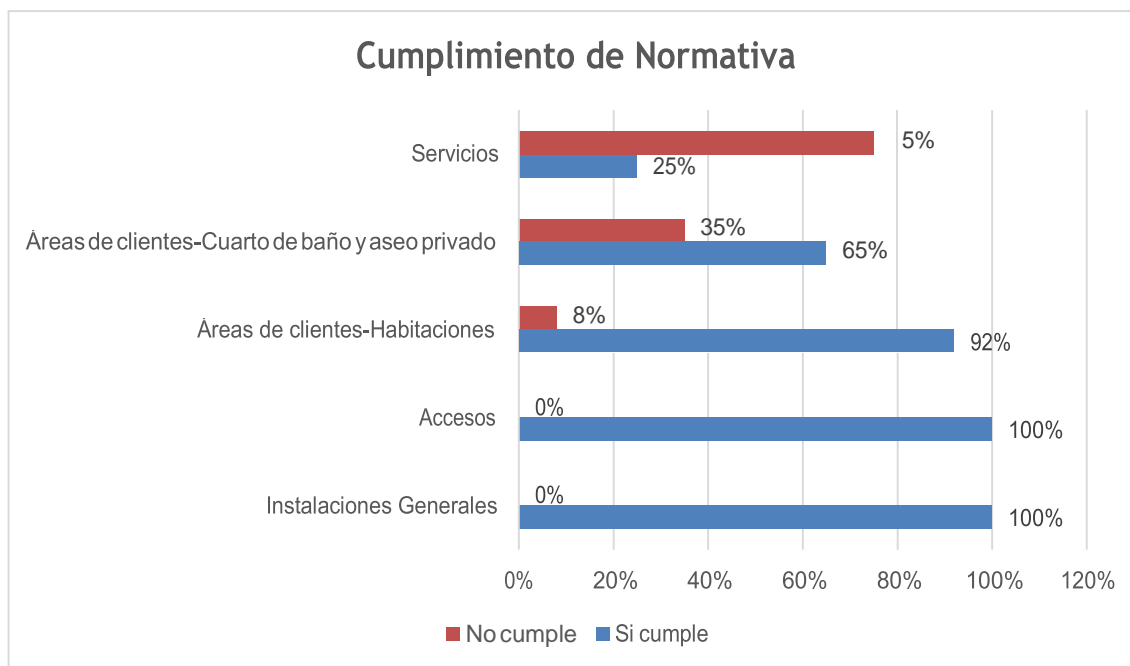
1. Juego de toallas por huésped (manos).
2. Secador de cabello a solicitud del huésped.
3. Amenities de limpieza (vaso por huésped).

Servicios:

1. Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.
2. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
3. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped

El hostel Internacional del cantón Macas presenta los siguientes datos obtenidos de la matriz de cumplimiento de requisitos obligatorios para hostales de acuerdo al Reglamento de Alojamiento Turístico:

Gráfico 15
Porcentaje de cumplimiento del hostel Internacional



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

En instalaciones generales el hostel cumple con el 100% de los requerimientos ya que cuenta con estacionamiento propio, acondicionamiento térmico y áreas de uso exclusivo para el personal.

Respecto a accesos el hostel Internacional en su totalidad cumple con los requisitos estipulados por el Reglamento ya que cuenta con una entrada principal.

En área de clientes-habitaciones el hostel cumple con el 92% de los requerimientos ya que cuenta con habitaciones para personas con discapacidad, habitaciones privadas con cuarto de baño, acondicionamiento térmico, servicio telefónico, cerradura para puerta, almohada extra, porta maletas, closet o armario, escritorio, silla, luz de velador y cortinas, y no cumple con el 8% de los requisitos ya que no cuenta con caja fuerte en la habitación.

En áreas de clientes- cuarto de baño y aseo privado el hostel registra un 65% de cumplimiento de requisitos ya que dispone de agua caliente, juego de toallas para cuerpo, espejo de medio cuerpo sobre lavamanos, champú, jabón y



papel higiénico de repuesto y un 35% de requisitos no cumple debido a que no brindan juego de toallas de manos, secador de cabello a solicitud del huésped y en amenities de limpieza no tiene vaso.

De acuerdo a servicios el hostel cumple con el 25% de requerimientos ya que cuenta con pozo séptico y no cumple con el 75% de requisitos ya que no dispone de formas de pago, personal profesional y personal que hable por lo menos un idioma extranjero.

Tabla 24
Datos generales del Hostal Los Copales

DATOS DEL HOSTAL	
Nombre: Los Copales	Categoría: 3 estrellas
Dirección: Amazonas, entre 10 de agosto y Domingo Comin	Teléfono: 2704-092
Representante legal: Plaza Samaniego Lilia Amparo	
Número de habitaciones: 12	Número de plazas: 22

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hostel Los Copales si cumple (ver anexo 16):

Instalaciones generales:

1. Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.
2. Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.
3. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) y área de comedor).



Accesos:

1. Una entrada principal de clientes y otra de servicios.

Área de clientes-habitaciones:

1. Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.
2. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado.
3. Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural).
4. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
5. Almohada extra a petición del huésped.
6. Portamaletas.
7. Closet, armario o colgador de ropa.
8. Luz de velador o cabecera en habitación.
9. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido (las 24 horas, centralizada).
2. Juego de toallas por huésped (cuerpo y manos).
3. Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.
4. Amenities de limpieza (champú, jabón, vaso por huésped, papel higiénico de repuesto).

Servicios:

1. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hostel Los Copales no cumple (ver anexo 16):

Área de clientes-habitaciones:

1. Servicio telefónico con discado directo interno, nacional e internacional en cada habitación.



2. Caja fuerte en la habitación.
3. Escritorio o mesa.
4. Silla, sillón o sofá.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

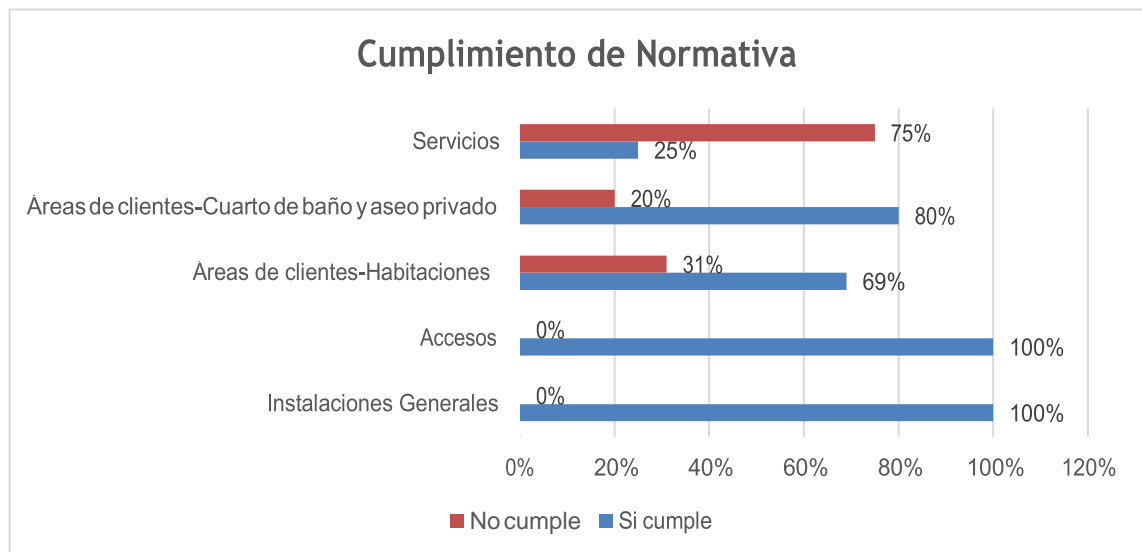
1. Secador de cabello a solicitud del huésped.

Servicios:

1. Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.
2. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
3. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.

Según los datos obtenidos en la matriz de cumplimiento de requisitos obligatorios, el hostel Los Copales registra los siguientes datos de acuerdo a cinco criterios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

Gráfico 16
Porcentaje de cumplimiento del hostel Los Copales



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.



En instalaciones generales el hostel cumple con el 100% de los requerimientos ya que cuenta con estacionamiento propio, acondicionamiento térmico y áreas de uso exclusivo para el personal.

Respecto a accesos el hostel Los Copales en su totalidad cumple con los requisitos estipulados por el Reglamento ya que cuenta con una entrada principal.

En área de clientes-habitaciones el hostel cumple con el 69% de los requerimientos ya que cuenta con habitaciones para personas con discapacidad, habitaciones privadas con cuarto de baño, acondicionamiento térmico, cerradura para puerta, almohada extra, porta maletas, closet o armario, luz de velador y cortinas, y no cumple con el 31% de los requisitos ya que no cuenta con caja fuerte en la habitación, servicio telefónico, escritorio y silla.

De acuerdo a áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado el hostel cumple registra el 80% de cumplimiento de requisitos ya que cuenta con agua caliente en duchas de cuarto de baño, juego de toallas, espejo de medio cuerpo sobre lavamanos y amenities de limpieza, a excepción del 20% de requisitos que no cumple ya que no cuenta con secador de cabello a solicitud del huésped.

De acuerdo a servicios el hostel cumple con el 25% de requerimientos ya que cuenta con pozo séptico y no cumple con el 75% de requisitos ya que no dispone de formas de pago, personal profesional y personal que hable por lo menos un idioma extranjero.

Tabla 25

Datos generales del Hostel Plaza

Datos del Hostel	
Nombre: Plaza	Categoría: 3 Estrellas
Dirección: 10 de agosto y Amazonas	Teléfono: 2701-683
Representante Legal: Plaza Samaniego Julio Marlon	
Número de habitaciones: 21	Número de plazas: 41

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.



Requisitos que el hostel Plaza si cumple (ver anexo 17):

Instalaciones generales:

1. Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.
2. Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.
3. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) y área de comedor).

Accesos:

1. Una entrada principal de clientes y otra de servicios.

Área de clientes-habitaciones:

1. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado.
2. Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural).
3. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
4. Portamaletas.
5. Closet, armario o colgador de ropa.
6. Luz de velador o cabecera en habitación.
7. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido (las 24 horas, centralizada).
2. Juego de toallas por huésped (cuerpo y manos).
3. Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.
4. Amenities de limpieza (champú, jabón, papel higiénico de repuesto).

Servicios:

1. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.



2. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hostel Plaza no cumple (ver anexo 17):

Área de clientes-habitaciones:

1. Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.
2. Servicio telefónico con discado directo interno, nacional e internacional en cada habitación.
3. Caja fuerte en la habitación.
4. Almohada extra a petición del huésped.
5. Escritorio o mesa.
6. Silla, sillón o sofá.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

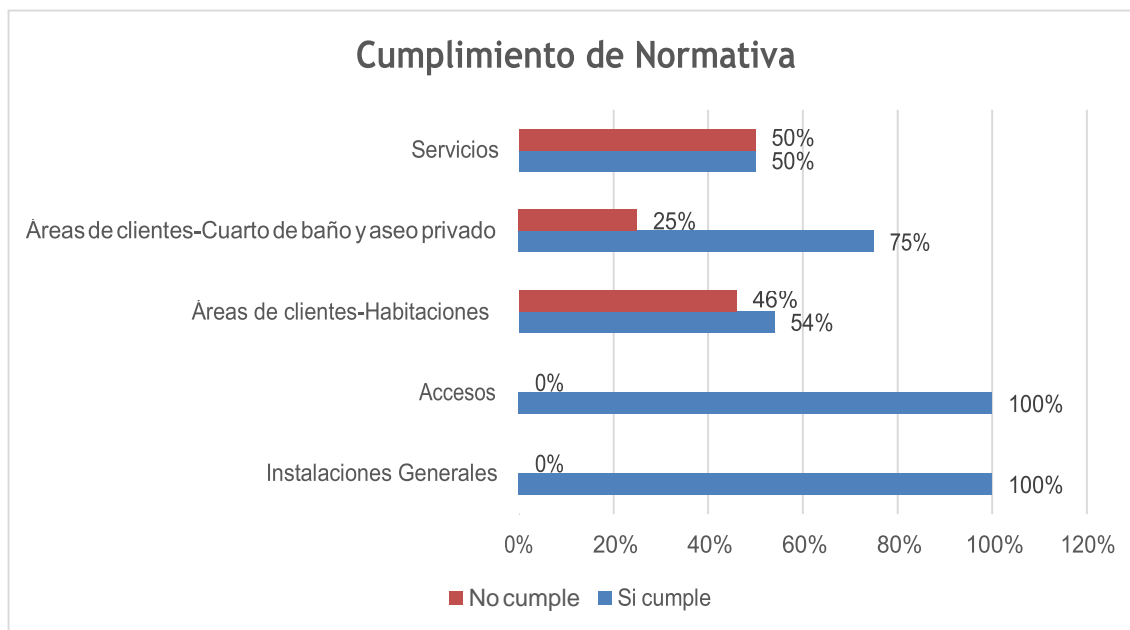
1. Secador de cabello a solicitud del huésped.
2. Amenities de limpieza (vaso por huésped).

Servicios:

1. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.
2. Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.

De acuerdo a la información obtenida en la matriz de cumplimiento sobre los requisitos para hostales, el hostel Plaza cumple con el siguiente porcentaje de acatamiento:

Gráfico 17
Porcentaje de cumplimiento del hostel Plaza



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

En instalaciones generales el hostel cumple con el 100% de los requerimientos ya que cuenta con estacionamiento propio, acondicionamiento térmico y áreas de uso exclusivo para el personal.

Respecto a accesos el hostel en su totalidad cumple con los requisitos estipulados por el Reglamento ya que cuenta con una entrada principal.

En área de clientes-habitaciones el hostel cumple con el 54% de los requerimientos ya que cuenta con habitaciones privadas con cuarto de baño, acondicionamiento térmico, cerradura para puerta, porta maletas, closet o armario, luz de velador y cortinas, y no cumple con el 46% de los requisitos ya que no cuenta con caja fuerte en la habitación, servicio telefónico, escritorio y silla, habitaciones para personas con discapacidad y almohada extra.

De acuerdo a áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado el hostel cumple registra el 67% de cumplimiento de requisitos ya que cuenta con agua caliente en duchas de cuarto de baño, juego de toallas, espejo de medio cuerpo sobre lavamanos y amenities de limpieza, a excepción del 33% de requisitos que no cumple ya que no cuenta con secador de cabello a solicitud del huésped y vaso



De acuerdo a servicios el hostel cumple con el 50% de requerimientos ya que cuenta con personal profesional y pozo séptico y no cumple con el 50% de requisitos ya que no dispone de formas de pago y personal que hable por lo menos un idioma extranjero.

Tabla 26
Datos generales del Hostal Casa Blanca

Datos del Hostal	
Nombre: Casa Blanca	Categoría: 3 Estrellas
Dirección: Soasti Y Sucre	Teléfono: 2700-195
Representante Legal: Ricaurte Dávalos Washington Alberto	
Número de habitaciones: 18	Número de plazas: 23

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico.

Requisitos que el hostel Casa Blanca si cumple (ver anexo 18):

Instalaciones generales:

1. Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.
2. Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.

Accesos:

1. Una entrada principal de clientes y otra de servicios.

Área de clientes-habitaciones:

1. Habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado.
2. Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural).
3. Servicio telefónico con discado directo interno, nacional e internacional en cada habitación.



4. Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
5. Almohada extra a petición del huésped.
6. Portamaletas.
7. Closet, armario o colgador de ropa.
8. Luz de velador o cabecera en habitación.
9. Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido (las 24 horas, centralizada).
2. Juego de toallas por huésped (cuerpo y manos).
3. Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.
4. Amenities de limpieza (champú, jabón, papel higiénico de repuesto).

Servicios:

1. Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.
2. Contar al menos con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
3. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.

Requisitos que el hostel Casa Blanca no cumple (ver anexo 18):

Instalaciones generales:

1. Contar con áreas de uso exclusivo para el personal (cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) y área de comedor).

Área de clientes-habitaciones:

1. Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.
2. Caja fuerte en la habitación.



3. Escritorio o mesa.
4. Silla, sillón o sofá.

Área de clientes-cuarto de baño y aseo privado:

1. Secador de cabello a solicitud del huésped.
2. Amenities de limpieza (vaso por huésped).

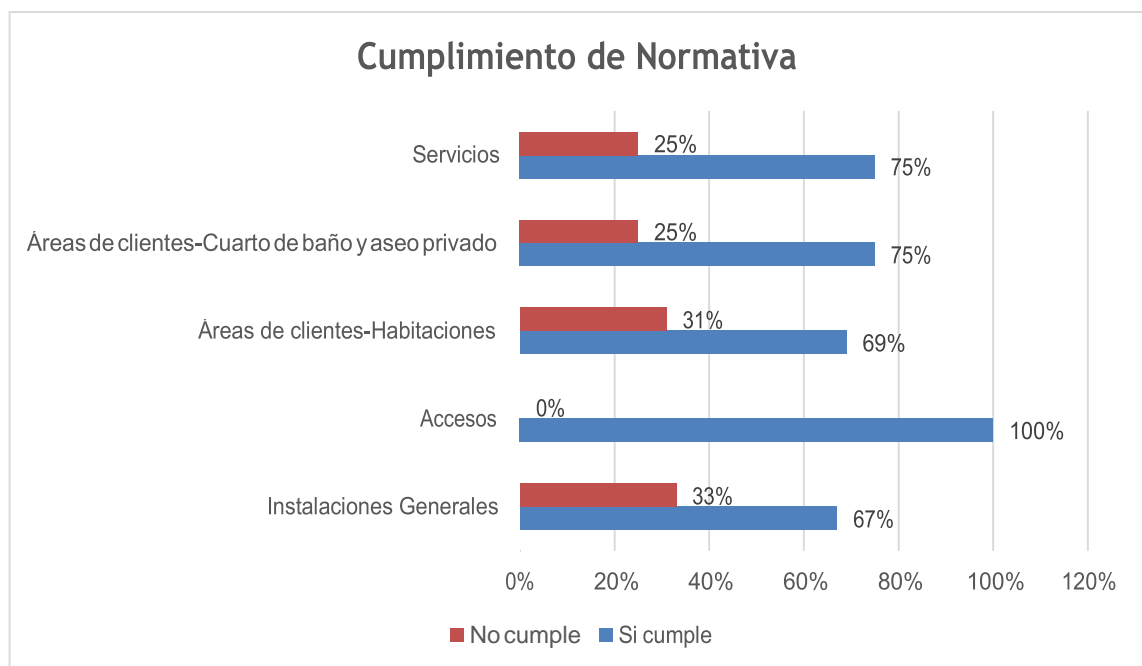
Servicios:

1. Contar al menos con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.

Según los datos obtenidos de la matriz de cumplimiento para hostales, el hostel Casa Blanca cumple con el siguiente porcentaje de acatamiento de acuerdo a los criterios estipulados por el Reglamento de Alojamiento:

Gráfico 18

Porcentaje de cumplimiento del hostel Casa Blanca



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.

En instalaciones generales el hostel cumple con el 67% de los requerimientos ya que cuenta con estacionamiento propio y acondicionamiento térmico y no cumple el 33% de los requisitos ya que no cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal.



Respecto a accesos el hostel en su totalidad cumple con los requisitos estipulados por el Reglamento ya que cuenta con una entrada principal.

En áreas de clientes-habitaciones el hostel cumple con el 69% de los requerimientos ya que cuenta con habitaciones privadas con cuarto de baño, acondicionamiento térmico, cerradura para puerta, servicio telefónico, almohada extra, porta maletas, closet o armario, luz de velador y cortinas y no cumple el 31% de requisitos ya que no cuenta con habitaciones para personas con discapacidad, caja fuerte en habitación, escritorio, sillón.

Respecto a áreas de clientes-cuarto de baño y aseo privado el hostel cumple con el 67% de los requerimientos ya que cuenta con agua caliente en duchas de cuarto de baño, juego de toallas, espejo de medio cuerpo sobre lavamanos, y amenities de limpieza, y no cumple el 33% de los requisitos ya que no tiene secador de cabello y vaso.

Finalmente, es importante señalar que en servicios el hostel cumple con el 75% de los requerimientos ya que cuenta con formas de pago, personal profesional y pozo séptico, y no cumple con el 25% de los requisitos debido a que no dispone de personal que hable al menos un idioma extranjero.

Cuadro resumen de cumplimiento de normativa de hoteles de Sucúa y Macas.

A continuación, se presenta un cuadro resumen del nivel de cumplimiento de la normativa de los hoteles de Sucúa y Macas, cabe indicar que las áreas evaluadas están en relación directa con la categoría y la tipología de cada uno de los establecimientos, es así que en algunos hoteles se tiene cinco o seis áreas de evaluación.

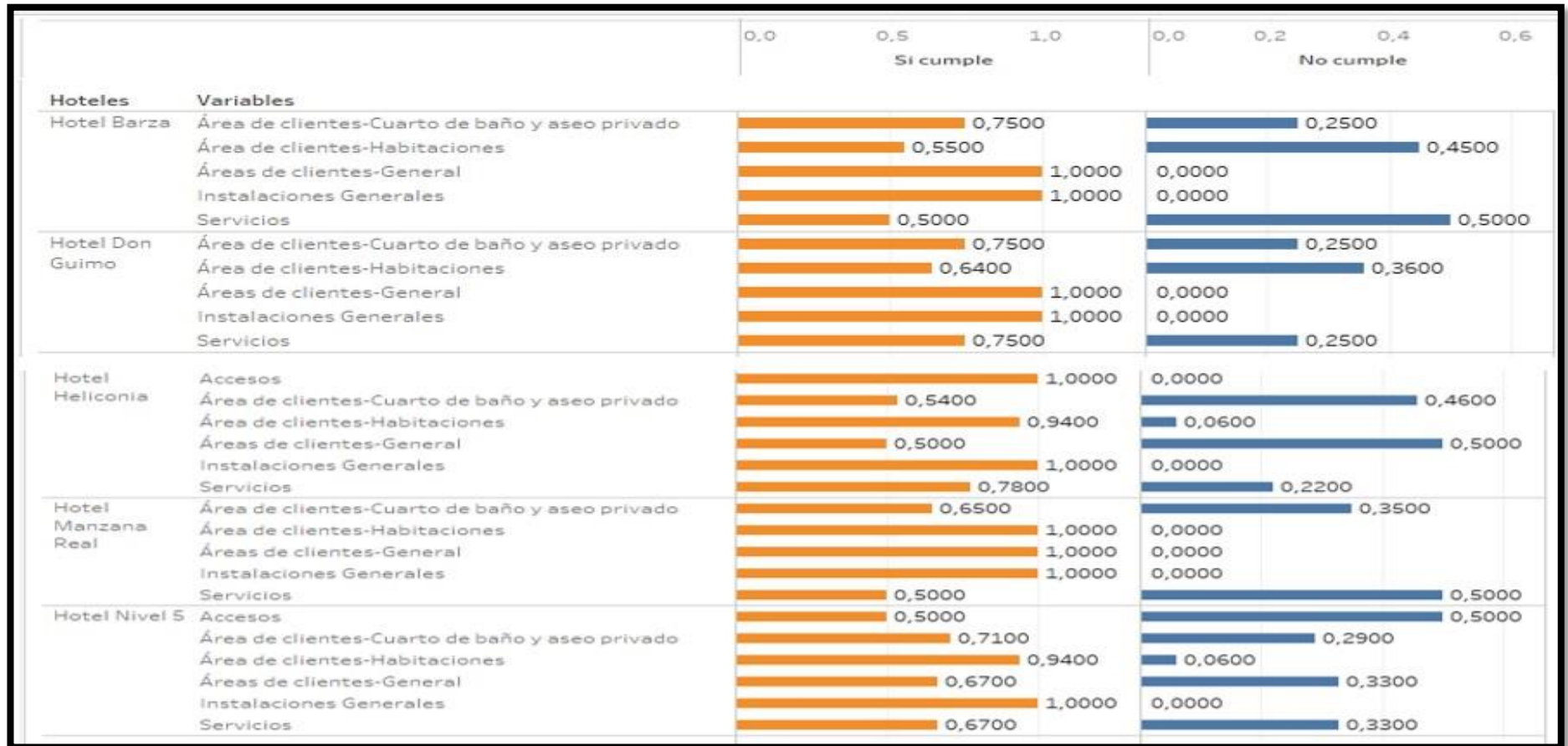
Los resultados obtenidos se muestran a continuación:



Universidad de Cuenca

Gráfico 19

Porcentaje de cumplimiento de normativa de hoteles de Sucúa y Macas



Nota: Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico



De acuerdo al análisis de los datos obtenidos en el programa de Tableau Public las barras de color tomate que más se acercan a uno corresponden al 100% de cumplimiento y las barras de color azul pertenecen al no cumplimiento representado menos del 100%.

Se ha realizado un análisis global de las áreas de dos hoteles de Sucúa y tres hoteles de Macas, como se puede notar en el 40% de los establecimientos la principal falencia está en el área de servicios ya que los establecimientos no cuentan con el personal profesional o certificado en competencias laborales, además no cuentan con personal que habla por lo menos un idioma extranjero.

En las áreas de clientes-general también se puede observar una deficiencia significativa del 20% de los hoteles, ya que no tiene recepción con mobiliario.

Finalmente, se constató que en área de accesos el 20% de hoteles no tiene una entrada principal para clientes al área de recepción y otra de servicio, por lo que hay una falencia principal que debe ser analizada y tomada en cuenta en el proyecto.

Cuadro resumen de cumplimiento de normativa de hostales de Sucúa y Macas

Es importante también definir el nivel de cumplimiento de la normativa de la tipología de hostales de Sucúa y Macas, cabe recalcar que las áreas están en relación con la categoría y la tipología de cada establecimiento, es así que en algunos hostales se tiene cuatro o cinco áreas a evaluar, la misma que se presenta a continuación.

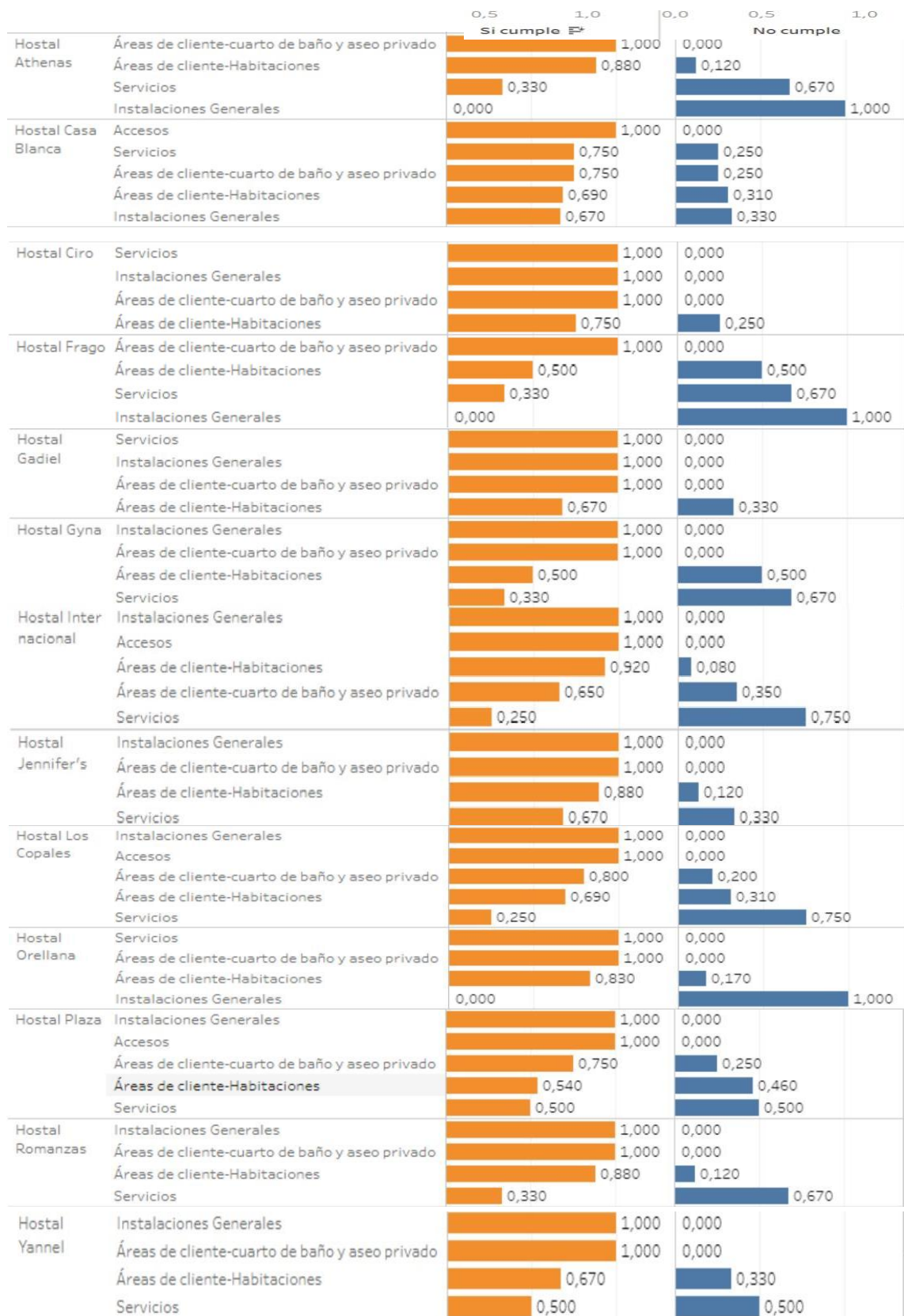


Gráfico 20. Porcentaje de cumplimiento de normativa de hostales de Sucúa y Macas. Elaboración propia con base a información obtenida sobre los requisitos obligatorios estipulados por el Reglamento de Alojamiento Turístico.



Se ha realizado un análisis global de las áreas de nueve hostales de Sucúa y cuatro hostales de Macas, como se puede notar la principal falencia del 62 % de los establecimientos se encuentra en el área de servicios, debido a que los hostales no cuentan con personal profesional o certificado en competencias laborales, además de no contar con personal que hable por lo menos un idioma extranjero.

En las áreas generales también se puede observar una deficiencia significativa del 23% de los hoteles, ya no cuentan con estacionamiento propio o contratado dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento, de la misma manera no cuenta con áreas de uso exclusivo para el personal, cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales (casilleros) y área de comedor.

Finalmente, se ha encontrado falencias en las áreas de clientes-habitaciones ya que los establecimientos no cuentan con habitaciones para personas con discapacidad, además de no contar con servicio telefónico y caja de seguridad en las habitaciones.

Con el objetivo de elaborar un proyecto más amplio se considera importante dar a conocer la oferta y la demanda turística que tiene los cantones objetos de estudio, con la finalidad de saber cómo afecta y ayuda la misma en los cantones y qué tipo de oferta de productos complementarios presentan y a qué tipo de demanda van dirigidos estos productos.

1.5.1 Oferta turística del cantón Sucúa

En el cantón Sucúa según el catastro de la Unidad de Turismo de Sucúa, se registra dentro de su oferta de servicios turísticos, los siguientes establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas y parques de atracciones (Unidad de Turismo de Sucúa, 2018).



Tabla 27
Establecimientos del cantón Sucúa

Establecimientos del cantón Sucúa		
	Tipo de establecimiento	Número
Alojamiento	Hostería	2
	Hostal	9
	Hotel	2
Alimentos y Bebidas	Restaurante	12
	Fuente de soda	3
	Bar	6
	Cafetería	1
Parques de atracciones	Termas y balnearios	3
	Discoteca	3
	Sala de recepciones y banquetes	1

Nota: Elaboración propia con base al Catastro Turístico, información adaptada de documento digital entregado por la Unidad de Turismo de Sucúa.

De la misma manera Sucúa cuenta con atractivos turísticos naturales, sitios de recreación y esparcimiento, recursos culturales y etnográficos distribuidos dentro del cantón detallado a continuación:



Tabla 28
Atractivos turísticos del cantón Sucúa

Atractivos turísticos del cantón Sucúa	
Tipo de atractivo	Denominación
Naturales	Río Upano
	Parque Botánico
	Cuevas de San Luis del Upano
	Cascadas Tuna Karamte
	Cascada Kumbants
	Piedra del Mono
	Mirador Upano
	Balneario Yawi
	Conservación ecológica Yampinkia
	Finca del Piura
Culturales	Reserva Tuntiak Nunkee
	Muebles rústicos Sucúa
	Piedra Madera y Arte
	Cultura Shuar
Sitios de recreación y esparcimiento	Museo Municipal
	Complejo acuático Aventura Amazónica
Recursos etnográficos	Balneario el Tesoro
	Petroglifos del Abuelo

Nota: Elaboración propia con base al Catastro Turístico, información adaptada de documento digital entregado por la Unidad de Turismo de Sucúa.



1.5.2 Oferta turística del cantón Macas

En el cantón Macas se registra una importante oferta de servicios turísticos detallados a continuación (Ministerio de Turismo de Macas, 2018).

Tabla 29
Establecimientos del cantón Macas

Establecimientos del cantón Macas		
	Tipo de establecimiento	Número
Alojamiento	Hostal	4
	Hostal Residencia	11
	Hostería	6
	Hotel	3
	Hotel Residencia	4
	Pensión	1
Alimentos y Bebidas	Restaurante	26
	Fuente de soda	7
	Bares	11
Parques de atracciones	Sala de recepciones y banquetes	2
	Salón de baile	6
	Discotecas	3
	Balneario	4
	Centro de recreación turística	1
	Agencias de viajes	Agencias de viajes

Nota: Elaboración propia con base al Catastro Turístico, información adaptada de documento digital entregado por el Ministerio de Turismo de Macas.



Tabla 30
Atractivos turísticos del cantón Macas

Atractivos turísticos del cantón Macas	
Tipo de atractivo	Denominación
Naturales	Cuevas de Tayuza
	Cascadas de Chupiankas
	Granja Ecoturística Huerto el Edén
	Mirador El Quilamo
	Cascadas del Alto Macuma
	Mirador loma del Tigrillo
	Cascada de Musap
	Río Jurumbaino
	Valle del río Upano
	Cascada de los Arapicos
Sitios de recreación y esparcimiento	Zoológico Fátima
	Complejo Las Piscinas
	Cabañas Macabeitas
	Rancho Alegre
	Parque La Familia
	Parque Recreacional
	Parque ecológico La Cascada
Culturales	Pasaje turístico de la calle Domingo Comín
	Mirador de la Emisora Voz del Upano
	Parque Cívico
Recursos etnográficos	Complejo arqueológico Wapula
	Museo Etnográfico

Nota: Elaboración propia con base al Catastro Turístico, información adaptada de documento digital entregado por el Ministerio de Turismo de Macas.



A continuación, se presenta un cuadro resumen de la oferta turística del cantón Sucúa y Macas.

Tabla 31
Cuadro resumen de la oferta turística de Sucúa y Macas

	SUCÚA	MACAS
Alojamiento	13	29
Alimentos y bebidas	22	44
Parques de atracciones	7	16
Agencias de viajes		8

Nota: Elaboración propia con base al Catastro Turístico, información adaptada de documento digital entregado por la Unidad de Turismo de Sucúa y el Ministerio de Turismo de Macas.

En cuanto a la oferta de los cantones de Sucúa y Macas, se puede observar en las tablas 27 y 29 que contribuyen directamente al turismo, ya que cuenta con una variada infraestructura de alojamiento como; hoteles, hostales, hostel residencia, hotel residencia, pensión y hosterías, de la misma manera el turista puede realizar una diversidad de actividades en los diferentes parques de atracciones como; termas y balnearios, discotecas, centros de recreación turística, salas de recepciones y banquetes, también degustar de las comidas y bebidas típicas así como la comida nacional en los diferentes restaurantes, fuentes de soda, bares y cafeterías de estos cantones con un precio accesible. Dentro de la oferta se encuentran también un sin número de atractivos turísticos naturales, culturales, de recreación y esparcimiento y etnográficos que se muestran en las tablas 28 y 30 siendo indispensables para la actividad turística ya que los visitantes pueden realizar diferentes actividades como; rafting, kayak, canopy, escalada, senderismo entre otras.

Es importante para este proyecto conocer la oferta de los cantones ya que nos permite impulsar a los establecimientos turísticos hacia una mejora continua con el fin de brindar al turista tanto nacional como extranjero un servicio de excelencia.



1.5.3 Demanda

Para determinar la demanda se utilizó información del Ministerio de Turismo del Ecuador, el Ministerio de Turismo de Macas y la Unidad de Turismo de Sucúa.

Según el Ministerio de Turismo del Ecuador la llegada de turistas extranjeros al Ecuador registró un crecimiento anual de 6,1% en comparación al año 2016. En el 2017 llegaron 1,2 millones de turistas extranjeros motivados por vacaciones, recreo y ocio, seguido por visitas a familiares y amigos, el turista extranjero tiene un promedio de 36 años y realizan actividades de turismo cultural con un 58,9% (Ministerio de Turismo, 2018).

1.5.3.1 Demanda turística de la provincia de Morona Santiago

De acuerdo al Turismo Interno Nacional en el año 2017 se registraron los siguientes datos, en la provincia de Morona Santiago:

Tabla 32
Turismo Interno Nacional

Número de viajes al año por familia	De 2 a 3 viajes
Número de personas por viaje	De 3 a 4 personas

Nota: Elaboración propia con base al Catastro Turístico, información adaptada de documento digital entregado por el Ministerio de Turismo de Macas.

Tabla 33
Fechas de viaje

Fechas de viaje	
Entre semana	18%
Feridos	32%
Fin de semana	50%

Nota: Elaboración propia con base al Catastro Turístico, información adaptada de documento digital entregado por el Ministerio de Turismo de Macas.



Tabla 34
Motivos de viaje

Motivos de viaje	
Visita a familiares y amigos	47%
Recreo y ocio	32%
Religión	5%
Otros	16%

Nota: Elaboración propia con base al Catastro Turístico, información adaptada de documento digital entregado por el Ministerio de Turismo de Macas.

De acuerdo al Turismo Receptor de Morona Santiago, en el año 2017 se registraron 6,219 turistas en la provincia, los cuales representan al 0,4 % del total de visitas nacionales con un decrecimiento de 8,1% en comparación al año 2016 (Ministerio de Turismo de Macas, 2017).

En cuanto a los datos obtenidos se puede observar que la provincia de Morona Santiago es conocida por turistas nacionales y extranjeros que visitan el lugar por motivos de recreo y ocio y visitas a familiares y amigos, siendo esta última la más importante pues es un factor significativo para que la ocupación en los establecimientos de alojamiento de hoteles y hostales haya decrecido de manera considerable en los dos últimos años ya que los turistas se quedan a pasar sus vacaciones en las casas de los familiares y amigos, añadiéndole a esto los conflictos que se han presentado en la región como los enfrentamientos entre las etnias culturales y las autoridades, así como también por los desastres naturales que se dan frecuentemente como los deslizamientos de tierras en las vías de acceso a la región.

1.5.3.2 Demanda turística del cantón Sucúa

En el año 2015 se incrementaron las visitas de turistas nacionales y extranjeros al cantón Sucúa, registrando 18.956 personas por turismo y 16.180



personas por otros motivos dentro de los cuales están visitas a familiares y amigos, religión y negocios, dando un total de 35.136 visitantes al cantón (Unidad de Turismo de Sucúa, 2017).

En el año 2017 el número de extranjeros que ingresaron al país fue de 1.608.699 personas, se estima que en el cantón Sucúa ingresaron 16.230 personas que viajan por motivos de turismo, y visitas a familiares y amigo tal como se observa en la tabla 35 (INEC, 2018) s.

De acuerdo a la Unidad de Turismo del cantón Sucúa se registraron los siguientes datos:

Tabla 35
Estadística de ingreso de visitantes al cantón Sucúa año 2017

Motivos	Otros motivos	Turistas	Total
Enero	554	365	919
Febrero	499	664	1163
Marzo	623	624	1247
Abril	504	556	1060
Mayo	587	511	1098
Junio	562	671	1233
Julio	615	704	1319
Agosto	673	811	1484
Septiembre	838	818	1656
Octubre	737	858	1595
Noviembre	704	962	1666
Diciembre	868	922	1790
Total	7764	8466	16230

Nota: Elaboración propia con base al Catastro Turístico, información adaptada de documento digital entregado por la Unidad de Turismo del cantón Sucúa.



Los datos analizados del cantón Sucúa corresponden al año 2017 debido a que no existen cifras del año 2018, asumiendo las autoridades que este periodo aún no finaliza.

1.5.3.3 Demanda Turística del cantón Macas

Se conoce que 1.807.774 extranjeros ingresaron al país en el año 2018 durante el periodo correspondiente de enero a septiembre y de ellos se estima que: Macas durante los periodos de enero, febrero, marzo y abril se registraron los siguientes ingresos: (Ministerio de Turismo, 2018).

Tabla 36
Estadísticas de visitas cuatrimestres a Macas año 2018

Mes	Total, visitas	de Nacionales	Extranjeros
Enero	45	34	11
Febrero	32	23	9
Marzo	76	58	18
Abril	32	19	13
TOTAL	140	100	40

Nota: Elaboración propia con base al Catastro Turístico, información adaptada de documento digital entregado por el Ministerio de Turismo de Macas.

Cabe señalar que las cifras que se están manejando de ingreso de turistas a Macas no son las adecuadas ya que no hay datos anteriores al año 2017 y los datos del año 2018 corresponde al primer cuatrimestre, ya que el año no se concluye aún, es por este motivo que no se puede hacer un análisis completo de la demanda porque no existe información en las páginas del Ministerio de Turismo ni en los respectivos GADS, así como tampoco en la investigación de campo realizada en Sucúa y Macas.



De la misma manera es importante para este proyecto conocer la demanda de los cantones, para saber si hay un crecimiento o decrecimiento de turistas y saber cuáles son las causas de los mismos, también permite analizar las fechas tentativas que las personas visitan el lugar y cuáles son los principales motivos por los que ellos viajan, para preparar a los establecimientos a que tomen decisiones a favor del crecimiento y desarrollo de los cantones.



CAPÍTULO II. NECESIDADES DE MEJORAMIENTO PARA EL PERSONAL EN HOTELES Y HOSTALES SEGÚN LAS ÁREAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS

2.1 Aplicación de metodología

Con base a los resultados de la evaluación de los establecimientos de alojamiento se propone la metodología cuantitativa y cualitativa que consiste en encuestas a empleados y huéspedes y entrevistas a los gerentes de los hoteles y hostales para conocer las deficiencias del establecimiento y del personal para reforzar las mismas mediante un plan de mejoramiento.

a) Aplicación de encuesta a empleados

Para la aplicación de encuestas al personal operativo se ha considerado importante aplicar la encuesta a todas las personas que trabajan en los establecimientos de alojamiento turístico siendo doce los encuestados de los hoteles, y veinte y uno encuestados de los hostales, para obtener datos más verídicos para la propuesta de un plan de mejoramiento (ver anexo 19 y 20).

b) Aplicación de entrevista a gerentes

Del mismo modo, se entrevistó al gerente de cada establecimiento con el fin de conocer las falencias que ellos consideran que tienen los hoteles y hostales y su personal, además de conocer la orientación que ellos brindan a sus empleados (ver anexo 21 y 22).

c) Aplicación de encuesta a huéspedes

Para la aplicación de la encuesta a los huéspedes se tomó en cuenta los clientes hospedados en cuatro hoteles y trece hostales del cantón Sucúa y Macas, durante el periodo de fiestas de Sucúa del 15 de noviembre al 3 de diciembre del 2018, las fechas han sido seleccionadas ya que es cuando más afluencia de clientes tienen los establecimientos de alojamiento (ver anexo 23 Y 24).



Para el siguiente estudio se consideran 4 hoteles: hotel Barza, hotel Don Guimo del cantón Sucúa, y hotel Heliconia, hotel Nivel 5 del cantón Macas, ya que el hotel Manzana Real asentado en el cantón Macas al momento se encuentra cerrado por motivos de restauración y cambio de administración.

En cuanto a los hostales son 13: Gadiel, Orellana, Frago, Jennifer`s, Yannel, Gyna, Romanzas, Athenas, Ciro que corresponden al cantón Sucúa; y los hostales Internacional, Los Copales, Plaza, Casa Blanca del cantón Macas.

2.2 Determinación de la muestra

Para la aplicación de encuestas a los huéspedes se aplicó la muestra probabilística con la finalidad de obtener datos más verídicos, para lo cual se utilizó el proceso que se detalla continuación:

- Cálculo del tamaño de una muestra representativa de la población.
- Selección de los elementos muestrales “casos” de manera que al inicio todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos.

Para calcular una muestra probabilística, se tomó como referencia el mínimo de error estándar de 0,05 para encontrar una respuesta representativa al objeto de estudio con cierta posibilidad de error. La certeza total siempre es igual a uno, las posibilidades a partir de esto son “p” de que sí ocurra y “q” de que no ocurra, cuando no tenemos marcos de muestreo previos, usamos un porcentaje estimado de 50% es decir, asumimos que “p” y “q” serán de 50% de igual probabilidad o 0.50 en términos de proporciones. (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 221)

Para determinar la muestra de encuestas a los huéspedes se utilizó los siguientes datos aplicados en la fórmula clásica:



p= probabilidad de respuesta de 0,5 %

q= probabilidad de no respuesta de 0,5 %

e= margen de error 5% = 0,05%.

$$n = \frac{p \cdot q}{e^2}$$
$$n = \frac{0,5 \cdot 0,5}{0,05^2}$$
$$n = 100$$

De esta forma se procedió a aplicar 100 encuestas distribuidas en los 17 establecimientos.

Para determinar el número de encuestas a los huéspedes en cada establecimiento de alojamiento, se consideró importante obtener una muestra representativa de cada establecimiento en relación a su número de plazas, dividido para el total de plazas sumadas de los 17 establecimientos para obtener el porcentaje de ocupación; al resultado multiplicarlo por el número de encuestas totales que se deben realizar siendo en este caso 100 encuestas.

Porcentaje de ocupación=

$$\frac{\text{número de plazas del hotel}}{\text{plazas totales de los 17 establecimientos}}$$

$$68 \text{ plazas} / 658 = 0,10\%$$

Encuestas a realizarse=

porcentaje de ocupación * número representativo de encuestas

$$0,10\% \cdot 100 = 10 \text{ encuestas}$$

Se tomó como ejemplo un hotel para obtener el número de encuestas que se debe realizar, aplicando la misma fórmula para todos los establecimientos analizados, dando como resultado los siguientes datos:



Tabla 37
Diseño Muestral de encuestas para cada establecimiento

Establecimiento	Número de plazas	Número de encuestas por establecimiento
Hotel Don Guimo	68	10
Hotel Barza	39	6
Hotel Heliconia	71	11
Hotel Nivel 5	65	10
Hostal Romanzas	42	6
Hostal Gadiel	37	6
Hostal Frago	21	3
Hostal Yannel	20	3
Hostal Gyna	46	7
Hostal Athenas	22	3
Hostal Ciro	16	3
Hostal Orellana	28	4
Hostal Jennifer`s	40	6
Hostal Internacional	57	9
Hostal Los Copales	22	3
Hostal Plaza	41	6
Hostal Casa Blanca	23	4
TOTAL	658	100

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida del cálculo de la muestra probabilística.

2.3 Análisis de resultados

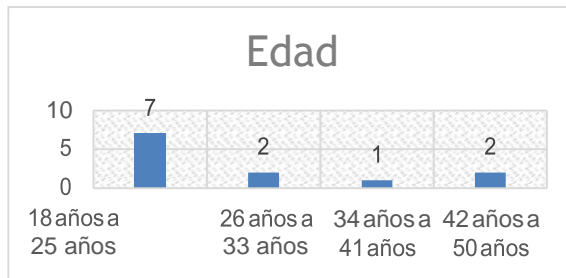
a. Encuesta a empleados

Encuestas a empleados de Hoteles

A continuación, se presenta los resultados más relevantes de las encuestas aplicadas a doce empleados operativos de los cuatro hoteles de Sucúa y Macas.

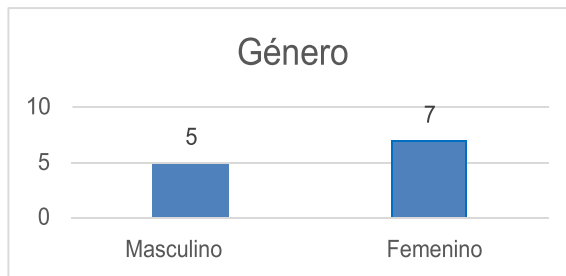


1. Edad:



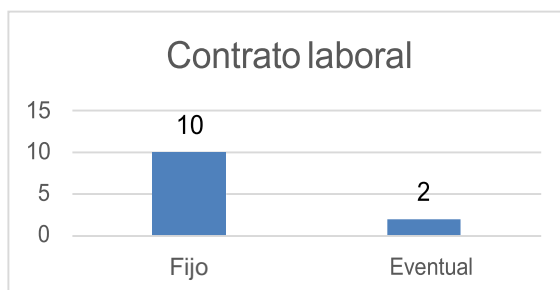
De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en la pregunta número uno, sobre la edad del personal, se muestra que la mayoría son jóvenes de 18 a 25 años.

2. Género:



Se puede ver que el personal de los hoteles en su mayoría es femenino.

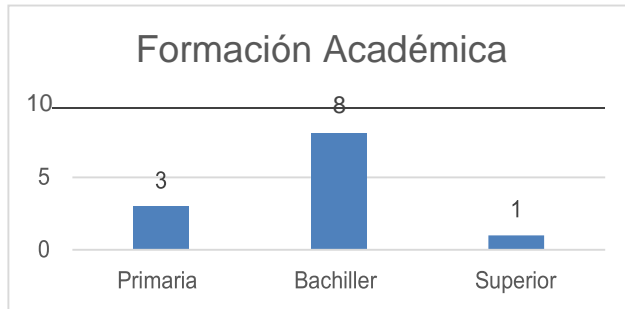
3. Contrato Laboral:



De la misma manera de acuerdo a la pregunta tres sobre el contrato laboral, la mayoría del personal tiene un contrato fijo, siendo importante porque no hay un alto porcentaje de rotación.

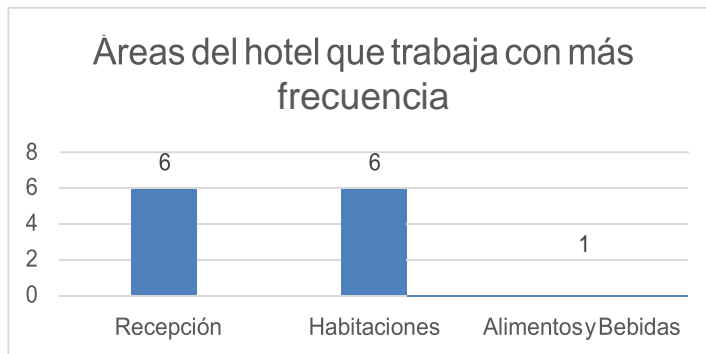


4. Formación Académica:



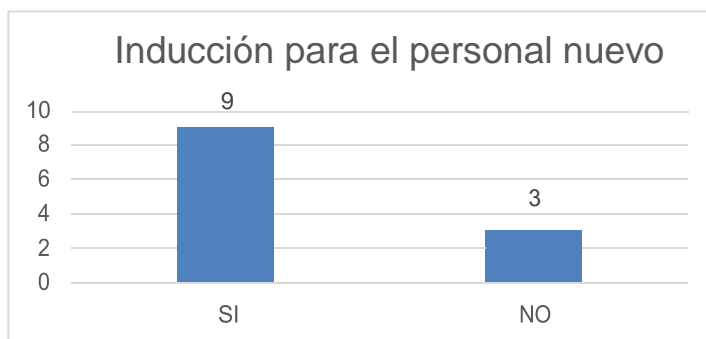
En la pregunta número cuatro, en cuanto a la formación académica del personal de los establecimientos hoteleros se obtuvo como resultado que la mayoría son bachilleres; es decir que realmente no existe una especialización en las áreas de hotelería.

5. ¿En qué áreas del hotel usted trabaja con más frecuencia?



Las áreas con mayor personal son en recepción y habitaciones.

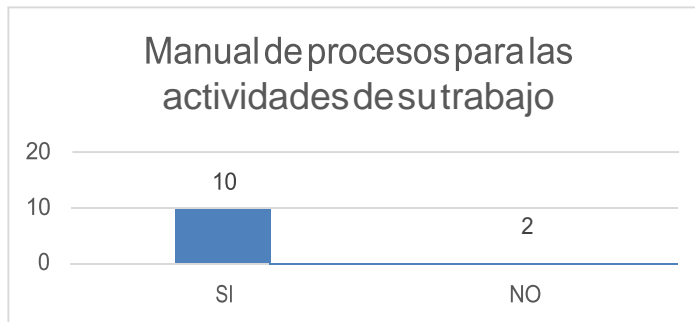
6. ¿El hotel cuenta con una inducción para el personal nuevo?



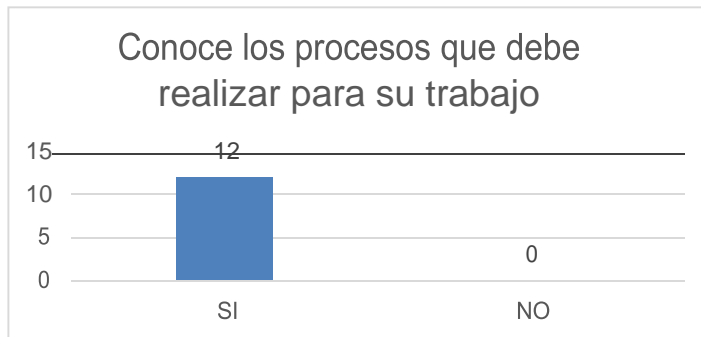


El personal respondió que los establecimientos si tienen una inducción para el personal nuevo pero que ellos no conocen los procesos de inducción, estos resultados demuestran que el método que usan los establecimientos no es conveniente para el personal.

7. ¿El hotel tiene un Manual de procesos para las actividades de su trabajo?



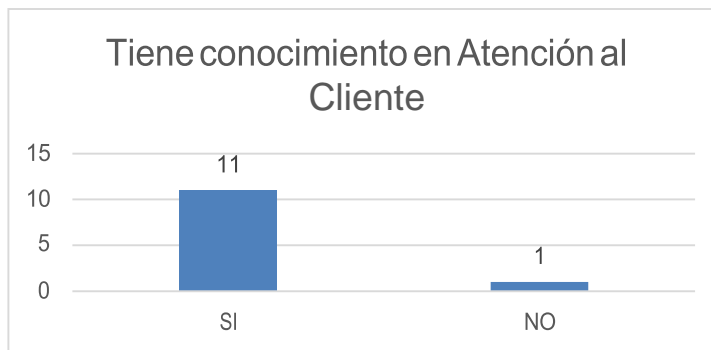
8. ¿Usted conoce claramente los procesos que debe realizar para su trabajo?



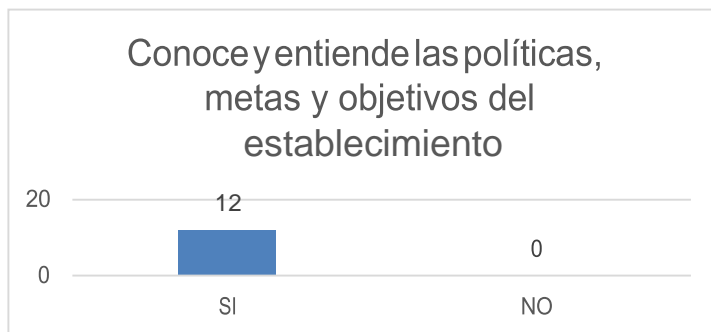
De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta número siete sobre si el hotel tiene un manual de procesos y sobre la pregunta ocho si conoce claramente los procesos que debe realizar, la mayoría del personal indica que el hotel si cuenta con un manual de procesos y así mismo señalan conocer los mismo para realizar su trabajo.



9. ¿Usted tiene conocimiento en Atención al Cliente?



10. ¿Conoce y entiende claramente las políticas, metas y objetivos del establecimiento?



11. ¿Las políticas del hotel son flexibles para considerar sus necesidades personales?

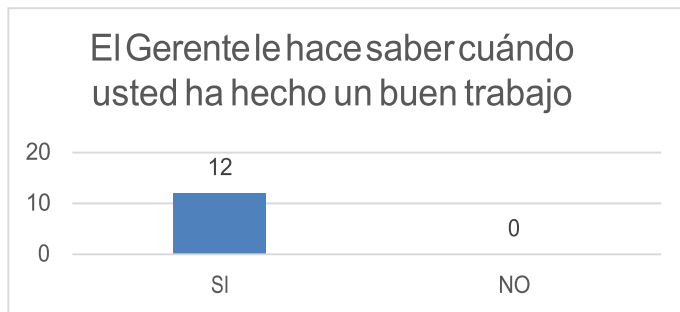


De acuerdo a los resultados obtenidos de las preguntas número nueve sobre el conocimiento de atención al cliente, la pregunta diez si conoce claramente las políticas, metas y objetivos del establecimiento y la pregunta once sobre si las

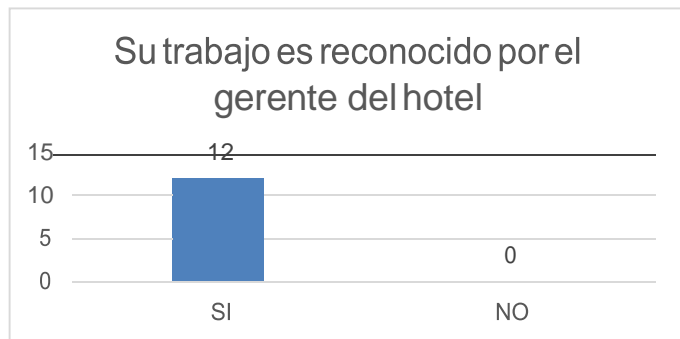


políticas son flexibles, la mayoría del personal indica que si tienen conocimientos de atención al cliente, aunque son básicos, de igual manera la mayoría señala que si conoce y entiende las políticas, metas y objetivos del establecimiento las mismas que son flexibles para considerar sus necesidades personales.

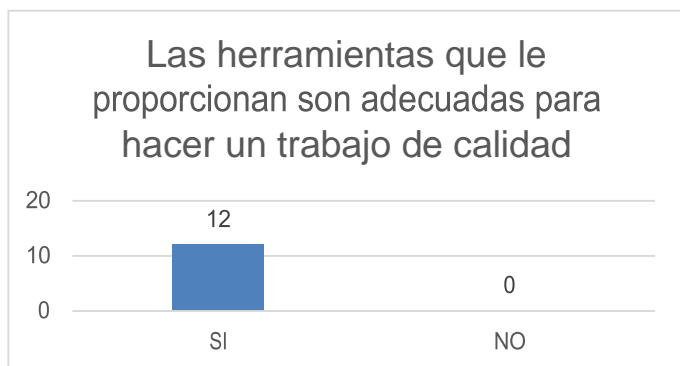
12. ¿El Gerente del hotel le hace saber cuándo usted ha hecho un buen trabajo?



13. ¿Siente que su trabajo es reconocido por el gerente del hotel?



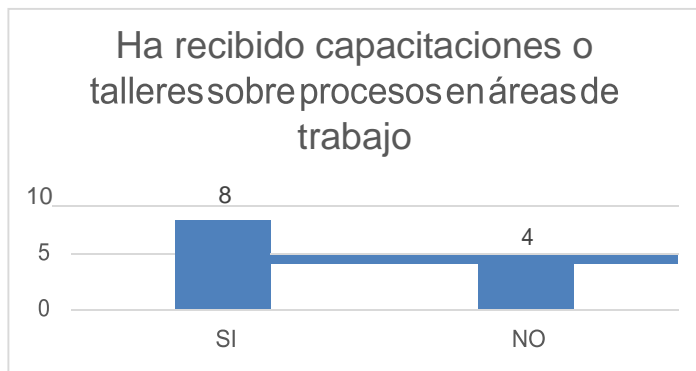
14. ¿Las herramientas que le proporcionan son adecuadas para hacer un trabajo de calidad?





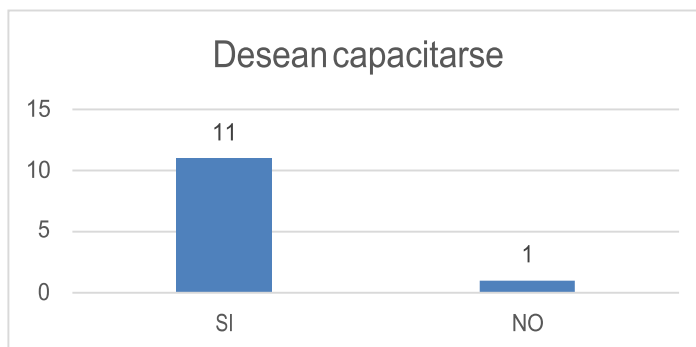
En relación a los resultados obtenidos de las preguntas número doce sobre si el gerente le hace saber si ha hecho un buen trabajo, la pregunta trece sobre si el trabajo es reconocido por el gerente y la pregunta catorce sobre si las herramientas son adecuadas la mayoría del personal indica que el gerente si le hace saber cuando realiza un buen desempeño y que su trabajo es reconocido por el gerente al igual que las herramientas que le proporcionan son adecuadas para realizar un buen trabajo.

15. ¿Usted ha recibido capacitaciones o talleres sobre procesos en áreas de trabajo?



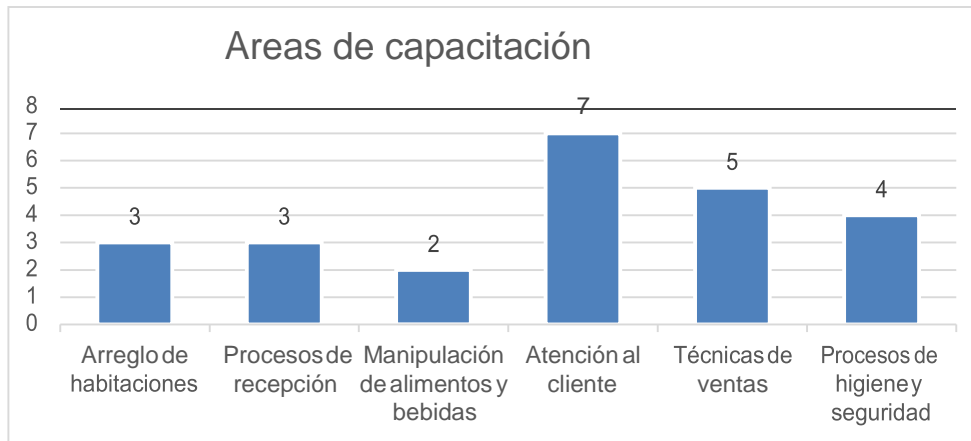
Los resultados que hemos obtenido es que la mayoría del personal no ha recibido capacitaciones en las áreas en las que están trabajando, es por este motivo la importancia que el personal reciba capacitación para que refuerce sus conocimientos y por ende realice un buen trabajo.

16. ¿Le gustaría ser capacitado/a?





17. ¿En qué áreas le gustaría ser capacitado?



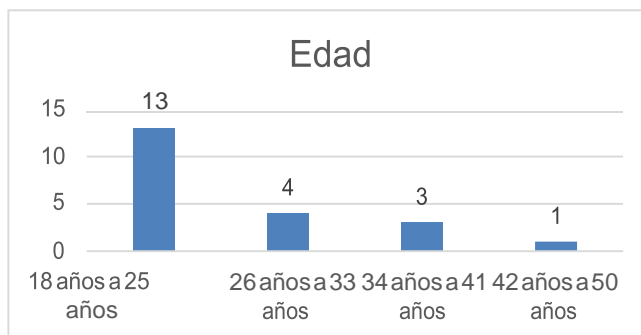
Según como se muestra en la pregunta diez y seis sobre si le gustaría ser capacitado, y diez y siete en que áreas le gustaría capacitarse el personal respondió que está muy interesado en recibir capacitaciones y las áreas que son importantes para ellos son: atención al cliente, técnicas de ventas y procesos de higiene y seguridad.

Estos resultados afirman que es necesario que se aplique la propuesta de un plan de mejoramiento para el personal de los hoteles y hostales de Sucúa y Macas y así mejorar su conocimiento en las áreas en las que operan.

Encuesta a empleados de Hostales

De la misma manera, se presenta los resultados de las encuestas aplicadas a veinte y uno empleados operativos de los trece hostales de Sucúa y Macas.

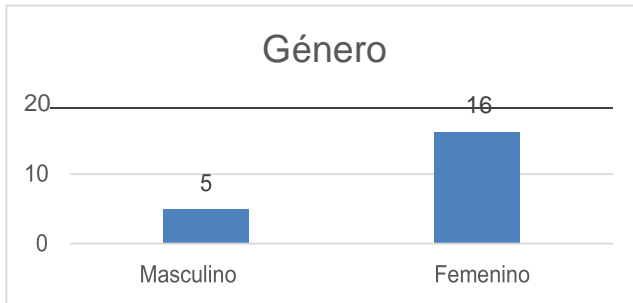
1. Edad:



Los resultados muestran que la mayoría son jóvenes, están entre los 18 a 25 años.

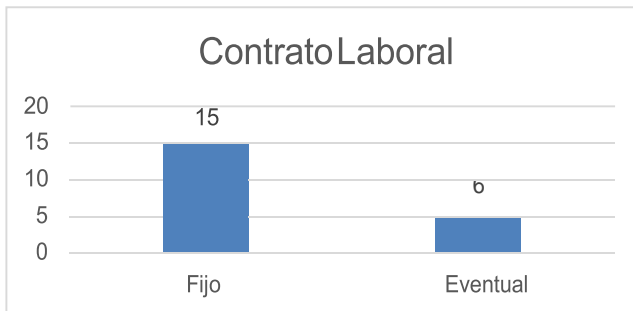


2. Género:



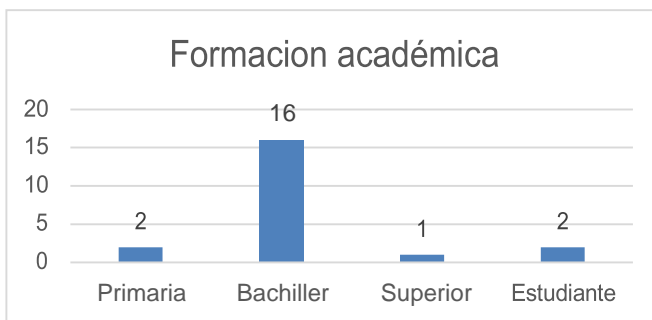
Se puede ver que el personal de los hostales en su mayoría es femenino.

3. Contrato laboral:



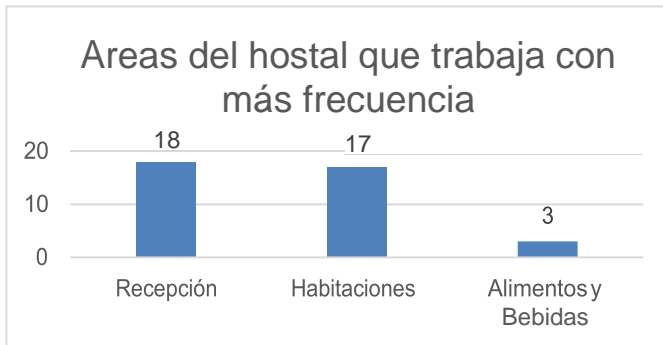
Es importante porque la mayoría de los empleados tienen un contrato laboral por lo que no hay mucha rotación del personal.

4. Formación Académica:



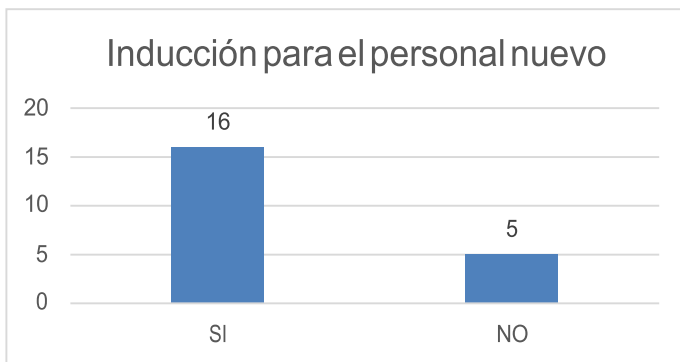
La pregunta cuatro sobre la formación académica del personal, la mayoría son bachilleres esto demuestra que no existe una formación en hotelería.

5. ¿En qué áreas del hostel usted trabaja con más frecuencia?

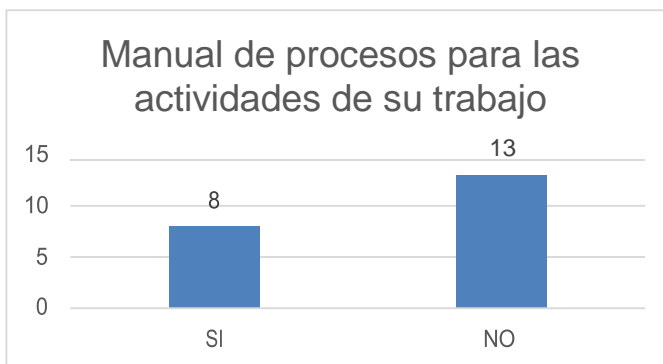


Las áreas del hostel que tienen más personal son recepción y habitaciones.

6. ¿El hostel cuenta con una inducción para el personal nuevo?

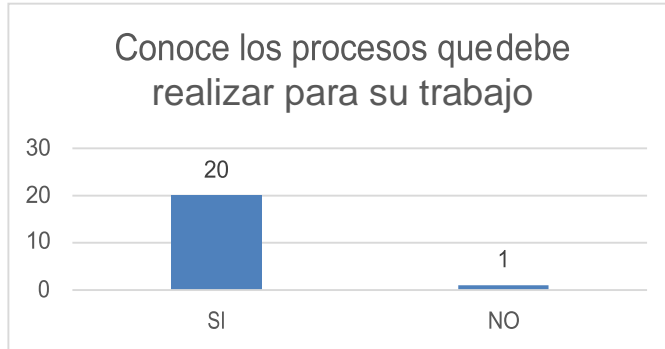


7. ¿El hostel tiene un Manual de procesos para las actividades de su trabajo?

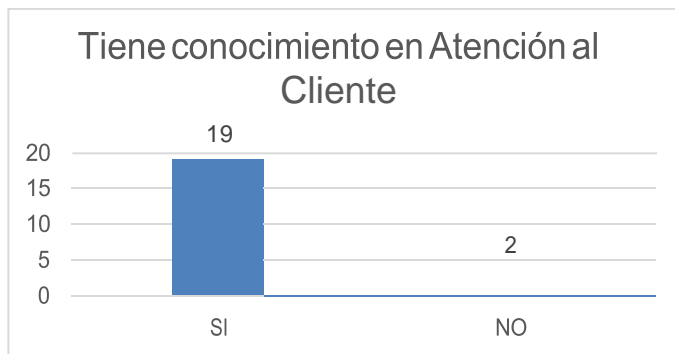




8. ¿Usted conoce claramente los procesos que debe realizar para su trabajo?



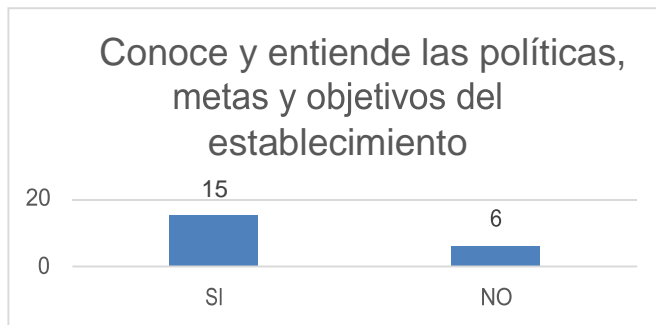
9. ¿Usted tiene conocimiento en Atención al Cliente?



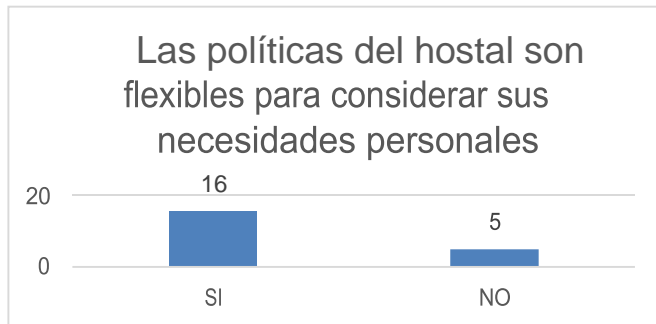
Como se puede observar en la pregunta seis sobre la inducción para el personal nuevo, la pregunta siete sobre los manuales de procesos, pregunta ocho sobre si conoce los procesos y la pregunta nueve si tiene conocimiento en atención al cliente los hostales en su mayoría cuentan con una inducción para el personal nuevo y la mayoría de los establecimientos no cuenta con un manual, lo que dificulta que el personal pueda saber cómo realizar su trabajo. De la misma manera la mayoría del personal indica que conocen los procesos que deben realizar para su trabajo mediante la experiencia y que en su mayoría si tienen conocimiento de atención al cliente.



10. ¿Conoce y entiende claramente las políticas, metas y objetivos del establecimiento?

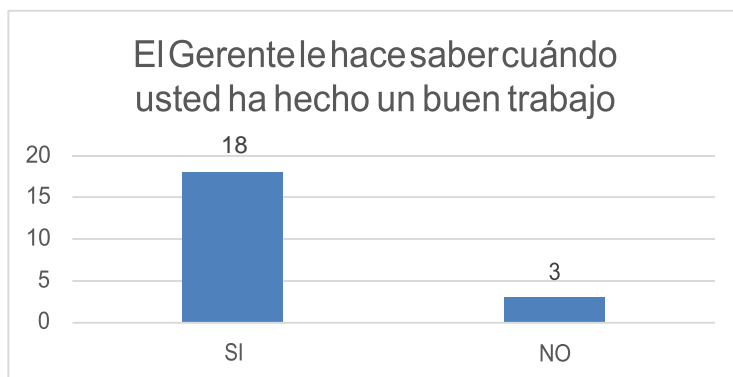


11. ¿Las políticas del hostel son flexibles para considerar sus necesidades personales?



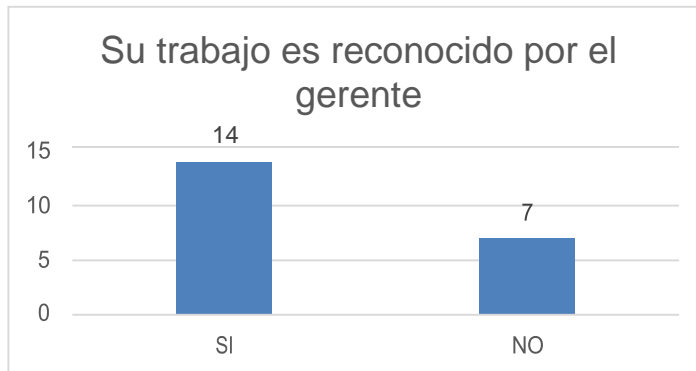
De igual manera la mayoría del personal en relación a la pregunta diez y once sobre las políticas del establecimiento, responde que si conoce y entiende las políticas, metas y objetivos del establecimiento las mismas que son flexibles para considerar sus necesidades personales.

12. ¿El Gerente del hostel le hace saber cuándo usted ha hecho un buen trabajo?

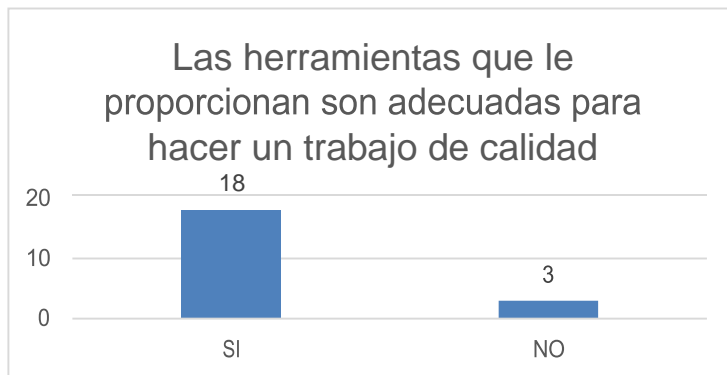




13. ¿Siente que su trabajo es reconocido por el gerente del hostel?



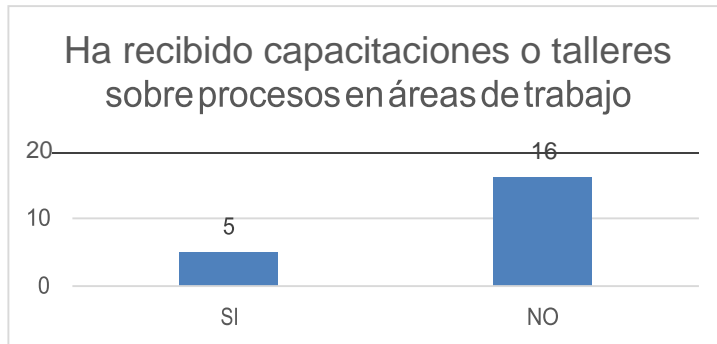
14. ¿Las herramientas que le proporcionan son adecuadas para hacer un trabajo de calidad?



En relación a los resultados obtenidos de las preguntas número doce y trece sobre la relación con el gerente y la pregunta catorce sobre las herramientas que le proporcionan son adecuadas, la mayoría del personal indica que el gerente le hace saber cuando realiza un buen trabajo, así mismo sienten que su trabajo es reconocido por el gerente y que las herramientas que le proporcionan son adecuadas para realizar un buen trabajo.

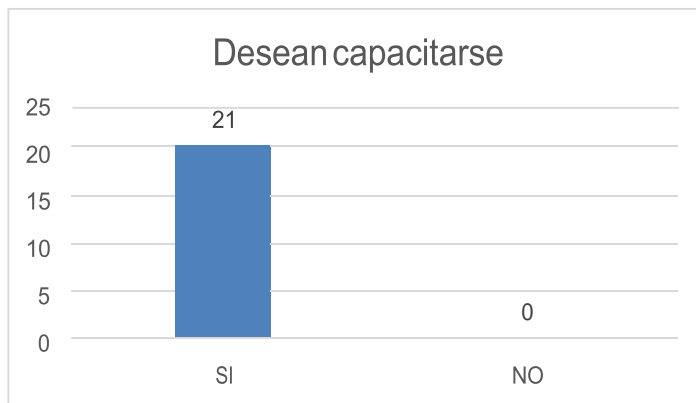


15. ¿Usted ha recibido capacitaciones o talleres sobre procesos en áreas de trabajo?



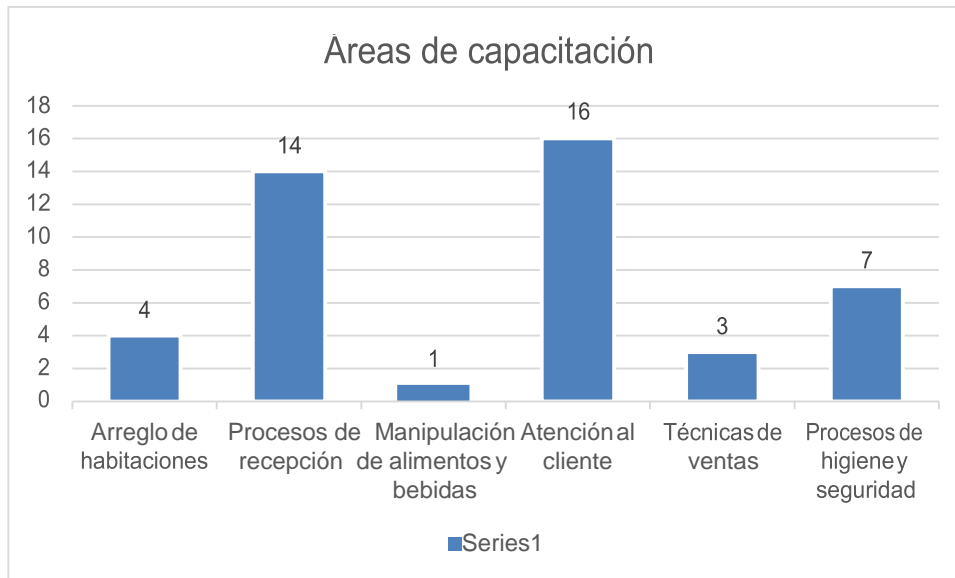
El 76% del personal respondió que no han recibido capacitaciones, esto demuestra que no tienen suficientes conocimientos para realizar ciertas tareas en las áreas que trabajan, siendo la capacitación muy importante para mejorar su desempeño.

16. ¿Le gustaría ser capacitado/a?





17. ¿En qué áreas le gustaría ser capacitado/a?



Los resultados de la pregunta diez y seis, y diez y siete sobre la capacitación señalan que a la mayoría de los empleados si les gustaría ser capacitados y muestran mayor interés por las áreas de atención al cliente, procesos de recepción y procesos de higiene y seguridad.

Según los datos analizados los resultados más importantes son que:

- La mayoría del personal de los hoteles y hostales coinciden que les gustaría capacitarse en atención al cliente y procesos de higiene y seguridad.
- El personal de los hoteles considera importante capacitarse en técnicas de ventas, y arreglo de habitaciones.
- El personal de los hostales les gustaría capacitarse en procesos de recepción y arreglo de habitaciones.

b. Entrevista a gerentes

Entrevistas a gerentes de hoteles

Durante las fechas del 15 de noviembre al 3 de diciembre del año 2018, estuvimos presente en al cantón Sucúa y Macas para entrevistar a los cuatro gerentes de los cuatro hoteles.

A continuación, se presenta los principales resultados de las entrevistas



aplicadas a los gerentes de los cuatro hoteles de Sucúa y Macas (ver anexo 25).

Los gerentes de los hoteles coinciden en su totalidad que los conocimientos que obtuvieron en hotelería fueron basados en la experiencia, afirmando de esta manera que no tienen una formación académica en el área de hotelería, razón por la cual si les gustaría capacitarse en las áreas de técnicas de ventas y atención al cliente.

Así mismo los gerentes coinciden que su establecimiento no cuenta con procesos operativos internos así como tampoco manuales que orienten a sus empleados sobre cómo deben realizar su trabajo, por lo que consideran que les gustaría mejorar la calidad de sus servicios considerando a la capacitación como un medio para lograr la misma, por lo tanto llegan al acuerdo que si están dispuestos a dar capacitación a sus empleados priorizando las áreas de: arreglo de habitaciones, atención al cliente y procesos de recepción como fundamentales.

Entrevistas a gerentes de hostales

De la misma manera, se presenta los principales resultados de las entrevistas aplicadas a los trece gerentes de los trece hostales de Sucúa y Macas (ver anexo 26).

Los gerentes de los hostales coinciden que no cuentan con una formación académica en el área de hotelería, sino que tienen conocimientos basados en los talleres brindados por parte del Ministerio de Turismo o a través de la experiencia, es por este motivo que los gerentes concuerdan que, si les gustaría capacitarse ya que la capacitación ayudaría a fomentar el liderazgo, considerando las áreas de técnicas de ventas y atención al cliente como prioritarias.

De la misma manera los gerentes concuerdan que no cuentan con procesos operativos internos para las diferentes áreas del establecimiento, tampoco tienen manuales que orienten a sus empleados sobre cómo realizar su trabajo, por lo que les gustaría mejorar la calidad de sus servicios considerando a la capacitación como un medio para lograr la misma, por lo tanto, llegan al acuerdo que si les gustaría dar capacitación a sus empleados, siendo las áreas consideradas en: arreglo de



habitaciones, atención al cliente y procesos de recepción.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los gerentes podemos dar las siguientes orientaciones:

- ✓ Que tanto el personal operativo como administrativo únicamente tiene conocimientos básicos en el área de hotelería por lo tanto se considera que necesitan capacitación.
- ✓ Los entrevistados consideran que necesitan reforzar sus conocimientos en ciertas áreas que trabajan con más frecuencia.
- ✓ Que el personal de servicio no tiene una especialización en las áreas de operación.
- ✓ Que los gerentes no tienen formación académica en hotelería.

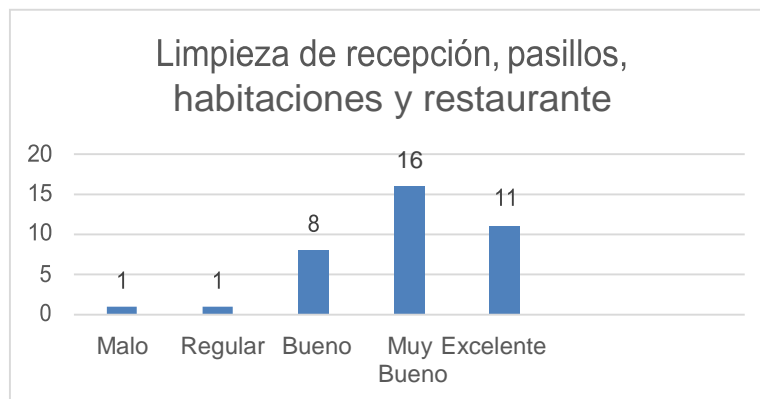
Por lo analizado se considera que si es pertinente trabajar en una propuesta de plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas.

c. Encuestas a Huéspedes

Encuestas a huéspedes de hoteles

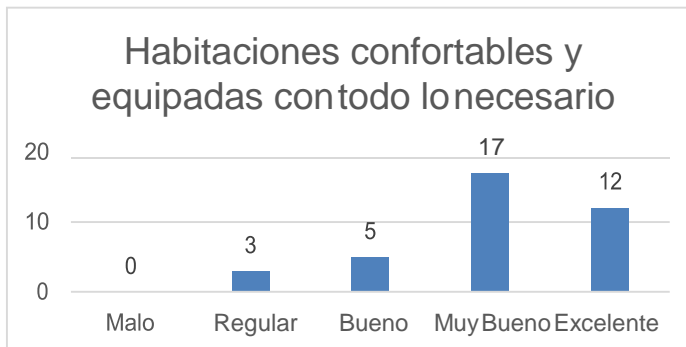
A continuación, se presenta los principales resultados de las encuestas aplicadas a los huéspedes de los hoteles de Sucúa y Macas.

1. ¿Las instalaciones del establecimiento, recepción, pasillo, habitaciones, restaurante están limpias y ordenadas?



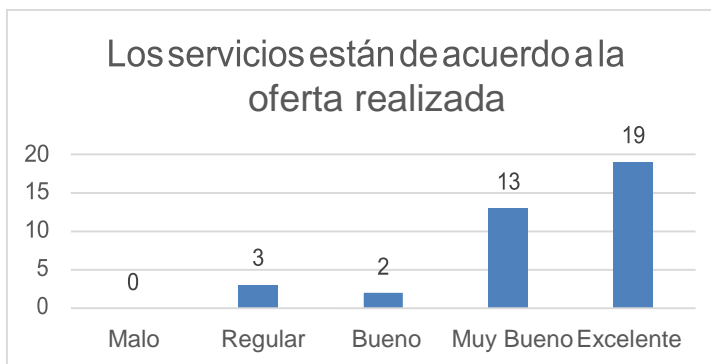


2. ¿Las habitaciones son confortables y están equipadas con todo lo necesario?



De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en la pregunta uno y dos, sobre la limpieza de recepción, pasillos, habitaciones y restaurante; y si las habitaciones son confortables y están equipadas con todo lo necesario la mayoría de los huéspedes calificaron como muy bueno.

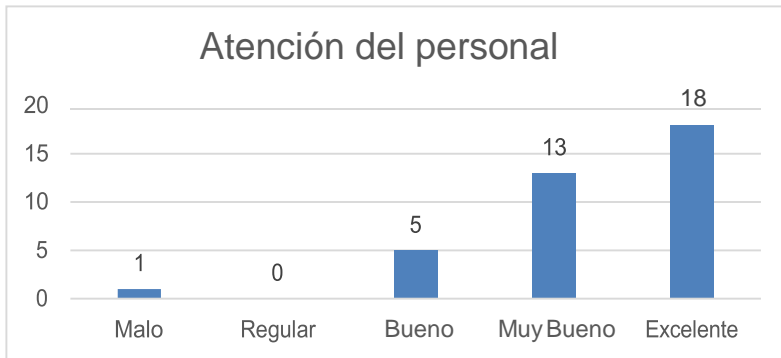
3. ¿El cumplimiento de servicios está de acuerdo a la oferta que realizó el establecimiento?



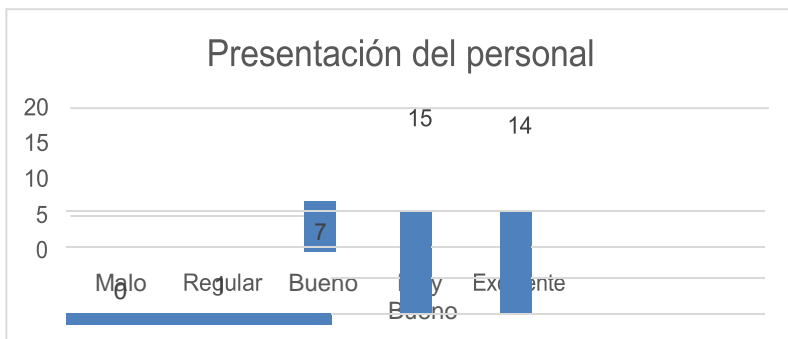
Los resultados que se obtuvieron de la pregunta tres, sobre si los servicios están de acuerdo a la oferta realizada la mayoría de los huéspedes respondieron que si calificando como excelente.



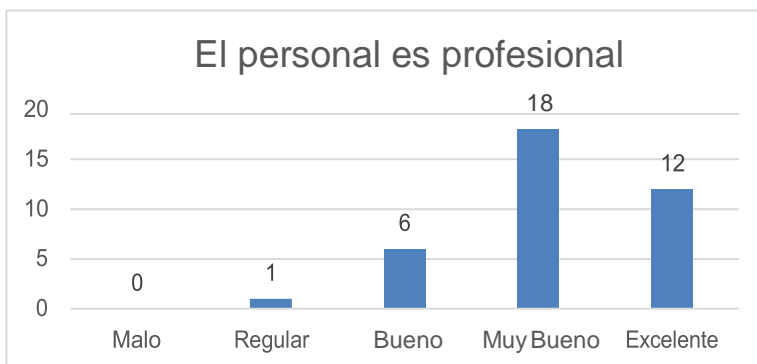
4. ¿Cómo le pareció la atención del personal del establecimiento?



5. ¿El personal está bien presentado?

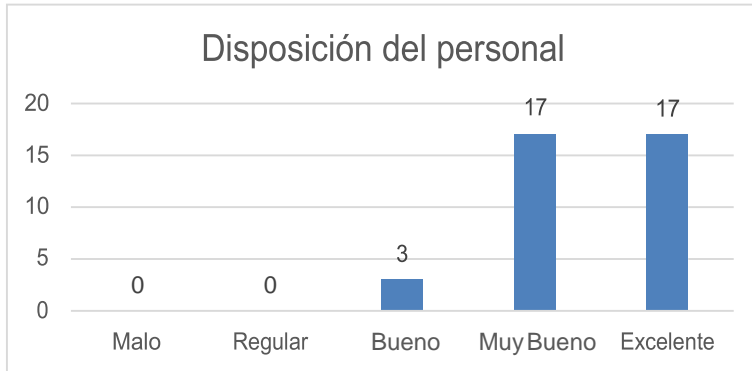


6. ¿Considera usted que el personal es profesional?





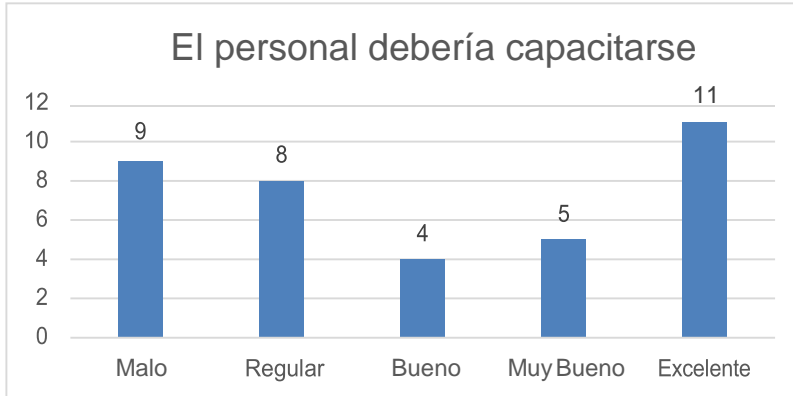
7. ¿El personal brinda un buen servicio, muestra un interés por resolver los problemas?



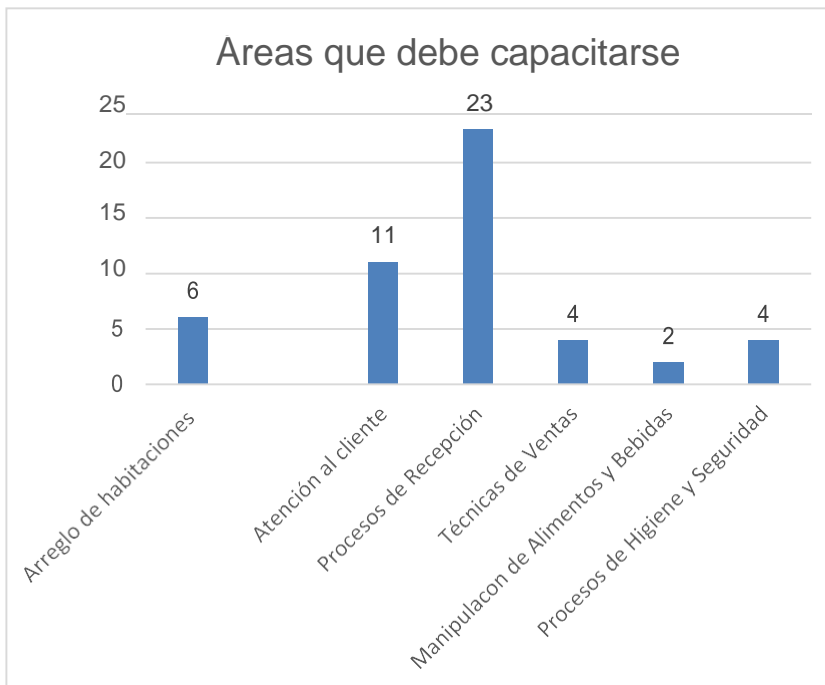
En relación a los resultados obtenidos de la pregunta cuatro sobre la atención del personal, la pregunta cinco sobre la presentación del personal, la pregunta seis sobre si el personal es profesional y la pregunta siete sobre si el personal brinda un buen servicio la mayoría de los huéspedes calificaron al personal como muy bueno y excelente.



8. ¿Considera que el personal debería capacitarse para mejorar el servicio?



9. ¿En qué áreas considera usted que el personal debería capacitarse?





10. ¿Regresaría a este establecimiento y lo recomendaría?

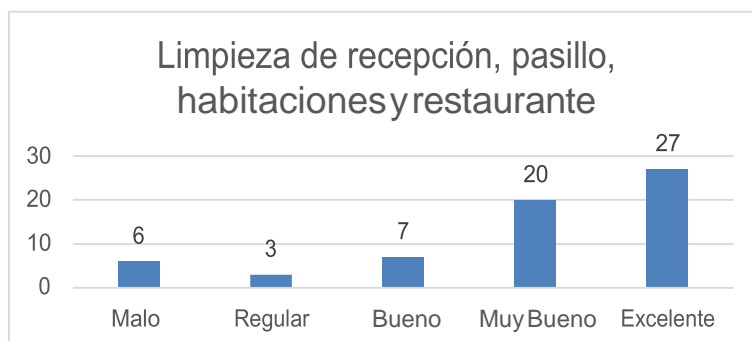


De acuerdo a los resultados que se obtuvieron de la pregunta ocho sobre si considera que el personal debería capacitarse la mayoría de los huéspedes respondieron que sí, así mismo de acuerdo a la pregunta nueve de que áreas considera que debe capacitarse la mayoría respondió que en procesos de recepción, atención al cliente y arreglo de habitaciones, ya que es una forma de que el personal se prepare en áreas específicas de hotelería y así puedan brindar un mejor servicio finalmente, en relación a la pregunta diez si regresaría al hotel y lo recomendaría la totalidad de los huéspedes respondieron que sí.

Encuestas a huéspedes de hostales

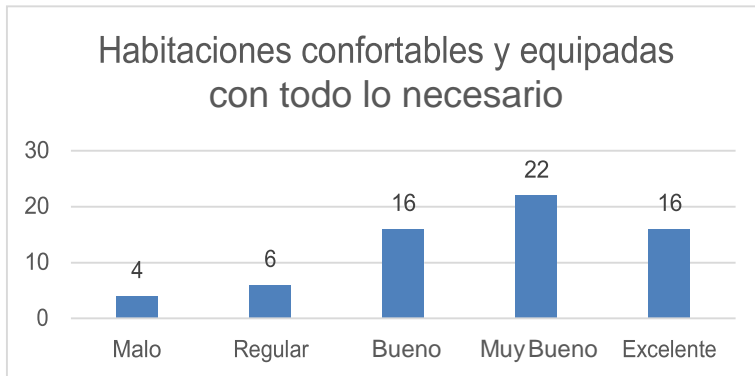
De la misma manera a continuación se presenta los resultados de las encuestas aplicadas a los huéspedes de los hostales de Sucúa y Macas.

1. ¿Las instalaciones del establecimiento, recepción, pasillo, habitaciones, restaurante están limpias y ordenadas?



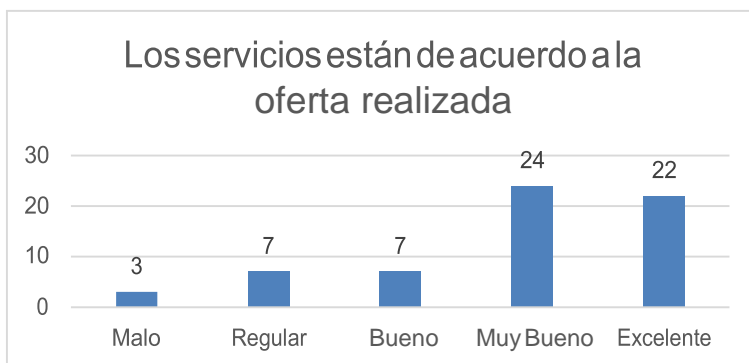


2. ¿Las habitaciones son confortables y están equipadas con todo lo necesario?



De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en la pregunta uno y dos, sobre la limpieza de recepción, pasillos, habitaciones y restaurante; y si las habitaciones son confortables y están equipadas con todo lo necesario la mayoría de los huéspedes calificaron como excelente y muy bueno.

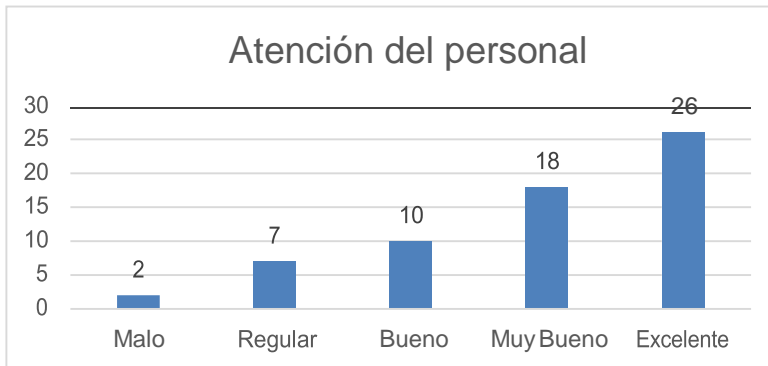
3. ¿El cumplimiento de servicios está de acuerdo a la oferta que realizó el establecimiento?



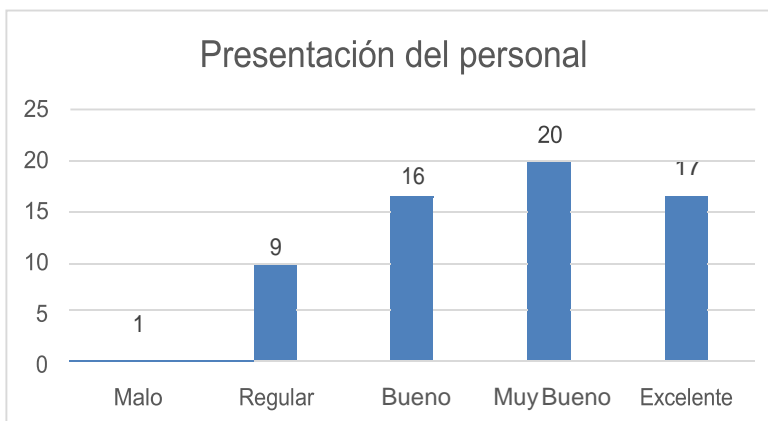
Los resultados que se obtuvieron de la pregunta tres, sobre si los servicios están de acuerdo a la oferta realizada la mayoría de los huéspedes respondieron que si calificando como muy bueno.



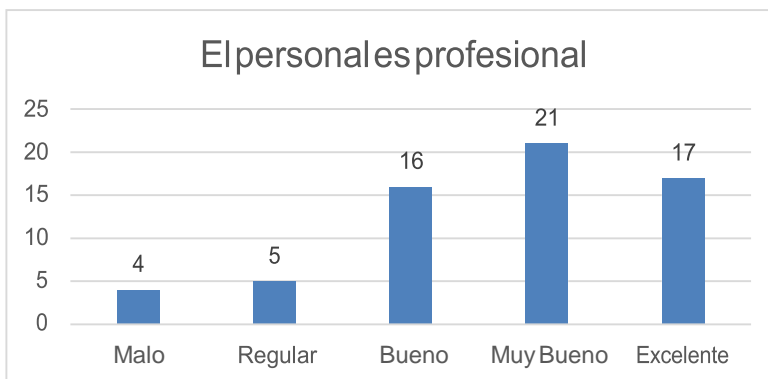
4. ¿Cómo le pareció la atención del personal del establecimiento?



5. ¿El personal está bien presentado?

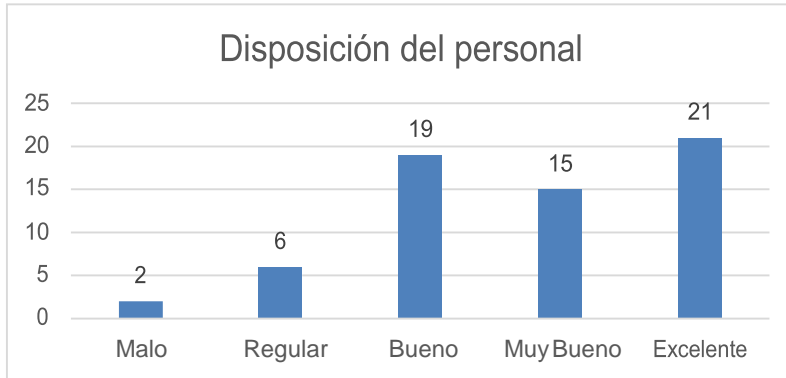


6. ¿Considera usted que el personal es profesional?



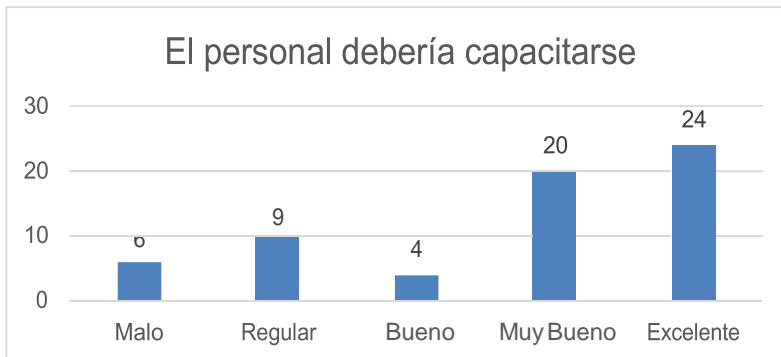


7. ¿El personal brinda un buen servicio, muestra un interés por resolver los problemas?



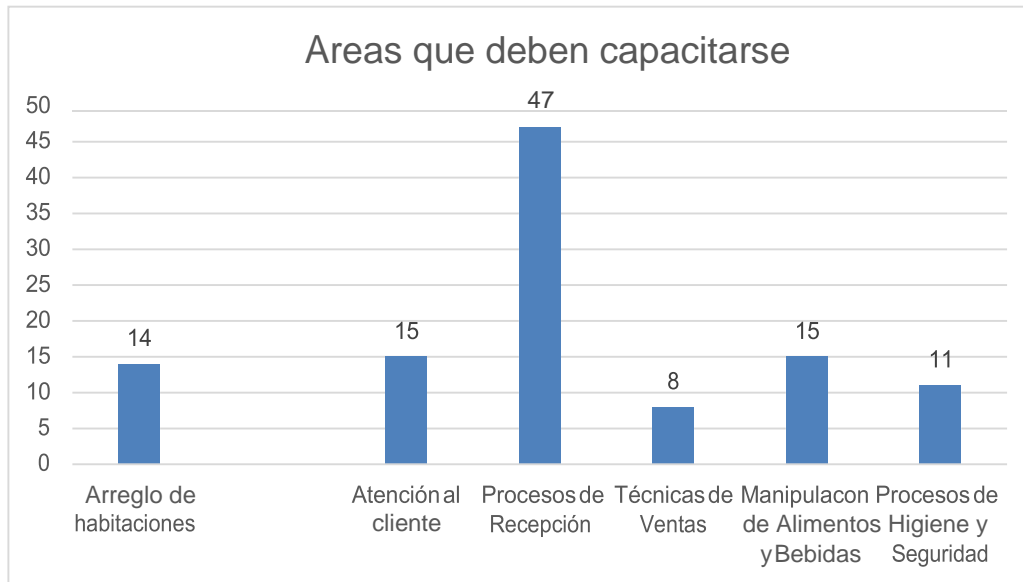
En relación a los resultados obtenidos de la pregunta cuatro sobre la atención del personal, la pregunta cinco sobre la presentación del personal, la pregunta seis sobre si el personal es profesional y la pregunta siete sobre si el personal brinda un buen servicio la mayoría de los huéspedes calificaron al personal como muy bueno y excelente.

8. ¿Considera que el personal debería capacitarse para mejorar el servicio?

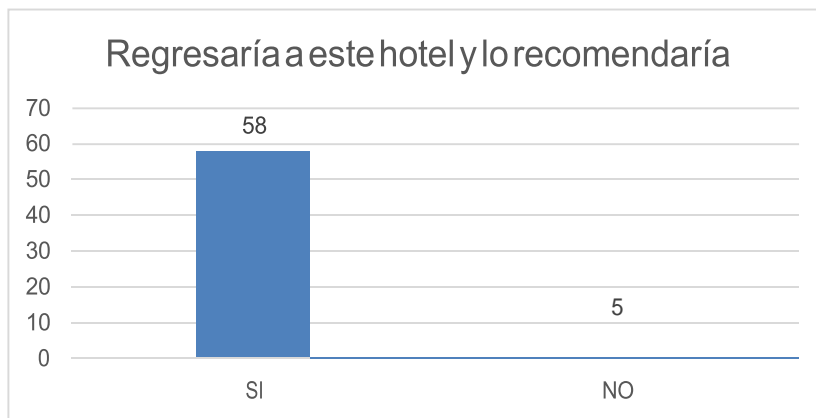




9. ¿En qué áreas considera que el personal debería capacitarse?



10. ¿Regresaría a este establecimiento y lo recomendaría?



De acuerdo a los resultados que se obtuvieron de la pregunta ocho sobre si considera que el personal debería capacitarse la mayoría de los huéspedes respondieron que sí, así mismo de acuerdo a la pregunta nueve de que áreas considera que debe capacitarse la mayoría respondió que en procesos de recepción, atención al cliente y manipulación de alimentos y bebidas., ya que es una forma de que el personal se prepare en áreas específicas de hotelería finalmente, en relación a la pregunta diez si regresaría al hotel y lo recomendaría la totalidad de los huéspedes respondieron que sí.



Según los datos analizados los resultados más importantes son que:

- ✓ La mayoría de los huéspedes de los hoteles y hostales coinciden que el personal debería capacitarse en atención al cliente y procesos de higiene y seguridad.
- ✓ Los huéspedes de los hoteles consideran importante que el personal debería capacitarse en técnicas de ventas, y arreglo de habitaciones.
- ✓ Los huéspedes de los hostales consideran que el personal debería capacitarse en procesos de recepción y arreglo de habitaciones.



CAPÍTULO III. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO ACORDE A LAS NECESIDADES DE HOTELES Y HOSTALES

3.1 Justificación

En la actualidad la calidad se ha convertido en un factor importante de la industria hotelera puesto que a través de ella se puede asegurar la satisfacción del cliente en los productos y servicios que el establecimiento brinda, es por esto que desde la infraestructura y servicios de los hoteles y hostales deben ser capaces de satisfacer las expectativas y requerimientos de los huéspedes, brindando un correcto funcionamiento de las mismas y pensando siempre en una mejora continua. De igual manera es importante que todo el personal de los establecimientos este correctamente preparado para cualquier situación que se pueda presentar, razón por la cual es importante que en una empresa de alojamiento el personal adquiera, desarrolle y refuerce sus conocimientos y habilidades, pues la conducta y el rendimiento influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que brindan, logrando una buena imagen corporativa del establecimiento.

Cabe recalcar que inicialmente el proyecto se basó en una propuesta de un plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de Sucúa y Macas, pero luego de haber realizado la investigación se considera pertinente abordar dos áreas más que son importantes para el plan de mejoramiento siendo estas la infraestructura y servicios e imagen corporativa.

Luego de realizar el análisis se han detectado falencias en tres líneas fundamentales; personal, infraestructura y servicios e imagen corporativa, es por ellos que se propone el plan de mejoramiento.

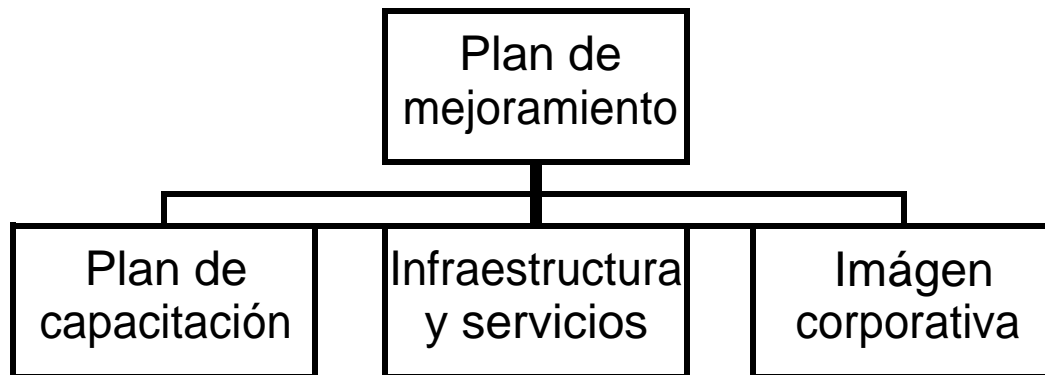


Figura 1. Áreas para el plan de mejoramiento

Tomando como base los resultados del análisis anteriormente expuesto es pertinente que se aplique el tema de una propuesta de un plan de mejoramiento para hoteles y hostales, dirigida a los gerentes y al personal de las áreas en donde se ha encontrado mayores deficiencias.

Siendo una propuesta importante para mejorar o cambiar las actitudes y comportamientos del personal, así como también para dar sugerencias que se trabaje en el tema de infraestructura y servicios e imagen corporativa porque son pilares fundamentales para un establecimiento de alojamiento.

3.2 Objetivo General

Desarrollar un plan de mejoramiento para la infraestructura y servicios, personal e imagen corporativa de los establecimientos de acuerdo a las necesidades detectadas en los hoteles y hostales de Sucúa y Macas.

3.3 Objetivos Específicos

- ✓ Proponer planes de mejoramiento para las áreas que presentan mayores falencias.
- ✓ Elaborar un plan de acciones a llevar a cabo en los establecimientos,
- ✓ Dar seguimiento y control a las áreas que presentan falencias de los hoteles y hostales.



3.4 Plan de mejoramiento

Aguilar define un plan de mejoramiento como “desarrollar las aptitudes y actitudes de un empleado o grupo de empleados, complementando los conocimientos del empleado y potenciando su productividad, teniendo como resultado clientes totalmente satisfechos, siendo el método más práctico y eficaz para lograr alcanzar las metas” (Aguilar, 2004).

El plan de mejoramiento de acuerdo a las necesidades que se han detectado en el análisis anterior va dirigido especialmente hacia un plan de capacitación para el personal de los hoteles y hostales, adicionalmente se deberá trabajar en el área de infraestructura e imagen corporativa de los establecimientos.

3.4.1 Plan de capacitación

Del análisis realizado se conoce que los empleados no reciben capacitaciones continuas que les permita desarrollarse y aumentar su rendimiento es por esto, que se considera la necesidad de diseñar un plan de capacitación que permita que el personal desarrolle competencias que le faciliten crecer dentro de la empresa y tengan un plan de entrenamiento para brindar un servicio de excelencia en los establecimientos de alojamiento.

Objetivo general:

Fortalecer los conocimientos, habilidades y destrezas del personal operativo y administrativo que laboran en los establecimientos de alojamiento turístico para brindar servicios de calidad que permitan mejorar la imagen del establecimiento.

Objetivos específicos:

- ✓ Aplicar los módulos de capacitación, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios en los hoteles y hostales aprovechando las habilidades individuales y colectivas del personal.
- ✓ Emplear los conocimientos adquiridos en áreas específicas de hotelería.
- ✓ Realizar seguimientos periódicos para el cumplimiento de la propuesta del plan de mejoramiento.



Público objetivo

El plan de mejoramiento va dirigido a 50 personas distribuidas en el personal operativo y administrativo de hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas.

La falencia más representativa encontrada en el análisis es con el personal operativo para ello se ha considera las siguientes áreas como elegidas: atención al cliente, procesos de recepción, arreglo de habitaciones y procesos de higiene y seguridad.

Tabla 38

Área de capacitación Atención al Cliente

Área de capacitación: Atención al cliente

Dirigido a: Gerentes, Recepcionistas, Ama de llaves, Camareras

Objetivo al empezar: Brindar los conocimientos necesarios al personal operativo y gerentes, hacia una actitud de servicio y calidad en su desempeño.

Objetivo al finalizar: Aplicar los conocimientos adquiridos de la capacitación para que pueda brindar un servicio eficiente y eficaz.



Temas:

Atención al cliente en las empresas de servicio.

El cliente

Tipos de clientes

La calidad en el servicio

Contenidos mínimos:

-La cultura del servicio, estándares de la cultura del servicio, la interacción con el cliente, comportamiento ante el cliente, comunicación ante el cliente, tipos de saludo.

-Entorno del cliente, la música, el aroma, el color, niveles de satisfacción al cliente.

-Categorías de clientes, herramientas de fidelización del cliente, quejas y reclamos, herramientas de satisfacción.

-El servicio, lo que buscan los clientes, tipos de calidad, el servicio personalizado, los estándares del servicio.

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida del análisis en los hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas.



Tabla 39
Matriz de Plan de capacitación, Atención al Cliente

Módulo	Curso	Perfil del capacitador	Duración	Dirigido a:	# Personas	Presupuesto
Atención al cliente.	Atención al cliente en las empresas de servicio.	-Ser profesionales altamente capacitados y certificados en el área de hotelería.	60 horas	Personal operativo y administrativo de hoteles y hostales de Sucúa y Macas.	33 personal operativo,	(ver anexo 30)
	El cliente.	-			17 personal administrativo	
	Tipos de clientes.	Conocimiento en el entorno en el que trabaja.			Total: 50 personas	
	La calidad en el servicio.	-Poseer experiencia mínima de dos en empresas hoteleras.				

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida del análisis en los hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas.



Tabla 40
Área de capacitación Procesos de Recepción

Área de capacitación: Procesos de recepción	
Dirigido a: Gerentes, Recepcionistas, Auditor nocturno	
Objetivo al comenzar: Formar al personal, siguiendo los estándares para atención al cliente en los hoteles y hostales para cubrir las necesidades del cliente en todas las operaciones de front office.	Objetivo al finalizar: Aplicar procesos en el área de recepción para realizar el trabajo de manera eficiente.
Temas:	Contenidos mínimos:
Políticas	-Políticas generales, políticas específicas del establecimiento.
Procesos de recepción	-Procesos de check in, check out, expresión oral y escrita con orientación al sector hotelero, gestión de comunicaciones, gestión de quejas y reclamos.
Reservaciones	-Gestión de reservaciones, tipo de reservaciones, manejo de páginas de internet de servicios y atractivos locales.
Ventas	-Tipos de ventas, tipos de tarifas, Revenue Management, comercialización de servicios de alojamiento.
Pagos	-Formas de pago y procedimientos de control.

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida del análisis en los hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas.



Tabla 41
Matriz de Plan de capacitación, Módulo procesos de recepción

Módulo	Curso	Perfil del capacitador	Duración	Dirigido a:	# Personas	Pre supuesto
Procesos de recepción	Políticas	-Ser profesionales altamente capacitados y certificados en el área de hotelería.	60 horas	Personal operativo y administrativo de hoteles y hostales de Sucúa y Macas.	33 personal operativo, 17 personal administrativo Total: 50 personas	(ver anexo 30)
	Procesos de recepción					
	Reservaciones					
	Ventas					
	Pagos	-Poseer experiencia mínima de dos en empresas hoteleras.				

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida del análisis en los hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas.



Tabla 42
Área de capacitación Arreglo de Habitaciones

Área de capacitación: Arreglo de habitaciones	
Dirigido a: Ama de llaves, camarera	
Objetivo al empezar: Brindar conocimientos al personal sobre organizar las habitaciones y áreas públicas.	Objetivo al finalizar: Aplicar las técnicas en la limpieza de las habitaciones de acuerdo a los estándares establecidos para la actividad de alojamiento.
Temas:	Contenidos mínimos:
Proceso de limpieza de habitaciones	-Técnicas de limpieza, montaje del carro de limpieza, montaje de camas, limpieza de cuartos de baño.
Organización del almacén y el office	-Supervisión de limpieza, control de inventarios, mantenimiento y reposición de existencias en el almacén, supervisión de limpieza.
Mantenimiento	-Mobiliario, elementos decorativos y áreas comunes.
Lavandería	-Control e inventario de la ropa del hotel, lavado, planchado y reparación de la lencería.
Reportes	-Reporte de la camarera o supervisora de pisos, Inspecciones de habitaciones e inventarios.

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida del análisis en los hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas.



Tabla 43
Matriz de Plan de capacitación, Módulo arreglo de habitaciones

Módulo	Curso	Perfil del capacitador	Duración	Dirigido a:	# Personas	Presupuesto
Arreglo de habitaciones	Proceso de limpieza de habitaciones.	Ser profesionales altamente capacitados y certificados en el área de hotelería.	50 horas	Personal operativo y administrativo de hoteles y hostales de Sucúa y Macas.	33 personal operativo y 1 personal administrativo Total: 34 personas	(ver anexo 30)
	Organización del almacén y el office.	Poseer experiencia mínima de dos en empresas hoteleras.				
	Mantenimiento					
	Lavandería					
	Reportes					

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida del análisis en los hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas



Tabla 44

Área de capacitación Procesos de Higiene y Seguridad

Área de capacitación: Procesos de Higiene y seguridad	
Dirigido a: Gerentes, Recepcionistas, Ama de llaves, Camareras	
Objetivo al empezar: Proporcionar al personal los conocimientos que se deben llevar acabo en los procesos de higiene y seguridad.	Objetivo al finalizar: Preparar profesionales para cuidar la salud y seguridad del personal y huéspedes del establecimiento.
Temas:	Contenidos mínimos:
Seguridad y mantenimiento del establecimiento.	-Mantenimiento correctivo, preventivo, predictivo.
Insumos y materiales de limpieza	-Detergentes, productos químicos, productos de limpieza y desinfección.
Medidas de seguridad	-Control y prevención de riesgos en el establecimiento y el personal, vías de evacuación, zonas de seguridad, simulacros, primeros auxilios, medidas de bioseguridad.
Higiene personal y seguridad en el trabajo	-Factores de riesgo, equipamiento personal de seguridad, medidas de prevención y protección, control y cuidado de higiene personal.

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida del análisis en los hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas



Tabla 45

Matriz de Plan de Capacitación, módulo procesos de higiene y seguridad

Módulo	Curso de capacitación	Perfil del capacitador	Duración	Dirigido a:	Número de Personas	Presupuesto aproximado
Procesos de higiene y seguridad	Seguridad y mantenimiento del establecimiento.	Ser profesional altamente calificado y certificado en el área de salud ocupacional.	40 horas	Personal operativo y administrativo de hoteles y hostales de Sucúa y Macas.	33 personal operativo, 17 personal administrativo Total: 50 personas	(ver anexo 30)
	Insumos y materiales de limpieza.					
	Medidas de seguridad.					
	Higiene personal y seguridad en el trabajo.					

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida del análisis en los hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas

Cronograma de Actividades

Las fechas tentativas de cumplimiento de la propuesta de un Plan de Mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de los cantones de Sucúa y Macas, provincia de Morona Santiago, están determinadas en el siguiente cuadro, las mismas que son flexibles y pueden ser modificadas de acuerdo a las necesidades y planificación de los establecimientos.



Tabla 46
Cronograma de capacitación

Cronograma de capacitación							
Área de capacitación	de	Fechas			Responsables	Capacitador	# de Horas
		Junio	Julio	Agosto			
Atención al cliente		x x x			Gerentes de los establecimientos		60
Procesos de Recepción			x X x		Gerentes de los establecimientos		60
Arreglo de habitaciones				x x x	Gerentes de los establecimientos		50
Procesos de higiene y Seguridad				x x x	Gerentes de los establecimientos		40

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida del análisis en los hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas



Presupuesto de capacitación

Tabla 47
Presupuesto de capacitación

Presupuesto de Capacitaciones (Administrador, recepcionista, camareras)		
Descripción	Costo Unitario	Costo Total
Capacitador	\$15,00	\$900,00 (con base a 60 horas)
Refrigerios	\$1,50x50 (# personas)	\$82,50
Materiales pedagógicos (copias módulos)	\$10,00x50 (# personas)	\$ 500,00
Total, presupuesto:		\$1.482,50

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida del análisis en los hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas

3.4.2 Plan de mejoramiento para infraestructura y servicios

Es importante que los hoteles y hostales de Sucúa y Macas cumplan con la normativa que establece el Reglamento de Alojamiento Turístico de acuerdo a la categoría de cada establecimiento para brindar un servicio de mejor calidad buscando de esta forma llenar las expectativas de los huéspedes.

De acuerdo a las falencias encontradas sobre la infraestructura y servicios se puede dar las siguientes orientaciones a corto, mediano y largo plazo con el fin de priorizar las deficiencias y tomar acciones que permitan el mejoramiento de los establecimientos.

Objetivo General:

Desarrollar un plan de mejoramiento para la infraestructura y servicios de los establecimientos de alojamientos de acuerdo a las necesidades que presenten.



Objetivo Específico:

- ✓ Diseñar un plan de mejoramiento para la infraestructura y servicios de los hoteles y hostales de Sucúa y Macas.
- ✓ Proponer acciones correctivas que se deben llevar a cabo en infraestructura y servicios para los hoteles y hostales.

A continuación, se detallan algunas recomendaciones que deberían ser tomadas en cuenta como emergentes y establecer acciones inmediatas y acciones a largo plazo de acuerdo a las falencias encontradas.

De la misma manera se ha establecido un presupuesto tentativo en relación a la inversión que se necesitaría cada establecimiento para mejorar los servicios.



Tabla 48
Plan de mejoramiento en Infraestructura y Servicios

Área	Actividad	Acciones	Tiempo	Presupuesto	Observación
Infraestructura					
Recepción	1. Facilitar el acceso a la recepción.	a. Adecuar un espacio accesible para el área de recepción. b. Decorar el espacio de recepción de acuerdo al concepto de hotel.	Corto plazo (1-6 meses).	\$1.800,00 (ver anexo 29)	Actualmente en el 65% de los establecimientos la recepción no se encuentra visible o se encuentra en el segundo piso.
Todas las áreas	2. Reforzar sistemas de iluminación.	a. Implementar luz led. b. Implementar paneles solares. c. Aprovechar la luz natural (techos de vidrio, abrir ventanas, etc.).	Corto plazo (1-6 meses).	\$7.700,00 (ver anexo 29)	A los establecimientos les hace falta iluminación en los cuartos de baño, pasillos y áreas comunes.
Área común	3. Habilitar áreas de uso exclusivo para el personal.	a. Adecuar un área para el uso del personal (equipamiento).	Corto plazo (1-6 meses). Corto plazo (1-6 meses).	\$800,00 (ver anexo 29)	Actualmente los establecimientos no tienen un área que sea de uso exclusivo para el personal, como cuarto de baño y aseo privado.



Todas las áreas	4. Colocar señales para la orientación de los huéspedes.	a. Colocar letreros (entrada, salida, salida de emergencia, ruta de evacuación, puntos de encuentro, etc.).	Corto Plazo (1-6 meses).	\$150,00 (ver anexo 29)	Actualmente los establecimientos no tienen el sistema de señalización y orientación completo.
Habitaciones y baños	5. Colocar espejos sobre los lavamanos.	a. Colocar espejos sobre el lavamanos de los baños de las habitaciones (40 espejos de 40cmx60cm y 4mm de espesor).	Corto plazo (1-6 meses).	\$280,00 (ver anexo 29)	Actualmente los establecimientos no tienen espejos sobre el lavamanos de los baños de las habitaciones.
Parqueadero	6. Adecuar espacios o alquilar parqueadero para uso de los huéspedes.	a. Adecuar el lugar (construir). b. Contratar o alquilar	Mediano plazo (1-3 años).	\$8.000,00 en caso de adecuar. \$80,00 mensual en caso de alquilar. (ver anexo 29)	Actualmente los establecimientos dependiendo de su categoría si cumple con el requisito del parqueadero, la propuesta va encaminada a una mejora o servicio adicional del establecimiento.



Todas las áreas	7. Adaptar rampas de acceso para personas con discapacidad	a. Adquirir rampas de acceso. b. Colocar pasamanos para personas con discapacidad.	Corto plazo (1-6 meses).	\$400,00 (ver anexo 29)	Los establecimientos no tienen buena accesibilidad para personas con discapacidad, por lo tanto, la propuesta estaría dirigida para el mejoramiento de los servicios.
Todas las áreas.	8. Construir o adaptar servicios de ascensor dentro de los establecimientos.	a. Adecuar un espacio para la colocación del ascensor. b. Adquirir el sistema de ascensor (capacidad para 6 personas) para 4 pisos. c. Instalar el equipo.	Mediano plazo (1-3 años)	\$8.000,00 (ver anexo 29)	De acuerdo a la clasificación por categoría los establecimientos que consten de dos o más pisos deben ajustarse a este requisito.
Servicios					
Área	Actividad	Plan de acciones	Tiempo	Presupuesto	Observaciones
Todas las áreas	1. Implementar, mejorar o	a. Adquisición de equipos de comunicación	Corto plazo (1-6 meses).	\$ 900,00 (ver anexo 29)	Actualmente el 71 % de los establecimientos no



	renovar el sistema de comunicación.	(teléfonos, sistema de internet e intercomunicador). b. Instalar los equipos.			brindan facilidades de comunicación
Habitaciones	2. Adecuar habitaciones para personas con discapacidad	a. Adecuar habitaciones. b. Decorar las habitaciones.	Mediano plazo (1-3 años).	\$1.500,00 (ver anexo 29)	El 12 % de los establecimientos no facilitan este servicio para personas con discapacidad
Recepción	3. Implementar un sistema que brinde alternativas de pago.	a. Adquisición de equipos para cobro con tarjetas de crédito. b. Instalación de sistema de pagos electrónicos.	Corto plazo (1-6 meses).	\$ 230,00 (ver anexo 29)	Actualmente los establecimientos no brindan facilidades de pago.
Habitaciones	4. Facilitar un kit completo de toallas para cada huésped.	a. Adquirir kits completos de toallas	Corto plazo (1-6 meses).	\$ 400,00 (ver anexo 29)	Actualmente los establecimientos no ofrecen un servicio con kits completos de toallas (manos, cara y piso).



Recepción y habitaciones	5. Implementar casilleros de seguridad dentro o fuera de las instalaciones.	a. Adquirir cajas de seguridad. b. Instalación de cajas.	Mediano plazo (1-3 años).	\$ 400,00 (ver anexo 29)	Actualmente más del 50 % de los establecimientos no ofrecen este servicio.
Restaurante	6. Implementar servicio de bar, restaurante o cafetería.	a. Adecuar un espacio para el servicio de restaurante, bar o cafetería. b. Adquirir equipos.	Mediano plazo (1-3 años).	\$3.000,00 (ver anexo 29)	Actualmente la mayoría de los establecimientos no cuentan con el servicio de bar, restaurante o cafetería.
Lavandería	7. Implementar o contratar el servicio de lavandería y planchado.	a. Adecuación de cuarto para lavandería y planchado. b. Adquisición de lavadoras, secadoras, plancha y mesa.	Mediano plazo (1-3 años).	\$1.600,00 (ver anexo 29)	Actualmente los establecimientos solo disponen de una plancha a disposición del huésped.
Habitaciones	8. Brindar servicios complementa	a. Secador de cabello. b. Lencería extra. c. Implementos del baño (vaso).	Corto plazo (1-6 meses).	\$170,00 (ver anexo 29)	Según el Reglamento de Alojamiento Turístico, estos servicios adiciones



	rios a los huéspedes				deben ser tomados en consideración.
Habitaciones	9. Implementar y adecuar el mobiliario dentro de las instalaciones.	a. Silla b. Sillón c. Sofá	Corto plazo (1-6 meses).	\$800,00 (ver anexo 29)	Actualmente los establecimientos no cuentan con el mobiliario completo dentro de las habitaciones.

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida del análisis de los hoteles y hostales sobre los requisitos obligatorios que estipula el Reglamento de Alojamiento Turístico.

Del análisis que hemos realizado la inversión aproximada es de \$36.210,00 dependiendo de las necesidades que el establecimiento tenga y de las actividades que desee implementar las mismas que se pueden realizar en corto, mediano y largo plazo con la finalidad de mejorar la calidad en los servicios.



3.4.3 Plan de mejoramiento para Imagen corporativa

Hoy en día es muy importante establecer una identidad visual en los establecimientos de alojamiento, para atraer al huésped. En cuanto al estudio realizado se encontró niveles bajos de la imagen de los establecimientos y su personal algo que realmente preocupa en esta área puesto que la imagen juega un papel importante al momento de dar a conocer la empresa, y facilitar información a clientes y posibles clientes, es por esta razón que se dan las siguientes orientaciones:

Objetivo General

Desarrollar un plan de mejoramiento para la imagen corporativa de los establecimientos con el fin de identificar y dar a conocer los hoteles y hostales de Sucúa y Macas.

Objetivos Específicos

- ✓ Diseñar una identidad visual para lograr un posicionamiento en el mercado y un mayor margen para vender sus productos y servicios.
- ✓ Dar seguimiento a las páginas web para lograr fidelizar al cliente.



Tabla 49

Plan de mejoramiento en Imagen Corporativa

Área	Actividad	Acciones	Tiempo	Presupuesto aproximado	Observación
Personal	Implementación de uniformes para las diferentes áreas.	a. Contratar a una empresa de uniformes. Sastrería EL MUNDO Dirección: Mariscal Sucre 3-90 y Vargas Machuca Teléfono: 07-2823519 Celular: 0998156388	Corto plazo (1-6 meses)	El costo está en relación al diseño y calidad. \$100,00 a \$150,00 por uniforme.	El color del uniforme debería estar acorde al concepto del establecimiento.
Recepción	Diseñar página web.	a. Actualizar las páginas web de los hoteles y hostales.	Corto plazo (1-6 meses)	Página web básica \$ 300,00 www.nombre.com Página con un editor gratuito Wix.com	El 100% de los establecimientos no tienen actualizada su página web.

Nota: Elaboración propia con base a información obtenida del análisis de los hoteles y hostales sobre los requisitos obligatorios que estipula el Reglamento de Alojamiento Turístico.

Del análisis realizado la inversión aproximada para la imagen corporativa de un establecimiento es de \$400,00 y se puede ejecutar a corto plazo y así poder brindar un servicio de calidad.



4. CONCLUSIONES

Después de haber terminado con el análisis del proyecto, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

El Ministerio de Turismo de Macas, así como en la Unidad de Turismo de Sucúa no cuentan con datos exactos ni actualizados de los lugares de alojamiento y datos estadísticos de oferta y demanda de estos cantones objetos de estudio.

También la totalidad de los hoteles y hostales de Sucúa y Macas no cumplen con los requerimientos obligatorios que estipula el Reglamento de la ley de Turismo del Ecuador.

Los gerentes de los establecimientos no tienen una formación afín al campo hotelero y el personal operativo no tiene una profesión en el área de hotelería por lo que se pudo constatar que los procesos operativos que llevan a cabo dentro de los hoteles y hostales no son los adecuados y los establecimientos no cuentan con políticas, manuales de procesos y herramientas que midan la satisfacción del huésped. Igualmente, se pudo determinar la desorganización funcional del personal, por lo que los empleados son multifuncionales reflejando una inestabilidad laboral del personal que lleva trabajando de entre uno a seis meses y no han recibido capacitaciones de ningún tipo, ni desde su ingreso al establecimiento o en el tiempo que lleva laborando en los mismos.

Finalmente se puede concluir que el plan de mejoramiento es viable para los hoteles y hostales de Sucúa y Macas ya que permitirá hacer mejoras tanto en el tema de infraestructura y servicios, así como también en la imagen corporativa del establecimiento y reforzar el rendimiento del personal operativo y administrativo.

5. RECOMENDACIONES

De la misma manera se da las siguientes recomendaciones:

Que los hoteles y hostales contraten personal y equipo especializado para mejorar los servicios de los establecimientos, utilizando herramientas que permitan medir la satisfacción del cliente con el fin de conocer las falencias y corregirlas para brindar un mejor servicio.

Se sugiere al personal operativo y administrativo comprometerse al cumplimiento



de los estándares del establecimiento, así como también se recomienda la aplicación y el uso constante del plan de mejoramiento elaborados en este proyecto para lograr que todo el personal trabaje con los mismos estándares de calidad y servicio.

Aprovechar el plan de mejoramiento propuesto para llevar un adecuado control sobre los procedimientos a realizarse antes durante y después de la prestación de servicios.

Para una futura investigación se recomienda analizar el desempeño del personal y verificar si se ha llevado a cabo la propuesta del plan de mejoramiento con la finalidad de realizar una nueva propuesta encaminada a las necesidades futuras de los establecimientos.

Finalmente se sugiere a los hoteles y hostales de Sucúa y Macas mantener la propuesta de mejoramiento para que logren posicionarse en el mercado y mente del consumidor.



6. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y Desarrollo del personal*. DF: Limusa S.A. 4 edición.
- Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión. (1999). *Sucúa Historiay Recuerdo*. Macas: Imprenta María del Camino.
- Delgado, R. (1999). *Fiestas y costumbres de Sucúa*. Macas: Imprenta María del Camino.
- Ecuador Yocuento en el Censo 2010. (2010). Macas, Morona Santiago, Ecuador. Recuperado el 10 de Octubre de 2018
- Fernández Idrovo, B. J. (17 de Noviembre de 2018). Comunicación personal. (J. A. Cabrera Galarza, & C. V. Riera Gutierrez, Entrevistadores)
- Gonzales, O. (2001). *Casa de la Cultura Núcleo Morona Santiago*. Macas: Imprenta María del Camino.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Imprenta DF.
- INEC. (Abril de 2018). *Registro estadístico de entradas y salidas internacionales 2017*. Obtenido de [ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec): http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Migracion/2017/Presentacion_Entradas_y_Salidas_Internacionales_2017.pdf
- Lituma Mosquera, C. M. (27 de Noviembre de 2018). Herramientas que midan la satisfacción. (J. A. Cabrera Galarza, & C. V. Riera Gutierrez, Entrevistadores)
- Madero, R. (2001). *Macas en el umbral de los recuerdos*. Macas.
- Marín Villavicencio, T. d. (20 de Octubre de 2018). La tecnología en la hotelería. (J. A. Cabrera Galarza, & C. V. Riera Gutierrez, Entrevistadores)
- Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Lexis.
- Ministerio de Turismo. (19 de Septiembre de 2018). *Llegadas y salidas internacionales en el Ecuador*. Obtenido de servicios.turismo.gob.ec: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internacionales>
- Ministerio de Turismo de Macas. (2017). *Diagnostico situacional de Turismo Morona Santiago*. Macas, Morona Santiago, Ecuador.
- Ministerio de Turismo de Macas. (2018). *Atractivos Turísticos*. Macas, Morona Santiago, Ecuador.
- Orellanacalle, G. E. (27 de noviembre de 2018). Comunicación personal. (J. A. Cabrera Galarza, & C. V. Riera Gutierrez, Entrevistadores)



- Orellana Zavala, L. (2018 de noviembre de 2018). Mejor la ocupacion de los hoteles. (J. A. Cabrera Galarza, & C. V. Riera Gutierrez, Entrevistadores)
- Palacios, C. (2009). *Macasbaúl de los recuerdos*. Macas: Gráficas Rivadeneira .
- Piedra, P. (2000). *Morona Santiago Macas-Ecuador*. Quito: Gráficas Rivadeneira.
- Puente Peñaranda, F. E. (30 de Septiembre de 2018). La capacitación fomentaria al liderazgo. (J. A. Cabrera Galarza, & C. V. Riera Gutierrez, Entrevistadores)
- Puente Samaniego, C. A. (19 de noviembre de 2018). Comunicación personal. (J. A. Cabrera Galarza, & C. V. Riera Gutierrez, Entrevistadores)
- Quide Santiago, J. S. (17 de Noviembre de 2018). Comunicación Personal. (A. Cabrera, J. A. Cabrera Galarza, & C. V. Riera Gutierrez, Entrevistadores)
- Torres Calle, Z. R. (30 de Noviembre de 2018). Comunicación Personal. (J. A. Cabrera Galarza, & C. V. Riera Gutierrez, Entrevistadores)
- Unidad de Turismo de Sucúa. (Agosto de 2017). Estadísticas de visitantes al canton Sucúa. Sucúa, Morona Santiago, Ecuador.
- Unidad de Turismo de Sucúa. (2018). Oferta de servicios turísticos. Sucúa, Morona Santiago, Ecuador.
- Vallejo Garay, R. A. (27 de Noviembre de 2018). Comunicación Personal. (J. A. Cabrera Galarza, & C. V. Riera Gutierrez, Entrevistadores)
- Vega, C. (2001). *La producción y comercio del maní y cacao en Macas*. Macas: Imprenta María del Camino.
- Villareal, J. M. (2001). *Macas, costumbres y tradiciones*. Macas: Imprenta María del Camino.



7. ANEXOS

Anexo 1

Matriz de cumplimiento para hoteles "Hotel Don Guimo"

Hotel – H				
REQUISITOS HOTEL DOS ESTRELLAS			SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro.	INSTALACIONES GENERALES			
1	Generador de emergencia	Sistema de iluminación de emergencia	✓	
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial		✓	
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal	Cuartos de baño y aseo	✓	
ÁREAS DE CLIENTES – GENERAL				
4	Área de vestíbulos	Recepción con mobiliario	✓	
ÁREAS DE CLIENTES- HABITACIONES				
5	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.		✓	
6	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		✓	
7	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		✓	
8	Cerradura para puerta de acceso de habitación		✓	
9	Closet o armario		✓	
10	Silla, sillón o sofá			✓
11	Luz de velador o cabecera por plaza			✓
12	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		✓	
13	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales.	✓	
14	Sistemas de comunicación			✓
15	Servicio telefónico	Servicio nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación		✓



ÁREAS DE CLIENTES – CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO				
16	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.		✓	
17	Espejo sobre el lavamanos			✓
18	Juego de toallas por huésped.	Cuerpo	✓	
		Manos	✓	
19	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		✓	
20	Amenities de limpieza	Champú	✓	
		Jabón	✓	
		Papel higiénico de repuesto	✓	
		Vaso		✓
SERVICIOS				
21	Servicio de planchado	Plancha a disposición del huésped.	✓	
22	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.			✓
23	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		✓	
24	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico		✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera

Anexo 2

Matriz de cumplimiento para Hoteles “Hotel Barza”

Hotel – H				
REQUISITOS HOTEL DOS ESTRELLAS			SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro.	INSTALACIONES GENERALES			
1	Generador de emergencia	Sistema de iluminación de emergencia	✓	
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial		✓	
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal	Cuartos de baño y aseo	✓	
ÁREAS DE CLIENTES-GENERAL				
4	Área de vestíbulos	Recepción con mobiliario	✓	



ÁREAS DE CLIENTES- HABITACIONES				
5	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.		✓	
6	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		✓	
7	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.			✓
8	Cerradura para puerta de acceso de habitación		✓	
9	Closet o armario		✓	
10	Silla, sillón o sofá			✓
11	Luz de velador o cabecera por plaza			✓
12	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		✓	
13	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales.	✓	
14	Sistemas de comunicación			✓
15	Servicio telefónico	Servicio nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación		✓
ÁREAS DE CLIENTES – CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO				
16	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.		✓	
17	Espejo sobre el lavamanos		✓	
18	Juego de toallas por huésped.	Cuerpo	✓	
		Manos	✓	
19	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.			✓
20	Amenities de limpieza	Champú	✓	
		Jabón	✓	
		Papel higiénico de repuesto	✓	
		Vaso		✓
SERVICIOS				
21	Servicio de planchado	Plancha a disposición del huésped.		✓
22	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		✓	



23	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		✓
24	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico	✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera

Anexo 3

Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Romanzas"

Hostal - HS				
	REQUISITOS HOSTAL DOS ESTRELLAS		SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro.	INSTALACIONES GENERALES			
1	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓	
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓	
AREAS DE CLIENTES – HABITACIONES				
2	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.	✓	
3	Servicio telefónico	Nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.	✓	
4	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		✓	
5	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		✓	
6	Almohada extra a petición del huésped.		✓	
7	Closet, armario o colgador de ropa		✓	
8	Luz de velador o cabecera en habitación.			✓
9	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana		✓	
AREAS DE CLIENTES – CUARTOS DE BAÑO Y ASEO PRIVADO				
10	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.		✓	
11	Espejo sobre el lavamanos		✓	



SERVICIOS			
12	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		✓
13	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		✓
14	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.	✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera

Anexo 4

Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Gadiel"

Hostal - HS			
	REQUISITOS HOSTAL UNA ESTRELLA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro.	INSTALACIONES GENERALES		
1	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
ÁREAS DE CLIENTES – HABITACIONES			
2	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.	✓
3	Servicio telefónico	Desde la habitación hacia la recepción y viceversa.	✓
4	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		✓
5	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		✓
6	Closet, armario o colgador de ropa		✓
7	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana		✓



ÁREAS DE CLIENTES – CUARTOS DE BAÑO Y ASEO PRIVADO			
8	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	✓	
9	Espejo sobre el lavamanos	✓	
SERVICIOS			
10	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	✓	
11	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.	✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera

Anexo 5

Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Frago"

Hostal - HS			
	REQUISITOS HOSTAL DOS ESTRELLAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro.	INSTALACIONES GENERALES		
1	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
ÁREAS DE CLIENTES – HABITACIONES			
2	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.	✓
3	Servicio telefónico	Nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.	✓
4	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		✓
5	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		✓
6	Almohada extra a petición del huésped.		✓
7	Closet, armario o colgador de ropa		✓
8	Luz de velador o cabecera en habitación.		✓



9	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana	✓	
ÁREAS DE CLIENTES – CUARTOS DE BAÑO Y ASEO PRIVADO			
10	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	✓	
11	Espejo sobre el lavamanos	✓	
SERVICIOS			
12	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		✓
13	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		✓
14	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.	✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera

Anexo 6

Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Yannel"

Hostal - HS			
	REQUISITOS HOSTAL UNA ESTRELLA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro.	INSTALACIONES GENERALES		
1	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
ÁREAS DE CLIENTES – HABITACIONES			
2	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.	✓
3	Servicio telefónico	Desde la habitación hacia la recepción y viceversa.	✓



4	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		✓
5	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.	✓	
6	Closet, armario o colgador de ropa	✓	
7	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana	✓	
ÁREAS DE CLIENTES – CUARTOS DE BAÑO Y ASEO PRIVADO			
8	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	✓	
9	Espejo sobre el lavamanos	✓	
SERVICIOS			
10	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		✓
11	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.	✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera

Anexo 7

Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Gyna"

Hostal - HS			
	REQUISITOS HOSTAL DOS ESTRELLAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro.	INSTALACIONES GENERALES		
1	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
ÁREAS DE CLIENTES – HABITACIONES			
2	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.	✓
3	Servicio telefónico	Nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.	✓



4	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		✓
5	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.	✓	
6	Almohada extra a petición del huésped.		✓
7	Closet, armario o colgador de ropa	✓	
8	Luz de velador o cabecera en habitación.		✓
9	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana	✓	
ÁREAS DE CLIENTES – CUARTOS DE BAÑO Y ASEO PRIVADO			
10	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	✓	
11	Espejo sobre el lavamanos	✓	
SERVICIOS			
12	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		✓
13	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		✓
14	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.	✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera

Anexo 8

Matriz de cumplimiento para hostales “Hostal Athenas”

Hostal - HS			
	REQUISITOS HOSTAL DOS ESTRELLAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro.	INSTALACIONES GENERALES		
1	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
ÁREAS DE CLIENTES – HABITACIONES			
2	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.	✓



3	Servicio telefónico	Nacional e internacional desde la recepción con transferencia de		✓
		llamadas al teléfono en cada habitación.		
4	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		✓	
5	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		✓	
6	Almohada extra a petición del huésped.		✓	
7	Closet, armario o colgador de ropa		✓	
8	Luz de velador o cabecera en habitación.		✓	
9	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana		✓	
ÁREAS DE CLIENTES – CUARTOS DE BAÑO Y ASEO PRIVADO				
10	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.		✓	
11	Espejo sobre el lavamanos		✓	
SERVICIOS				
12	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.			✓
13	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.			✓
14	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.		✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera

Anexo 9

Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Ciro"

Hostal - HS				
	REQUISITOS HOSTAL DOS ESTRELLAS		SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro.	INSTALACIONES GENERALES			
1	Contar con áreas de uso exclusivo para el	Cuartos de baño y aseo	✓	



	personal:	Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓	
ÁREAS DE CLIENTES – HABITACIONES				
2	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.	✓	
3	Servicio telefónico	Nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.		✓
4	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.			✓
5	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		✓	
6	Almohada extra a petición del huésped.		✓	
7	Closet, armario o colgador de ropa		✓	
8	Luz de velador o cabecera en habitación.		✓	
9	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana		✓	
ÁREAS DE CLIENTES – CUARTOS DE BAÑO Y ASEO PRIVADO				
10	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.		✓	
11	Espejo sobre el lavamanos		✓	
SERVICIOS				
12	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		✓	
13	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		✓	
14	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.		✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera



Anexo 10

Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Orellana"

Hostal - HS			
	REQUISITOS HOSTAL UNA ESTRELLA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
INSTALACIONES GENERALES			
Nro.			
1	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
ÁREAS DE CLIENTES – HABITACIONES			
2	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.	✓
3	Servicio telefónico	Desde la habitación hacia la recepción y viceversa.	✓
4	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		✓
5	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		✓
6	Closet, armario o colgador de ropa		✓
7	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana		✓
ÁREAS DE CLIENTES – CUARTOS DE BAÑO Y ASEO PRIVADO			
8	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.		✓
9	Espejo sobre el lavamanos		✓
SERVICIOS			
10	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		✓
11	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.		✓

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera



Anexo 11

Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Jennifer´s"

Hostal - HS			
	REQUISITOS HOSTAL DOS ESTRELLAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro	INSTALACIONES GENERALES		
1	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
AREAS DE CLIENTES – HABITACIONES			
2	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.	✓
3	Servicio telefónico	Nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.	✓
4	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		✓
5	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		✓
6	Almohada extra a petición del huésped.		✓
7	Closet, armario o colgador de ropa		✓
8	Luz de velador o cabecera en habitación.		✓
9	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana		✓
AREAS DE CLIENTES – CUARTOS DE BAÑO Y ASEO PRIVADO			
10	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.		✓
11	Espejo sobre el lavamanos		✓
SERVICIOS			
12	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		✓
13	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		✓



14	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.	✓	
----	---	---	--

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera

Anexo 12

Matriz de cumplimiento para hoteles "Hotel Heliconia"

Hotel – H			
REQUISITOS HOTEL TRES ESTRELLAS		SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro.	INSTALACIONES GENERALES		
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.		✓
2	Generador de Emergencia	Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.	✓
3	Agua caliente en lavabos de cuartos de baños y aseo en áreas comunes.	Centralizada	✓
4	Contar con por lo menos dos de los siguientes servicios: Piscina, hidromasaje, baño turco, sauna, gimnasio, spa, servicio de peluquería, local comercial afín a la actividad, áreas deportivas, exposición de colección de arte permanente o temporal y salones de eventos		✓
5	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial		✓
6	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
		Área de comedor	✓
ACCESOS			
7	Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio		✓

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera



8	Ascensor(es) para uso de huéspedes No aplica a establecimientos existentes, ni edificios, patrimoniales.	Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja.	✓	
AREAS DE CLIENTES – GENERAL				
9	Área de vestíbulos	Incluye recepción (con mobiliario) conserjería y salas	✓	
10	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento	Y/o Cafetería	✓	
		Con carta en español e ingles		✓
11	Servicio de bar dentro del establecimiento			✓
AREAS DE CLIENTES- HABITACIONES				
12	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento		✓	
13	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.		✓	
14	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		✓	
15	Habitaciones insonorizadas.		✓	
16	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		✓	
17	Cerradura para puerta de acceso de habitación		✓	
18	Almohada extra a petición del huésped		✓	
19	Portamaletas		✓	
20	Closet o armario		✓	
21	Silla, sillón o sofá		✓	
22	Funda de lavandería			✓
23	Luz de velador o cabecera por plaza		✓	
24	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		✓	
25	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales.	✓	
26	Teléfono en habitación		✓	



27	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación	✓	
AREAS DE CLIENTES – CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO				
28	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	Agua caliente	✓	
		Centralizada	✓	
		Las 24 horas	✓	
29	Iluminación independiente sobre el lavamanos			✓
30	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos		✓	
31	Juego de toallas por huésped.	Cuerpo	✓	
		Manos		✓
32	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.			✓
33	Amenities de limpieza	Champú	✓	
		Jabón	✓	
		Papel higiénico de repuesto	✓	
		Vaso		✓
SERVICIOS				
34	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		✓	
35	Servicio de lavandería propio o contratado.			✓
36	Servicio de planchado	Servicio propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped		✓
37	Servicios de alimentos y bebidas a la habitación. (12 horas)		✓	
38	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		✓	
39	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		✓	
40	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico		✓	
41	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.		✓	
42	Servicio adicional a	Cama extra	✓	
	petición del huésped			



Anexo 13

Matriz de cumplimiento para hoteles "Hotel Nivel 5"

Hotel – H					
REQUISITOS HOTEL TRES ESTRELLAS			SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Nro.	INSTALACIONES GENERALES				
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.			✓	
2	Generador de Emergencia	Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.		✓	
3	Agua caliente en lavabos de cuartos de baños y aseo en áreas comunes.	Centralizada		✓	
4	Contar con por lo menos dos de los siguientes servicios: Piscina, hidromasaje, baño turco, sauna, gimnasio, spa, servicio de peluquería, local comercial afín a la actividad, áreas deportivas, exposición de colección de arte permanente o temporal y salones de eventos			✓	
5	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial			✓	
6	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal	Cuartos de baño y aseo		✓	
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)		✓	
		Área de comedor		✓	
ACCESOS					
7	Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio			✓	
8	Ascensor(es) para uso de huéspedes No aplica a establecimien	Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja.			✓
	tos existentes, ni edificios, patrimoniales.				



ÁREAS DE CLIENTES – GENERAL				
9	Área de vestíbulos	Incluye recepción (con mobiliario) conserjería y salas	✓	
10	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento	Y/o Cafetería	✓	
		Con carta en español e inglés	✓	
11	Servicio de bar dentro del establecimiento			✓
ÁREAS DE CLIENTES- HABITACIONES				
12	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento		✓	
13	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.		✓	
14	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		✓	
15	Habitaciones insonorizadas.		✓	
16	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		✓	
17	Cerradura para puerta de acceso de habitación		✓	
18	Almohada extra a petición del huésped		✓	
19	Portamaletas		✓	
20	Closet o armario		✓	
21	Silla, sillón o sofá		✓	
22	Funda de lavandería			✓
23	Luz de velador o cabecera por plaza		✓	
24	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		✓	
25	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales.	✓	
26	Teléfono en habitación		✓	
27	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación	✓	



ÁREAS DE CLIENTES – CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO				
28	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	Agua caliente	✓	
		Centralizada	✓	
		Las 24 horas	✓	
29	Iluminación independiente sobre el lavamanos			✓
30	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos		✓	
31	Juego de toallas por huésped.	Cuerpo	✓	
		Manos		✓
32	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.			✓
33	Amenities de limpieza	Champú	✓	
		Jabón	✓	
		Papel higiénico de repuesto	✓	
		Vaso		✓
SERVICIOS				
34	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		✓	
35	Servicio de lavandería propio o contratado.			✓
36	Servicio de planchado	Servicio propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped		✓
37	Servicios de alimentos y bebidas a la habitación. (12 horas)		✓	
38	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		✓	
39	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		✓	
40	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico		✓	
41	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.			✓
42	Servicio adicional a petición del huésped	Cama extra	✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera



Anexo 14

Matriz de cumplimiento para hoteles "Hotel Manzana Real"

Hotel – H				
REQUISITOS HOTEL DOS ESTRELLAS			SI CUMPLE	NO CUMPLE
INSTALACIONES GENERALES				
1	Generador de emergencia	Sistema de iluminación de emergencia	✓	
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial		✓	
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal	Cuartos de baño y aseo	✓	
AREAS DE CLIENTES – GENERAL				
4	Área de vestíbulos	Recepción con mobiliario	✓	
AREAS DE CLIENTES- HABITACIONES				
5	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.		✓	
6	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		✓	
7	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		✓	
8	Cerradura para puerta de acceso de habitación		✓	
9	Closet o armario		✓	
10	Silla, sillón o sofá		✓	
11	Luz de velador o cabecera por plaza		✓	
12	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		✓	
13	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales.	✓	
14	Sistemas de comunicación		✓	
15	Servicio telefónico	Servicio nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación	✓	



ÁREAS DE CLIENTES – CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO				
16	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.		✓	
17	Espejo sobre el lavamanos		✓	
18	Juego de toallas por huésped.	Cuerpo	✓	
		Manos		✓
19	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.			✓
20	Amenities de limpieza	Champú	✓	
		Jabón	✓	
		Papel higiénico de repuesto	✓	
		Vaso		✓
SERVICIOS				
21	Servicio de planchado	Plancha a disposición del huésped.		✓
22	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.			✓
23	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		✓	
24	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico		✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera

Anexo 15

Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Internacional"

Hostal - HS			
	REQUISITOS HOSTAL TRES ESTRELLAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro	INSTALACIONES GENERALES		
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	✓	
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial	✓	
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
		Área de comedor	✓



ACCESOS				
4	Una entrada principal de clientes y otra de servicio.		✓	
ÁREAS DE CLIENTES – HABITACIONES				
5	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.		✓	
6	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	✓	
7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		✓	
8	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	✓	
9	Caja fuerte en la habitación.			✓
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		✓	
11	Almohada extra a petición del huésped.		✓	
12	Portamaletas		✓	
13	Closet, armario o colgador de ropa		✓	
14	Escritorio o mesa		✓	
15	Silla, sillón o sofá		✓	
16	Luz de velador o cabecera en habitación.		✓	
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana		✓	
ÁREAS DE CLIENTES – CUARTOS DE BAÑO Y ASEO PRIVADO				
18	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	Agua caliente	✓	
		Las 24 horas	✓	
		Centralizada	✓	
19		Cuerpo	✓	



	Juego de toallas por huésped.	Manos		✓
20	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos		✓	
21	Secador de cabello a solicitud del huésped			✓
22		Champú	✓	
	Amenities de limpieza	Jabón	✓	
		Vaso por Huésped		✓
		Papel higiénico de repuesto	✓	
SERVICIOS				
23	Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.			✓
24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.			✓
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.			✓
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.		✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera

Anexo 16

Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Los Copales"

Hostal - HS			
	REQUISITOS HOSTAL TRES ESTRELLAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro	INSTALACIONES GENERALES		
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	✓	
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial	✓	
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
		Área de comedor	✓



ACCESOS				
4	Una entrada principal de clientes y otra de servicio.		✓	
ÁREAS DE CLIENTES – HABITACIONES				
5	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.		✓	
6	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	✓	
7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		✓	
8	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.		✓
9	Caja fuerte en la habitación.			✓
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		✓	
11	Almohada extra a petición del huésped.		✓	
12	Portamaletas		✓	
13	Closet, armario o colgador de ropa		✓	
14	Escritorio o mesa			✓
15	Silla, sillón o sofá			✓
16	Luz de velador o cabecera en habitación.		✓	
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana		✓	
ÁREAS DE CLIENTES – CUARTOS DE BAÑO Y ASEO PRIVADO				
18	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	Agua caliente	✓	
		Las 24 horas	✓	
		Centralizada	✓	



19	Juego de toallas por huésped.	Cuerpo	✓	
		Manos	✓	
20	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos		✓	
21	Secador de cabello a solicitud del huésped			✓
22	Amenities de limpieza	Champú	✓	
		Jabón	✓	
		Vaso por Huésped	✓	
		Papel higiénico de repuesto	✓	
SERVICIOS				
23	Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.			✓
24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.			✓
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.			✓
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.		✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera

Anexo 17

Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Plaza"

Hostal - HS			
	REQUISITOS HOSTAL TRES ESTRELLAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro	INSTALACIONES GENERALES		
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	✓	
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial	✓	
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
		Área de comedor	✓



ACCESOS				
4	Una entrada principal de clientes y otra de servicio.		✓	
AREAS DE CLIENTES – HABITACIONES				
5	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.			✓
6	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	✓	
7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		✓	
8	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.		✓
9	Caja fuerte en la habitación.			✓
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		✓	
11	Almohada extra a petición del huésped.			✓
12	Portamaletas		✓	
13	Closet, armario o colgador de ropa		✓	
14	Escritorio o mesa			✓
15	Silla, sillón o sofá			✓
16	Luz de velador o cabecera en habitación.		✓	
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana		✓	
AREAS DE CLIENTES – CUARTOS DE BAÑO Y ASEO PRIVADO				
18	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	Agua caliente	✓	
		Las 24 horas	✓	
		Centralizada	✓	
19	Juego de toallas por huésped.	Cuerpo	✓	
		Manos	✓	
20	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos		✓	



21	Secador de cabello a solicitud del huésped			✓
22	Amenities de limpieza	Champú	✓	
		Jabón	✓	
		Vaso por Huésped		✓
		Papel higiénico de repuesto	✓	
SERVICIOS				
23	Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.			✓
24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		✓	
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.			✓
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.		✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera

Anexo 18

Matriz de cumplimiento para hostales "Hostal Casa Blanca"

Hostal - HS			
	REQUISITOS HOSTAL TRES ESTRELLAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Nro	INSTALACIONES GENERALES		
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	✓	
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial	✓	
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
		Área de comedor	✓
ACCESOS			
4	Una entrada principal de clientes y otra de servicio.	✓	



AREAS DE CLIENTES – HABITACIONES				
5	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de			✓
	preferencia en la planta baja del establecimiento.			
6	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	✓	
7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		✓	
8	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	✓	
9	Caja fuerte en la habitación.			✓
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		✓	
11	Almohada extra a petición del huésped.		✓	
12	Portamaletas		✓	
13	Closet, armario o colgador de ropa		✓	
14	Escritorio o mesa			✓
15	Silla, sillón o sofá			✓
16	Luz de velador o cabecera en habitación.		✓	
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana		✓	
AREAS DE CLIENTES – CUARTOS DE BAÑO Y ASEO PRIVADO				
18	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	Agua caliente	✓	
		Las 24 horas	✓	
		Centralizada	✓	
19	Juego de toallas por huésped.	Cuerpo	✓	
		Manos	✓	
20	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos		✓	
21	Secador de cabello a solicitud del huésped			✓
22	Amenities de limpieza	Champú	✓	
		Jabón	✓	
		Vaso por Huésped		✓
		Papel higiénico de repuesto	✓	



SERVICIOS			
23	Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.	✓	
24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	✓	
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		✓
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico.	✓	

Fuente: Alexandra Cabrera y Carmen Riera.



Anexo 19

Encuesta para el personal de hoteles

ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE HOTELES

Esta encuesta será usada como herramienta evaluativa con el objetivo de realizar mejoras en las diferentes áreas del establecimiento.

Solicitamos su amable colaboración para responder a las preguntas de esta encuesta por favor marque con una "X" en el espacio que corresponda a la opción de respuesta apropiada.

1. Edad: 2. Género:

3. Contrato laboralFijo Eventual

4. Formación Académica:

5. ¿En qué áreas del hotel usted trabaja con más frecuencia?

Habitaciones
Recepción

Alimentos y bebidas
Ventas

Preguntas	SI	NO
6. ¿El hotel cuenta con una inducción para el personal nuevo?		
7. ¿El hotel tiene un Manual de procesos para las actividades de su trabajo?		
8. ¿Usted conoce claramente los procesos que debe realizar para su trabajo?		
9. ¿Usted tiene conocimiento en Atención al Cliente?		
10. ¿Conoce y entiende claramente las políticas, metas y objetivos del establecimiento?		
11. ¿Las políticas del hotel son flexibles para considerar sus necesidades personales?		
12. ¿El Gerente del hotel le hace saber cuándo usted ha hecho un buen trabajo?		
13. ¿Siente que su trabajo es reconocido por el gerente del hotel?		
14. ¿Las herramientas que le proporcionan son adecuadas para hacer un trabajo de calidad?		
15. ¿Usted ha recibido capacitaciones o talleres sobre procesos en áreas de trabajo?		
16. ¿Le gustaría ser capacitado/a?		



Anexo 20

Encuesta para el personal de hostales

ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE HOSTALES

Esta encuesta será usada como herramienta evaluativa con el objetivo de realizar mejoras en las diferentes áreas del establecimiento.

Solicitamos su amable colaboración para responder a las preguntas de esta encuesta por favor marque con una "X" en el espacio que corresponda a la opción de respuesta apropiada.

1. Edad: 2. Género:

3. Contrato laboralFijo Eventual

4. Formación Académica:

5. ¿En qué áreas del hostel usted trabaja con más frecuencia?

Habitaciones	<input type="checkbox"/>	Alimentos y bebidas	<input type="checkbox"/>
Recepción	<input type="checkbox"/>	Ventas	<input type="checkbox"/>

Preguntas	SI	NO
6. ¿El hostel cuenta con una inducción para el personal nuevo?		
7. ¿El hostel tiene un Manual de procesos para las actividades de su trabajo?		
8. ¿Usted conoce claramente los procesos que debe realizar para su trabajo?		
9. ¿Usted tiene conocimiento en Atención al Cliente?		
10. ¿Conoce y entiende claramente las políticas, metas y objetivos del establecimiento?		
11. ¿Las políticas del hostel son flexibles para considerar sus necesidades personales?		
12. ¿El Gerente del hostel le hace saber cuándo usted ha hecho un buen trabajo?		
13. ¿Siente que su trabajo es reconocido por el gerente del hostel?		
14. ¿Las herramientas que le proporcionan son adecuadas para hacer un trabajo de calidad?		
15. ¿Usted ha recibido capacitaciones o talleres sobre procesos en áreas de trabajo?		
16. ¿Le gustaría ser capacitado/a?		



Anexo 21
Entrevistas a gerentes de hoteles

ENTREVISTAS A GERENTES DE HOTELES

Esta entrevista servirá de apoyo en una investigación de tesis para determinar si el establecimiento brinda todas las herramientas de trabajo necesarias para que el personal operativo pueda desenvolverse correctamente dentro de las áreas en las que se desempeñan.

1. Formación Académica
2. ¿Tiene usted conocimiento sobre el manejo de un establecimiento de alojamiento?
3. ¿Cree que la capacitación fomentaría el liderazgo?
4. ¿Le gustaría capacitarse?
5. ¿En qué áreas le gustaría capacitarse?

Preguntas

6. ¿El hotel cuenta con procesos operativos internos para las diferentes áreas del establecimiento?
7. ¿El hotel cuenta con manuales que orienten a sus empleados sobre cómo realizar su trabajo?
8. ¿Tienen herramientas que midan la satisfacción del cliente?
9. ¿Le interesaría mejorar la calidad de los servicios de su establecimiento?
10. ¿Piensa usted que la capacitación es un medio para mejorar la calidad de los servicios?
11. ¿El establecimiento cuenta con un plan de capacitación para sus empleados?
12. ¿Cree usted que al establecimiento le convendría tener un plan de capacitación?
13. ¿Estaría usted dispuesto a dar capacitación a sus empleados?

14. ¿En qué áreas le gustaría capacitar?

Arreglo de habitaciones	<input type="checkbox"/>	Atención al Cliente	<input type="checkbox"/>
Procesos de Recepción	<input type="checkbox"/>	Técnicas de Ventas	<input type="checkbox"/>
Manipulación de Alimentos y Bebidas	<input type="checkbox"/>	Procesos de Higiene y Seguridad	<input type="checkbox"/>
Otro (especifique)			



Anexo 22
Entrevistas a gerentes de hostales

ENTREVISTAS A GERENTES DE HOSTALES

Esta entrevista servirá de apoyo en una investigación de tesis para determinar si el establecimiento brinda todas las herramientas de trabajo necesarias para que el personal operativo pueda desenvolverse correctamente dentro de las áreas en las que se desempeñan.

1. Formación Académica
2. ¿Tiene usted conocimiento sobre el manejo de un establecimiento de alojamiento?
3. ¿Cree que la capacitación fomentaría el liderazgo?
4. ¿Le gustaría capacitarse?
5. ¿En qué áreas le gustaría capacitarse?

Preguntas

6. ¿El hostel cuenta con procesos operativos internos para las diferentes áreas del establecimiento?
7. ¿El hostel cuenta con manuales que orienten a sus empleados sobre cómo realizar su trabajo?
8. ¿Tienen herramientas que midan la satisfacción del cliente?
9. ¿Le Interesaría mejorar la calidad de los servicios de su establecimiento?
10. ¿Piensa usted que la capacitación es un medio para mejorar la calidad de los servicios?
11. ¿El establecimiento cuenta con un plan de capacitación para sus empleados?
12. ¿Cree usted que al establecimiento le convendría tener un plan de capacitación?
13. ¿Estaría usted dispuesto a dar capacitación a sus empleados?

14. ¿En qué áreas le gustaría capacitar?

Arreglo de habitaciones	<input type="checkbox"/>	Atención al Cliente	<input type="checkbox"/>
Procesos de Recepción	<input type="checkbox"/>	Técnicas de Ventas	<input type="checkbox"/>
Manipulación de Alimentos y Bebidas	<input type="checkbox"/>	Procesos de Higiene y Seguridad	<input type="checkbox"/>
Otro (especifique)			



Anexo 23
Encuestas a huéspedes de hoteles

ENCUESTAS A HUÉSPEDES DE HOTELES

Estimada (o) Huéspedes: por favor solicitamos su ayuda llenando la siguiente encuesta, la misma que servirá de apoyo en una investigación de tesis para determinar la calidad de los servicios en los establecimientos de Alojamiento de los cantones Sucúa y Macas.

Solicitamos su amable colaboración para responder a las preguntas de esta encuesta. Por favor califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo (marque con una X).

Tangibles	1	2	3	4	5
¿Las instalaciones del establecimiento, recepción, pasillo, habitaciones, restaurante están limpias y ordenadas?					
¿Las habitaciones son confortables y están equipadas con todo lo necesario?					
¿El cumplimiento de servicios está de acuerdo a la oferta que realizó el establecimiento?					
Personal					
¿Cómo le pareció la atención del personal del establecimiento?					
¿El personal está bien presentado?					
¿Considera usted que el personal es profesional?					
¿El personal brinda un buen servicio, muestra un interés por resolver los problemas?					
¿Considera que el personal debería capacitarse para mejorar el servicio?					

¿En qué áreas considera que el personal debería capacitarse?

- Arreglo de habitaciones Atención al Cliente
- Procesos de Recepción Técnicas de Ventas
- Manipulación de Alimentos y Bebidas Procesos de Higiene y Seguridad
- Otro (especifique)

¿Regresaría a este hotel y lo recomendaría?



Anexo 24
Encuestas a huéspedes de hostales

ENCUESTAS A HUÉSPEDES DE HOSTALES

Estimada (o) Huéspedes: por favor solicitamos su ayuda llenando la siguiente encuesta, la misma que servirá de apoyo en una investigación de tesis para determinar la calidad de los servicios en los establecimientos de Alojamiento de los cantones Sucúa y Macas.

Solicitamos su amable colaboración para responder a las preguntas de esta encuesta. Por favor califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo (marque con una X).

Tangibles	1	2	3	4	5
¿Las instalaciones del establecimiento, recepción, pasillo, habitaciones, restaurante están limpias y ordenadas?					
¿Las habitaciones son confortables y están equipadas con todo lo necesario?					
¿El cumplimiento de servicios está de acuerdo a la oferta que realizó el establecimiento?					
Personal					
¿Cómo le pareció la atención del personal del establecimiento?					
¿El personal está bien presentado?					
¿Considera usted que el personal es profesional?					
¿El personal brinda un buen servicio, muestra un interés por resolver los problemas?					
¿Considera que el personal debería capacitarse para mejorar el servicio?					

¿En qué áreas considera que el personal debería capacitarse?

- Arreglo de habitaciones Atención al Cliente
- Procesos de Recepción Técnicas de Ventas
- Manipulación de Alimentos y Bebidas Procesos de Higiene y Seguridad
- Otro (especifique)

¿Regresaría a este hostel y lo recomendaría?



Anexo 25

Resultado de entrevistas a gerentes de hoteles

Resultados de entrevistas a gerentes de hoteles

Con respecto a la formación académica y conocimiento sobre el manejo de un establecimiento de alojamiento, de los entrevistados la totalidad de los gerentes respondieron que tienen conocimiento en el manejo de un establecimiento hotelero basado en la experiencia, afirmando de esta manera que no tienen una formación académica en el área de hotelería.

Referente a si la capacitación fomentaría el liderazgo, la totalidad de los encuestados respondieron que la capacitación si fomentaría el liderazgo palabras de la gerente del hotel Heliconia “un buen líder debe estar capacitado sobre todo tener conocimientos para poder ayudar o enseñar a sus empleados”. (Puente Peñaranda, 2018)

De la misma manera respecto a la pregunta si le gustaría capacitarse, la totalidad de los gerentes respondieron que, si les gustaría capacitarse, las áreas que les gustaría son, la mitad respondió que le interesaría capacitarse en técnicas de ventas y la otra mitad en atención al cliente.

El hotel cuenta con procesos operativos internos para las diferentes áreas del establecimiento, de los gerentes entrevistados de los hoteles de Sucúa y Macas, la tercera parte de los gerentes concuerdan que su establecimiento no cuenta con procesos operativos internos para las diferentes áreas del establecimiento. Así mismo en la pregunta si el hotel cuenta con manuales que orienten a sus empleados sobre cómo realizar su trabajo, la tercera parte de los gerentes concuerdan que su establecimiento no cuenta con manuales que orienten a sus empleados sobre cómo realizar su trabajo, palabras de la gerente del hotel Don Guimo “yo como gerente y dueña del establecimiento me gusta estar al día en cuanto a conocimientos de la hotelería, por la misma razón yo oriento a mis empleados sobre lo que tienen que realizar en su respectiva área de trabajo”. (Fernández Idrovo, 2018)

Por otro lado, respecto a si los hoteles tienen herramientas que midan la satisfacción del cliente, la mitad de los gerentes respondieron que no cuentan



con la misma y la otra mitad respondieron que realizan una encuesta al huésped para saber su grado de satisfacción por los servicios recibidos.

Así mismo sobre si le interesaría mejorar la calidad de los servicios de su establecimiento, la totalidad de los gerentes concuerdan que si les interesaría mejorar la calidad de los servicios de su establecimiento y piensan que la capacitación es un medio para mejorar la calidad de los servicios siempre y cuando la capacitación sea continua.

Mientras que, si el establecimiento cuenta con un plan de capacitación para sus empleados, la totalidad de los gerentes de los establecimientos respondieron que no cuentan con un plan de capacitación para sus empleados. Pero la totalidad de los gerentes en relación a la pregunta si al establecimiento le convendría tener un plan de capacitación, también concuerdan que al establecimiento si le convendría tener un plan de capacitación y estarían dispuestos a dar capacitación a sus empleados “a todos los establecimientos nos convendría y deberíamos dar capacitación a nuestros empleados con el fin de mejorar la ocupación de nuestros hoteles”. (Orellana Zavala, 2018)

En qué áreas le gustaría capacitar, la mayoría de los gerentes entrevistados concuerdan en que a su personal le hace falta capacitación en las diferentes áreas siendo estas: arreglo de habitaciones, atención al cliente, procesos de recepción, técnica de ventas, manipulación de alimentos y bebidas y procesos de higiene y seguridad.

Anexo 26

Resultado de entrevistas a gerentes de hoteles

Resultado de entrevistas a gerentes de hoteles

Con respecto a la formación académica y conocimiento sobre el manejo de un establecimiento de alojamiento, de los entrevistados el 46% de los gerentes respondieron que tienen conocimiento en el manejo de un establecimiento hotelero basados en lo que aprendieron con talleres por parte del Ministerio de Turismo y el Municipio, afirmando de esta forma que no tienen una formación académica en el área de hotelería así mismo el 56% de gerentes de los hostales tienen profesiones en otras áreas como licenciada en bibliotecaria, medico,



abogada, ingeniera comercial, licenciada en contabilidad y auditoría y licenciado en ciencias de la educación.

Cree que la capacitación fomentaría el liderazgo, la totalidad de los entrevistados respondieron que la capacitación si fomentaría el liderazgo, palabras de la gerente del hostel Gadiel “la tecnología siempre va avanzando y hay que estar actualizados en este campo”. (Marín Villavicencio, 2018)

De la misma manera sobre si les gustaría capacitarse, el 90% los gerentes respondieron que, si les gustaría capacitarse, y en las áreas que les gustaría capacitarse son, el 53% respondieron que les gustaría capacitarse en técnicas de ventas, el 27% en atención al cliente en cuanto al 13% en recepción y el 7% en administración.

En la pregunta sobre si el hotel cuenta con procesos operativos internos para las diferentes áreas del establecimiento, de los gerentes entrevistados el 70% no cuentan con procesos operativos internos para las diferentes áreas del establecimiento y no cuenta con manuales que orienten a sus empleados sobre cómo realizar su trabajo, palabras de la gerente del hostel Athenas “yo como gerente y dueña del hostel les enseñé al personal como deben limpiar, como tender una cama, como limpiar el baño y cómo atender al cliente”. (Puente Samaniego, 2018)

Mientras el 30% de los gerentes de los hostales respondieron que si cuentan con procesos operativos internos y con manuales que orienten a sus empleados sobre cómo realizar su trabajo.

Así mismo sobre si el hostel tiene herramientas que midan la satisfacción del cliente, el 62% de los gerentes de los establecimientos respondieron que no tienen herramientas que midan la satisfacción del cliente, palabras del gerente del hostel Gyna “pienso que sería bueno tener una herramienta que mida la satisfacción del cliente del hostel y así saber cuál fue la percepción que el huésped tiene sobre los servicios que recibió durante su estancia y mejorar los mismos”. (Lituma Mosquera, 2018)

Mientras que el 38% de los gerentes de los hostales si cuenta con herramientas que midan la satisfacción del cliente como encuestas, esto les ayuda a encontrar algún problema que los huéspedes tienen durante su estadía para poder mejorar.

Por otro lado, respecto a si les interesaría mejorar la calidad de los servicios de



su establecimiento, la totalidad de los entrevistados concuerdan que, si les interesaría mejorar la calidad de los servicios de sus establecimientos “obviamente claro que sí, esto ayudaría a incrementar la ocupación no solo del hostel, también se daría a conocer nuestra ciudad de Sucúa”. (Orellana calle, 2018)

Así mismo en cuanto a si cree que la capacitación es un medio para mejorar la calidad de los servicios, el 90% de los gerentes de los hostales piensan que la capacitación si es un medio para mejorar la calidad de los servicios “si porque si el personal está bien capacitado el huésped estaría satisfecho con los servicios que ofrece y sobre todo regresaría al hostel”. (Torres Calle, 2018)

El 90% de los gerentes de los establecimientos no cuentan con un plan de capacitación para sus empleados “capacitar en forma directa a mis empleados me resulta imposible debido al alto costo, sin embargo, estoy dispuesta a enviar a mis empleados a que se capaciten en otro lugar ya sea en talleres gratuitos o de bajo costo”. (Quide Santiago, 2018)

Así mismo el 10% de los entrevistados respondieron que si cuentan con un plan de capacitación para sus empleados.

Por otro lado, respecto a si al establecimiento le convendría tener un plan de capacitación, de los encuestados el 90% creen que a los establecimientos si les convendrían tener un plan de capacitación y estarían dispuestos a dar capacitación a sus empleados, mientras que el 10% de los gerentes entrevistados expresan que “siempre estamos buscando la forma de actualizarnos ya sea participando en las capacitaciones que realiza el Ministerio de Turismo”. (Vallejo Garay, 2018)

Sobre en qué áreas le gustaría capacitar, la mayoría de los gerentes entrevistados concuerdan en que a su personal le hace falta capacitación en las diferentes áreas siendo estas: arreglo de habitaciones, atención al cliente, procesos de recepción, técnica de ventas, manipulación de alimentos y bebida y procesos de higiene y seguridad.



Anexo 27

Presupuesto para plan de mejoramiento para infraestructura y servicios

Actividad	Acciones	Presupuesto	Total
1. Accesibilidad a recepción	a. Adecuación del local. b. Decoración.	\$ 1.500,00 \$ 300,00	\$ 1.800,00
2. Reforzar sistemas de iluminación	a. Implementar luces led. b. Implementar paneles solares. c. Aprovechar la luz natural.	\$ 400,00 \$ 7.000,00 \$ 300,00	\$ 7.700,00
3. Área de uso exclusivo para el personal	a. Adecuar el espacio.	\$ 800,00	\$ 800,00
4. Señalización	a. Colocar letreros de orientación.	\$ 150,00	\$ 150,00
5. Colocar espejos sobre los lavamanos.	a. Colocación de espejos a \$7.00 c/u.	\$ 280,00	\$ 280,00
6. Parqueadero	a. Construir. b. Contratar o Rentar.	\$ 8.000,00 \$ 80,00	\$ 8.080,00
7. Rampas para personal con discapacidad.	a. Colocar rampas. b. Colocar pasamanos.	\$ 200,00 \$ 200,00	\$ 400,00
8. Adaptar servicio de ascensor.	a. Adecuar el espacio. b. Adquirir el sistema de ascensor. c. Instalar el equipo.	\$ 1.500,00 \$ 5.000,00 \$ 1.500,00	\$ 8.000,00
Servicios			
1. Renovar sistemas de comunicación.	a. Adquisición de equipos. Teléfonos, internet, intercomunicadores. b. Instalar equipos.	\$ 400,00 \$ 50,00 \$ 150,00 \$ 300,00	\$ 900,00



2. Adecuar habitaciones para discapacitados.	a. Remodelación. b. Decoración.	\$1.300,00 \$200,00	\$1.500,00
3. Implementar formas de pago.	a. Adquisición de equipos. b. Instalación de equipos.	\$200,00 \$30,00	\$230,00
4. Facilitar kit de toallas por huésped.	a. Adquirir kits completos de toallas.	\$400,00	\$400,00
5. Implementar cajas de seguridad.	a. Adquirir cajas de seguridad. b. Instalación.	\$300,00 \$100,00	\$400,00
6. Implementar servicio de alimentos y bebidas.	a. Adecuar el espacio. b. Adquirir equipos.	\$500,00 \$2.500,00	\$3.000,00
7. Implementar servicio de lavandería y planchado.	a. Adecuación de espacio. b. Adquisición de equipos.	\$90,00 \$1.510,00	\$1.600,00
8. Implementar servicios complementarios.	a. Secador de cabello. b. Lencería extra. c. Implementos del baño (vaso).	\$100,00 \$50,00 \$20,00	\$170,00
9. Implementar mobiliario de habitaciones.	a. Silla b. Sillón c. Sofá	\$100,00 \$200,00 \$500,00	\$800,00



Anexo 28
Costos de evaluación

Módulo	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
	# de horas	Costo/hora	
Atención al cliente	60	\$15,00	\$900,00
Procesos de recepción	60	\$15,00	\$900,00
Arreglo de habitaciones	50	\$15,00	\$750,00
Procesos de higiene y seguridad	40	\$15,00	\$600,00



Anexo 29
Diseño aprobado

Aprobado
20/09/2015


UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERÍA

Propuesta de un plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas, provincia de Morona Santiago.

Proyecto de Intervención previo a la obtención del título de:
Licenciatura en Hotelería

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN 4. ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA DEMANDA DEL
SECTOR EMPRESARIAL

AUTORAS:
Alexandra Cabrera
Carmen Riera

Cuenca, Septiembre 2018



1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Propuesta de un plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas, provincia de Morona Santiago.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE

Janneth Alexandra Cabrera Galarza alexandra.cabrera@ucuenca.edu.ec

Carmen Victoria Riera Gutierrez carmen.riera@ucuenca.edu.ec

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

El presente trabajo de intervención tiene el objetivo de desarrollar un plan de mejoramiento, considerando las necesidades del personal encontradas en los hoteles y hostales del cantón Sucúa y ciudad de Macas.

Se utilizarán herramientas que permitirán recopilar los datos por medio de la metodología cuantitativa, de acuerdo al catastro del Ministerio de Turismo existe un total de sesenta y seis empleados registrados que laboran en dos hoteles y nueve hostales del cantón Sucúa, tres hoteles y cuatro hostales del cantón Macas, se obtendrá una muestra representativa para la aplicación de encuestas con el fin de determinar las necesidades de mejoramiento.

Adicionalmente se realizará encuestas aleatorias a los huéspedes de los hoteles y hostales para conocer la percepción del servicio que ha recibido y las posibles falencias que poseen los diferentes departamentos en los establecimientos, de la misma manera se calculará una muestra para la aplicación, y metodología cualitativa mediante entrevistas con el personal administrativo de los cinco hoteles y trece hostales.

Luego de aplicar la metodología de estudio se detectarán las áreas en las cuales se necesitan hacer un mejoramiento.

La propuesta de un plan de mejoramiento estará orientada hacia la capacitación para mejorar los conocimientos, fortalecer procesos en las diferentes áreas y actitudes de servicio del personal de los establecimientos de alojamiento hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas para brindar un servicio de calidad tanto a clientes internos y externos, mejorar el trabajo en equipo del personal.



Finalmente se presentará un plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas provincia de Morona Santiago.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

El GAD Municipal de Sucúa (2017), menciona que el cantón cuenta con el inventario de atractivos turísticos como; El Parque Botánico, Comunidad Shuar, Cascadas de Arapicos, Cascadas Kintia Panki importantes para el desarrollo del turismo y hotelería en la zona.

La página oficial del GAD Municipal de Macas (2018), muestra que la ciudad de Macas es visitada anualmente por turistas nacionales y extranjeros debido a los atractivos turísticos que posee el lugar.

El estudio se realizará en dos hoteles y nueve hostales de la categoría correspondiente a una y dos estrellas del cantón Sucúa, con un total de veinte y seis empleados que laboran en los mismos, tres hoteles y cuatro hostales de la categoría correspondiente a dos y tres estrellas del cantón Macas con un total de cuarenta empleados distribuidos en las diferentes áreas, según el catastro del Ministerio de turismo de los cantones Sucúa y Macas año 2018.

A continuación se detalla los hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas.

CANTÓN	ESTABLECIMIENTO	CLASIFICACIÓN	CATEGORÍA
SUCÚA	Barza	Hotel	2 estrellas
	Don Guimo	Hotel	2 estrellas
	Romanzas	Hostal	2 estrellas
	Gadiel	Hostal	1 estrella
	Frago	Hostal	2 estrellas
	Yannol	Hostal	1 estrella
	Gyna	Hostal	2 estrellas
	Athenas	Hostal	2 estrellas
	Ciro	Hostal	2 estrellas
	Oreilana	Hostal	1 estrella
	Jennifer's	Hostal	2 estrellas
MACAS	Heliconia	Hotel	3 estrellas
	Nivel 5	Hotel	3 estrellas
	Manzana Real	Hotel	2 estrellas
	Internacional	Hostal	3 estrellas



	Los Copeles	Hostal	3 estrellas
	Plaza	Hostal	3 estrellas
	Casa Blanca	Hostal	3 estrellas

Tabla 3. Establecimientos de Alojamiento hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas

Fuente: Información adaptada de documento digital entregado por la Unidad de Turismo de Sucúa y Ministerio de Turismo de Macas.

Ullitaj, G. (2018), representante de la Unidad de Turismo del cantón Sucúa, menciona que "existe la falta de mejoramiento continuo en los establecimientos de alojamiento hoteles y hostales ya que la mayoría de ellos pertenecen a la categoría de una y dos estrellas".

Así mismo Delgado, Y. (2018), representante del Ministerio Turismo de la ciudad de Macas, mediante una entrevista personal realizada la fecha 24 de Mayo de 2018, indica que "el tema de capacitación al personal de los hoteles y hostales es una necesidad que tienen al momento".

El continuo desarrollo de la Hotelería en el Ecuador exige mejorar los servicios en los establecimientos de alojamiento ya que la falta de conocimientos y preparación de las personas en el área de alojamiento ha causado el apareamiento de un gran número de emprendimientos de baja calidad y un inadecuado manejo de procesos elementales.

El servicio de calidad está orientado a desarrollar las capacidades de un empleado, por ello es necesario implementar un proceso de formación que llegue a plasmarse en una cultura de calidad, que da como resultado más productividad y competitividad a los establecimientos de alojamiento.

Se aplicará una metodología cuantitativa que nos permita conocer las necesidades y áreas de capacitación desde los diferentes sectores involucrados empleados, clientes y administrativos.

El presente proyecto de intervención, se origina a partir de las necesidades que presentan los cantones Sucúa y Macas, Morona Santiago, es por ello que se plantea desarrollar una propuesta de un plan de mejoramiento para el personal de los diez y ocho establecimientos de alojamiento entre hoteles y hostales, esto permitiría mejorar la planificación y la calidad de los servicios de alojamiento que se brindan en la región.



El empleado será el mayor beneficiado cuando se aplique la capacitación, ya que con la preparación exitosa estaría listo para asumir nuevos retos y mejorar su rendimiento en cuanto a las labores que les sean asignados.

5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

En el libro de Gallego, J. (2005), de *Gestión de Hoteles Una nueva visión* explica claramente que, "es el deber dar a los empleados el entrenamiento necesario para adaptarse a la forma de hacer las cosas en nuestro establecimiento", por esta razón es fundamental para el tema tratado ya que indica de que la formación se convierte en un elemento enriquecedor de los puestos de trabajo y la manera para llevarla a cabo.

Hernández, C. (2015), también señala en su libro *Calidad en el servicio* que, todo prestador de servicios tiene grandes responsabilidades con sus clientes. La hotelería es una industria de servicio, lo que significa que todo el que trabaja en esta industria es un prestador de servicios y debe cubrir dicha responsabilidad, así como hacer un buen papel con sus clientes y/o huéspedes en su principal labor

Considerado importante para el tema ya que indica que el personal involucrado en la prestación de servicios debe estar debidamente capacitado para afrontar las exigencias de los clientes

Balarzá (2003), en su libro *Organización y Control del Alojamiento* explica que, para que la calidad funcione, no solamente tiene que estar en la mente de los directivos, sino que es preciso que ejecutivos, mandos intermedios y demás profesionales estén convencidos que es posible mejorar en todos los procesos que la empresa realiza y poner manos a la obra en este sentido

Por esta razón que se utilizará este autor, ya que señala que todo el personal involucrado debe trabajar conjuntamente en equipo y como lo debe hacer para la mejora continua de la empresa.

En el libro *Introducción a las Actividades Hoteleras* el autor Weissinger (2001), señala que "muchas de las empresas hoteleras disponen de programas de formación y gestión que cualifican a una persona para trabajar en varios puestos dentro de un establecimiento", considerado importante dentro de este proyecto ya que señala algunos de los programas que pueden ser utilizados para una capacitación adecuada y que el mismo empleado elija el puesto específico para el que quiera formarse y trabajar a su propio ritmo.



Sánchez (2011), en su libro *La capacitación como predictora de satisfacción del cliente en organizaciones turísticas*, menciona que "capacitación es una herramienta de gestión de vital importancia para las empresas en la actualidad, permite que los colaboradores tengan un amplio conocimiento sobre actividades relacionadas con su puesto y facilita el crecimiento personal y por ende, de la organización". Por cuanto esto permite al personal que labora dentro de los establecimientos de alojamiento un mejor desenvolvimiento en las actividades que realizan dando como resultado clientes más satisfechos y leales.

Según Silveo, R. (2013), en su libro *Diseño de un programa de capacitación*, menciona que formación "Es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador" es por esto que el plan de mejoramiento está basada en necesidades que al momento tienen los hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas.

Martínez, C. (2016), expóca en su libro *Procedimiento para la capacitación en negociación a directivos hoteleros*, que "la capacitación se refiere a su diseño de aplicación, el cual debe incluir una capacitación previa de los responsables y los participantes, así como el establecimiento de acciones que faciliten su ejecución". En esta etapa se propone el plan de mejoramiento, que desarrollen las habilidades del personal, así mismo el plan de mejoramiento permitirá satisfacer las necesidades de aprendizaje lo que asegurará su efectividad y calidad.

En el libro *El instituto de educación hotelera de Chile*, el autor Yáñez, A. (2018), expone que "la formación de un personal idóneo para enfrentar los requerimientos de la industria hotelera en los diferentes ramas de la administración y de los servicios mejorará la calidad y el establecimiento". Es por esta razón que se debe precisar los conocimientos, las habilidades y las actitudes que se pretenden obtener de la formación del personal.



6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS.

El objetivo general

Desarrollar un plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas, provincia de Morona Santiago.

Objetivos específicos

Caracterizar los hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas provincia de Morona Santiago.

Identificar las áreas con mayores falencias en el conocimiento del personal de hoteles y hostales del cantón Sucúa y Macas, provincia Morona Santiago.

Proponer un plan de mejoramiento para el personal de los hoteles y hostales con base a las necesidades encontradas en el estudio.

Metas

Presentar un plan de mejoramiento para el personal operativo y administrativo de hoteles y hostales de Sucúa y Macas - Morona Santiago, los resultados del proyecto, servirán para que la capacitación sea ejecutada por los gerentes de los establecimientos en conjunto con la Unidad de Turismo de Sucúa y Macas.

Transferencia de resultados

La propuesta será presentada a través de un documento que será socializado en el GAD Municipal de Sucúa, GAD Municipal de Macas.

El proyecto de intervención será de interés principalmente para los gerentes administrativos de los hoteles y hostales y para los GADs quienes se encargarían de ejecutar el plan de mejoramiento, por lo que se sugiere que los respectivos GADs contraten al personal indicado para desarrollar la capacitación a los empleados de los establecimientos en Sucúa y Macas, esto servirá como control de un buen funcionamiento, y así se pretende mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los huéspedes.



Un ejemplar de este proyecto estará a disposición en el centro de documentación Juan Bautista Vásquez.

Impactos

El proyecto de intervención generaría un impacto social ya que, aportaría a la mejora de la calidad en los servicios brindados por parte del personal operativo de los hoteles y hostales, lo cual representaría un eje fundamental para mantener un continuo desarrollo, satisfacer las exigencias y necesidades de los clientes actuales y futuros, sobre todo un impacto social, debido a que las capacitaciones se realizarán sin distinción de género e identidad cultural, debido a que en los hoteles y hostales predomina la cultura Shuar.

Se identifica la presencia del impacto económico, con lo cual se pretende que el personal con una mayor preparación y conocimiento genere un aumento de la ocupación en los establecimientos de alojamiento hoteles y hostales.

7. TÉCNICAS DE TRABAJO

En el presente estudio se utilizará la metodología cuantitativa mediante la aplicación de encuestas a los empleados de hoteles y hostales de Sucúa y Macas, para identificar las necesidades de capacitaciones del personal de los hoteles y hostales. Por otra parte se realizará encuestas a los huéspedes para medir el grado de satisfacción y la percepción por los servicios recibidos.

Adicional a esto se utilizará la metodología cualitativa mediante la aplicación de entrevistas al personal administrativo de los hoteles y hostales, así como a representantes de instituciones relacionadas con el sector de alojamiento.

Para el desarrollo de este proyecto se cuenta con el apoyo del GAD de Sucúa así mismo del GAD de Macas y los establecimientos objeto de estudio que se comprometieron en brindar la información necesaria para llevar a cabo el plan de mejoramiento en los servicios de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas.



Bibliografía

- Acerenza, M. (2010). *Técnicos de servicio y atención al cliente*. México: Trillas, SA.
- Alfredo, G. (2008). *Inversión Hotelera*. México : Trillas.
- Asunción, L. (2005). *La Gobernante Manual de Hostelería*. España: Paraninfo, S.A.
- Balera, I. (2003). *Organización y control de alojamiento*. España: Paraninfo, SA.
- Claudia, H. (2010). *Recepción en la Hostelería*. México: Trillas, S.A.
- Chavenato, I. (2010). *Gestión del talento humano*. Mexico: Trillas.
- Delgado, Y. (25 de Mayo de 2018). Confirmación de capacitación. (J. A. Cabrera, & C. V. Riera, Entrevistadores)
- GAD Municipal de Macas. (24 de Mayo de 2018). Obtenido de GAD Municipal de Macas: <http://www.macas.gob.ec>
- GAD Municipal de Sucúa. (16 de Diciembre de 2017). Obtenido de GAD Municipal de Sucúa: <http://www.sucua.gob.ec/>
- Gad Municipal del Catón Sucúa. (16 de Diciembre de 2017). Obtenido de Gad Municipal del Catón Sucúa: <http://www.sucua.gob.ec/>
- Gallego, J. (2005). *Gestión de Hoteles una nueva visión*. España: Paraninfo, S.A.
- Gil, F. (2012). *Atención al cliente*. España: Paraninfo, SA.
- Hernández, C. (2011). *Seguridad en la Hostelería*. México: Trillas.
- Hernandez, C. (2015). *Calidad en el servicio*. México: Trillas, SA.
- Olmo, J. (2012). *Gestión del departamento de pisco*. España: Síntesis.
- Perez, M. (2004). *Manual del Turismo Sostenible*. España: Ediciones Mundí-Premsa.
- Ramos, F. (2010). *Operación de Hoteles 1*. México: Editorial Trillas .
- Síva, D. (2018). *Mantenimiento de Hoteles*. México: Trillas.
- Torre, F. D. (2010). *Administración Hotelera 2*. México: Trillas.
- Torre, F. D. (2012). *Administración Hotelera 1*. México: Trillas.
- Utting, G. (11 de Mayo de 2018). Confirmación de la necesidad de capacitación. (J. A. Cabrera, & C. V. Riera, Entrevistadores)
- WeissingerStewart. (2009). *Introducción a las actividades hoteleras*. España: Paraninfo, SA.



8. TALENTO HUMANO

RECURSO	DEDICACIÓN	VALOR TOTAL \$
DIRECTOR	1 HORA / SEMANA / 12 MESES	600,00
ESTUDIANTES	20 HORAS SEMANA / 12 MESES	3.024,00
TOTAL		3.624,00

9. RECURSOS MATERIALES

Propuesta de un plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas, provincia de Morona Santiago.

CANTIDAD	RUBRO	VALOR \$
3	Marcadores	3,00
2	Esferos	1,50
150	Hojas	4,00
2	Carpetas	2,00
1	Grapadora	4,00
1	Pizarrón	15,00
1	Borrador de Pizarra	1,50
TOTAL		31,00



10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Propuesta de un plan de mejoramiento para el personal de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas, provincia de Morona Santiago.

ACTIVIDAD	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Recolección y organización de la información	x	x										
2. Discusión y análisis de la información			x	x								
3. Trabajo de campo					x	x						
4. Trabajo de laboratorio							x	x				
5. Integración de la información de acuerdo a los objetivos									x	X	x	x
6. Redacción del trabajo	x	x	x	X	x	x	x	x	x	X	x	x
7. Revisión final								x	x	X	x	x

11. PRESUPUESTO

CONCEPTO	APORTE DEL ESTUDIANTE \$	OTROS APORTES \$	VALOR TOTAL \$
TALENTO HUMANO INVESTIGADORES	3.024,00	600,00	3.624,00
GASTOS DE MOVILIZACIÓN TRANSPORTE SUBSISTENCIAS ALOJAMIENTO	70,00 30,00 100,00	0,00	200,00
GASTOS DE LA INVESTIGACIÓN INSUMOS MATERIAL DE	25,00		31,00



ESCRITORIO	8,00		
EQUIPOS, LABORATORIOS Y MAQUINARIA COMPUTADOR Y ACCESORIOS	900,00 400,00	00,00	1.300,00
OTROS	0,00	0,00	0,00
TOTAL			5.165,00

12. ESQUEMA

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo I ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO DE SUCÚA Y MACAS

1.1 Antecedentes generales de la provincia de Morona Santiago

1.2 Datos generales del cantón Sucúa

1.3 Datos generales del cantón Macas

1.4 Clasificación de hoteles y hostales de acuerdo al reglamento de Alojamiento Turístico.

1.5 Caracterización de hoteles y hostales de los cantones Sucúa y Macas.

1.5.1 Oferta

1.5.2 Demanda

CAPÍTULO II NECESIDADES DE MEJORAMIENTO PARA EL PERSONAL EN HOTELES Y HOSTALES SEGÚN LAS ÁREAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS

2.1 Determinación de la muestra

2.2 Aplicación de encuesta y entrevistas

2.3 Análisis de resultados



CAPÍTULO III PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO ACORDE A
LAS NECESIDADES DEL PERSONAL DE HOTELES Y HOSTALES

3.1 Justificación

3.2 Objetivo General

3.3 Objetivo Especifico

3.4 Público objetivo

3.5 Plan de capacitación

Conclusiones

Bibliografía

Anexos

13. ANEXO 1: DISEÑO APROBADO POR EL CONSEJO DIRECTIVO