



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS**  
**NATURALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“ANÁLISIS DE LA PLANTA TURÍSTICA OFERTA DE ALOJAMIENTO  
EN LA MANÁ”**

**AUTORA:**

Jaramillo Herrera Silvia Elizabeth

**TUTORA:**

Ing. Rodas Vinueza Daniela Alejandra

Latacunga – Ecuador

Febrero 2019

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo, **Silvia Elizabeth Jaramillo Herrera**, declaro ser autor (a) del presente proyecto de investigación: “**Análisis de la planta turística oferta de alojamiento en La Maná**”, siendo la Ing. Daniela Alejandra Rodas Vinueza tutor (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Silvia Elizabeth Jaramillo Herrera

C.I. 0504345851

Ing. Daniela Alejandra Rodas Vinueza

C.I. 172222086-8

## CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte Silvia Elizabeth Jaramillo Herrera, identificada/o con C.C. N° 050434585-1, de estado civil Soltera y con domicilio en Av. Unidad Nacional y Catalina Rivera, a quien en lo sucesivo se denominará **LA/EL CEDENTE**; y, de otra parte, el Ing. MBA. Cristian Fabricio Tinajero Jiménez, en calidad de Rector y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez Barrio El Ejido Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

**ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.- LA/EL CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Ecoturismo, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado “**Análisis de la planta turística oferta de alojamiento en La Maná**” la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad según las características que a continuación se detallan:

Historial académico.- Abril 2014-Febrero 2019

Aprobación HCA.-

Tutor.- Ing. Daniela Alejandra Rodas Vinueza.

Tema: Análisis de la planta turística oferta de alojamiento en La Maná

**CLÁUSULA SEGUNDA.- LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

**CLÁUSULA TERCERA.-** Por el presente contrato, **LA/EL CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

**CLÁUSULA CUARTA.- OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA/EL CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los

siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.
- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- f) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

**CLÁUSULA QUINTA.-** El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA/EL CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

**CLÁUSULA SEXTA.-** El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

**CLÁUSULA SÉPTIMA.- CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.-** Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA/EL CEDENTE** podrá utilizarla.

**CLÁUSULA OCTAVA.- LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS.- LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA/EL CEDENTE** en forma escrita.

**CLÁUSULA NOVENA.-** El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en las cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA.-** En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA.-** Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 25 días del mes de febrero del 2019.

Silvia Elizabeth Jaramillo Herrera

**EL CEDENTE**

Ing. MBA. Cristian Tinajero Jiménez

**EL CESIONARIO**

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“Análisis de la planta turística oferta de alojamiento en La Maná”**, de **Silvia Elizabeth Jaramillo Herrera**, de la carrera **Ingeniería en Ecoturismo**, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero 2019

El Tutor

Firma

.....

Ing. Daniela Alejandra Rodas Vinuesa

C.I. 172222086-8

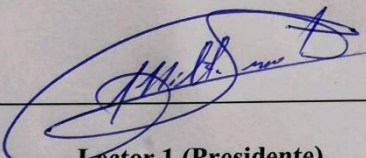
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales; por cuanto, la postulante: **Silvia Elizabeth Jaramillo Herrera**, con el título de Proyecto de Investigación: “**Análisis de la planta turística oferta de alojamiento en La Maná**” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

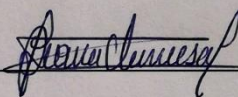
Latacunga, 18 de febrero del 2019

Para constancia firman:



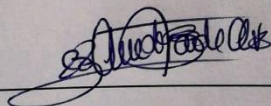
**Lector 1 (Presidente)**

**Nombre:** Ing. Milton Alberto Sampedro A.  
**CC:** 0602636987



**Lector 2**

**Nombre:** Ing. Diana Karina Vinueza Morales  
**CC:** 1716060148



**Lector 3**

**Nombre:** Ing. Andrea Isabel Andrade Ayala  
**CC:** 1719291468

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por permitirme alcanzar esta meta que me he planteado.

A mis familiares que me han alentado para seguir con este propósito.

A mis amistades por haberme ayudado en todo el proceso de mi carrera.

*Elizabeth.*



## **DEDICATORIA**

Estoy agradecida eternamente con el ser que me dio la vida porque ella es mi ejemplo a seguir. Les dedico mi logro a las personas que siempre han estado a mi lado incondicionalmente que creyeron en mi y me apoyaron siempre en todo sentido.

Para: *Lic. Silvia María Herrera Suárez*

*David Abdalá Jaramillo Herrera*

*Elsker.*

# UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

**TITULO: "ANÁLISIS DE LA PLANTA TURÍSTICA OFERTA DE ALOJAMIENTO EN LA MANÁ"**

**Autora: Silvia Elizabeth Jaramillo Herrera**

## RESUMEN

Con el presente trabajo de investigación se diseñó un catálogo de la planta turística de alojamiento del cantón La Maná, esta herramienta sirve para dar a conocer la información a los habitantes, turistas y visitantes. Mediante métodos, técnicas e instrumentos de investigación empleados para recopilar, interpretar y analizar la información obtenida a través del estudio de campo, y con esto inventariar los establecimientos de alojamiento. Después de la descripción y análisis de la información del diagnóstico e inventario se determinó que el cantón La Maná tiene mucho potencial turístico, pero hay que mejorar la infraestructura, enfocándose en las condiciones necesarias para el confort que el turista requiere. Se inventariaron once hoteles, un hostel y tres hosterías de los cuales catorce establecimientos pertenecen a la categoría de dos estrellas y un hotel a la categoría de cuatro estrellas; y de acuerdo a los servicios complementarios en el área de alojamiento la mayoría de establecimientos no ofrecen ni la mitad de servicios descritos en la ficha técnica creada por la Carrera de Ecoturismo y tampoco se han regido a las normas de alojamiento exigidas en el reglamento de turismo. Con el catálogo de hospedaje se presenta todas las opciones de establecimientos dedicados a este propósito y con una variedad de servicios para todos los perfiles del turista. Con el trabajo de investigación se quiere motivar a los propietarios de los establecimientos en ofrecer un excelente servicio al cliente mejorando la infraestructura de alojamiento para incrementar la afluencia de turistas en el sector, ya que este es un factor muy importante porque afecta al desarrollo turístico del cantón. Además, este proyecto servirá para las futuras investigaciones y es importante que la información se vaya actualizando periódicamente porque hay muchos establecimientos que tienen proyectos para mejorar sus servicios.

**Palabras claves:** alojamiento, catálogo, investigación, turismo, planta turística, información, proyecto, desarrollo, establecimientos, inventario, perfiles, turistas.

# UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

**THEME: "ANALYSIS OF THE TOURIST PLANT OFFER OF ACCOMODATION IN LA MANÁ"**

**Author: Silvia Elizabeth Jaramillo Herrera**

## ABSTRACT

With the present research work, a catalog of the tourist accommodation facilities of La Maná canton was designed, this tool serves to inform to the inhabitants, tourists and visitors. Through methods, techniques and research instruments used to collect, interpret and analyze the information obtained through the field study, and with this inventory the accommodation establishments. After the description and analysis of the diagnosis and inventory information, it was determined that La Maná canton has a lot of tourist potential, but it is necessary to improve the infrastructure, focusing on the necessary conditions for the comfort that the tourist requires. Eleven hotels, a hostel and three inns were inventoried, of which fourteen establishments belong to the category of two stars and a hotel to the category of four stars; and according to the complementary services in the accommodation area, most of the establishments do not offer half of the services described in the technical file created by the Ecotourism Career and neither they have complied with the accommodation rules required by the tourism regulations. With the lodging catalog, we present all the options of establishments dedicated to this purpose and with a variety of services for all tourist profiles. With the research work we want to motivate to the owners of the establishments to offer an excellent customer service by improving the accommodation infrastructure to increase the visits of tourists in the area, since this is a very important factor because it affects to the tourist development of the canton. In addition, this project will serve for future research and it is important that the information is updated periodically because there are many establishments that have projects to improve their services.

**Keywords:** accommodation, catalog, research, tourism, tourism plant, information, project, development, establishments, inventory, profiles, tourists.

## INDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR.....	iii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	vi
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AGRADECIMIENTO .....	viii
DEDICATORIA.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
Título del Proyecto: .....	1
Fecha de inicio: .....	1
Fecha de finalización:.....	1
Lugar de ejecución: .....	1
Facultad que auspicia: .....	1
Carrera que auspicia: .....	1
Proyecto de investigación vinculado:.....	1
Equipo de Trabajo: .....	1
Área de conocimiento: .....	1
Línea de investigación:.....	1

Sub líneas de investigación de la carrera: .....	1
2. RESUMEN DEL PROYECTO .....	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	3
Beneficiarios directos:.....	3
Beneficiarios indirectos:.....	3
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: .....	4
6. OBJETIVOS .....	5
6.1 Objetivo general .....	5
6.2 Objetivos específicos.....	5
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	6
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	7
8.1 Planta Turística y La Importancia en el Turismo.....	7
8.2 Alojamiento.....	8
9. METODOLOGÍA.....	19
9.1 Métodos.....	20
9.2 Técnicas.....	21
9.3 Instrumentos .....	24
10. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	25
DISEÑO Y DESCRIPCIÓN DEL CATÁLOGO .....	36

11. IMPACTOS (TÉCNICOS SOCIALES AMBIENTALES O ECONÓMICOS) .....	38
12. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO .....	39
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	39
Conclusiones .....	39
Recomendaciones.....	40
15. ANEXOS .....	43
Anexo 1: Aval de traducción al idioma inglés .....	43
Anexo 2: Hoja de vida del equipo de trabajo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 3: Fichas.....	46
Anexo 4: Modelo de entrevista .....	62
Anexo 5: Transcripción de la entrevista realizada .....	63
Anexo 6: Catálogo de establecimientos .....	65

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de actividades.....	6
Tabla 2: Clasificación de alojamientos .....	10
Tabla 3: Cuadro de puntos para obtener categoría “superior” .....	17
Tabla 4: Descripción Ficha técnica.....	22
Tabla 5: Ficha técnica .....	23
Tabla 6: Diagnóstico Situacional .....	25
Tabla 7: Componentes .....	26
Tabla 8: Análisis de servicios .....	29
Tabla 9: Presupuesto .....	39

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Alimentos y bebidas .....	31
Figura 2: Parqueadero .....	32
Figura 3: Instalaciones deportivas .....	32
Figura 4: Piscina .....	34
Figura 5: Sauna y turco .....	34
Figura 6: Bar .....	35
Figura 7: Salón de eventos.....	36

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

**Título del Proyecto:**

ANÁLISIS DE LA PLANTA TURÍSTICA OFERTA DE ALOJAMIENTO EN LA MANÁ

**Fecha de inicio:** Abril 2018

**Fecha de finalización:** Febrero 2019

**Lugar de ejecución:**

La Maná- Cotopaxi

**Facultad que auspicia:**

Ciencias Agropecuarias & Recursos Naturales

**Carrera que auspicia:**

Ingeniería en Ecoturismo

**Proyecto de investigación vinculado:**

Alternativas Ecoturísticas del Campus Salache

**Equipo de Trabajo:**

**Tutora:** Ing. Alejandra Rodas

**Estudiante:** Elizabeth Jaramillo

**Lector 1:** Ing. Milton Sampedro

**Lector 2:** Ing. Diana Vinueza

**Lector 3:** Ing. Andrea Andrade

**Área de conocimiento:**

Servicios personales hotelería y restaurantes

**Línea de investigación:**

Planificación y gestión del turismo sostenible

**Sub líneas de investigación de la carrera:**

Análisis del turismo



## 2. RESUMEN DEL PROYECTO

Con el presente trabajo de investigación se diseñó un catálogo de la planta turística de alojamiento del cantón La Maná, esta herramienta sirve para dar a conocer la información a los habitantes, turistas y visitantes. Mediante métodos, técnicas e instrumentos de investigación empleados para recopilar, interpretar y analizar la información obtenida a través del estudio de campo, y con esto inventariar los establecimientos de alojamiento. Después de la descripción y análisis de la información del diagnóstico e inventario se determinó que el cantón La Maná tiene mucho potencial turístico, pero hay que mejorar la infraestructura, enfocándose en las condiciones necesarias para el confort que el turista requiere. Se inventariaron once hoteles, un hostel y tres hosterías de los cuales catorce establecimientos pertenecen a la categoría de dos estrellas y un hotel a la categoría de cuatro estrellas; y de acuerdo a los servicios complementarios en el área de alojamiento la mayoría de establecimientos no ofrecen ni la mitad de servicios descritos en la ficha técnica creada por la Carrera de Ecoturismo y tampoco se han regido a las normas de alojamiento exigidas en el reglamento de turismo. Con el catálogo de hospedaje se presenta todas las opciones de establecimientos dedicados a este propósito y con una variedad de servicios para todos los perfiles del turista. Con el trabajo de investigación se quiere motivar a los propietarios de los establecimientos en ofrecer un excelente servicio al cliente mejorando la infraestructura de alojamiento para incrementar la afluencia de turistas en el sector, ya que este es un factor muy importante porque afecta al desarrollo turístico del cantón. Además, este proyecto servirá para las futuras investigaciones y es importante que la información se vaya actualizando periódicamente porque hay muchos establecimientos que tienen proyectos para mejorar sus servicios.

**Palabras claves:** alojamiento, catálogo, investigación, turismo, planta turística, información, proyecto, desarrollo, establecimientos, inventario, perfiles, turistas.

### **3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

La presente investigación es un proyecto vinculado a las alternativas ecoturísticas que tiene la universidad y se ha realizado debido a la carencia de información en cuanto a la parte de la planta turística en el Cantón La Maná y es por ello que es necesaria la creación de un catálogo de alojamiento, ya que es una herramienta que permite conocer los servicios que ofrece el mismo. Con este proyecto se busca aportar al desarrollo del sector en el ámbito socio económico principalmente y la promoción de la oferta turística y gracias a ello mejorar la afluencia de turistas, por lo tanto los beneficiarios son los dueños de los establecimientos que brindan servicios turísticos en general y con esto mejora la economía de los negocios que se llevan a cabo en el lugar. Dentro del Cantón existen zonas enteramente turísticas que no han sido aprovechadas por completo, debido a la falta de iniciativa para la creación de proyectos hoteleros que permitan que la actividad turística se desarrolle satisfactoriamente. Por otro lado, la utilidad que se dará a esta herramienta es presentar este catálogo con la promoción y difusión del material por parte del Municipio del cantón.

### **4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

#### **Beneficiarios directos:**

Lo dueños de los establecimientos que brindan hospedaje que son alrededor de 15 establecimientos (Anexo 3).

#### **Beneficiarios indirectos:**

Los turistas, el Municipio por ser el ente que apoye a la difusión de la información turística, los estudiantes de la carrera que son 338 estudiantes y la población del cantón La Maná que según datos del último censo realizado por INEC (2010) es de 42.216 habitantes.

## **5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:**

Actualmente el turismo en el Ecuador se está desarrollado poco a poco, pero existe la falta de conocimientos en cuanto al ámbito turístico de muchos sectores no tan conocidos y esto ha generado desinterés por parte de la sociedad en general en conocer más acerca de los atractivos que posee el país. Y por ello hay un limitado progreso del mismo y se ha impedido de cierta manera dar paso al desarrollo de proyectos que determinen un mejoramiento en el desarrollo turístico de los sectores poco conocidos del país.

En la provincia de Cotopaxi hay sitios turísticos muy conocidos a nivel nacional como el Parque Nacional Cotopaxi y la Laguna de Quilotoa sin embargo, la falta de alternativas de alojamiento dentro de la provincia es un problema por la mala planificación y diseño de productos y servicios turísticos, además la publicidad y promoción de estos lugares tampoco existe en su mayoría, otro tema importante es la infraestructura que es muy escasa en los atractivos turísticos del país, por otro lado para brindar un mejor servicio es necesario el diseño de un medio informativo para el incremento de la demanda y oferta turística de los establecimientos de alojamiento.

Dentro del Cantón La Maná existe un desconocimiento de las alternativas de alojamiento por lo que existen causas tales como, la insuficiente demanda turística, el desconocimiento de las opciones de hospedaje que podría ofertar este Cantón, la falta de liderazgo de autoridades y poca inversión en el mejoramiento del turismo. Es muy notoria la reducción de turistas en el lugar, también el deterioro de la infraestructura turística, siendo problemas que afectan a los habitantes del Cantón y sobre todo el desarrollo turístico de la zona ya que estos factores limitan el crecimiento del mismo. (Escobar, 2016, pág. 5) . Es por ello que es importante la creación de un catálogo que servirá como herramienta para ofertar los establecimientos de alojamiento y dar a conocer la información.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1 Objetivo general**

Analizar la planta turística de alojamiento a través de métodos y técnicas de registro determinando los establecimientos existentes del Cantón la Maná.

### **6.2 Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional mediante la recopilación de la información primaria y secundaria describiendo el estado actual del área de estudio.
- Inventariar la planta turística de alojamiento mediante la aplicación de fichas técnicas obteniendo un registro de todos los establecimientos de servicios.
- Sistematizar la información mediante el diseño de un catálogo registrando la planta turística del Cantón.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla 1**

Cuadro de actividades

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Realizar un diagnóstico situacional mediante de la recopilación de la información primaria y secundaria describiendo el estado actual del área de estudio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión bibliográfica</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Visita in situ</li> </ul>	Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas bibliográficas</li> </ul> <p>Son fichas para anotar información importante de libros o artículos que es útil para la investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuaderno de campo</li> </ul> <p>Es una herramienta que contiene información detallada de todo lo observado en la investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de entrevista (Anexo N°4 )</li> </ul> <p>Preguntas estructuradas con anterioridad para obtener información importante y puntual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías</li> </ul> <p>Técnica que permite captar y reproducir imágenes.</p>
Inventariar la planta turística de alojamiento mediante la aplicación de fichas técnicas obteniendo un registro de todos los establecimientos de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita a los establecimientos de alojamiento</li> <li>• Aplicación de fichas</li> <li>• Aplicación de entrevistas</li> </ul>	Inventario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de fichas (Anexo N°3)</li> </ul> <p>Levantar información mediante la ficha técnica establecida por el equipo de trabajo para llenar los datos correspondientes a cada establecimiento registrado en la investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> </ul> <p>Conversación entre dos o mas personas para responder una serie de preguntas de un tema en particular.</p>
Sistematizar la información mediante el diseño de un catálogo registrando la información de planta turística del Cantón.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos</li> <li>• Diseño del catálogo</li> </ul>	Catálogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> </ul> <p>Datos procesados y ordenados en una investigación para construir un mensaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios informáticos</li> </ul> <p>Procesos de herramientas como hardware y software para el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información.</p>

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

Para elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información, potestad que la ejercerá por sí mismo, desconcentradamente, en coordinación con las instituciones del régimen seccional autónomo a favor de las cuales se han transferido competencias en materias turísticas, y, en cualquier caso, podrá contratar con la iniciativa privada en los términos establecidos en este reglamento. Ministerio de Turismo (2016)

El reglamento de alojamiento turístico es obligatorio tener un registro periódico de los recursos turísticos y para ello es necesario el apoyo de las instituciones involucradas para este fin ya sea público o privada con autonomía institucional, transfiriendo competencias turísticas enfocadas a lo social y económico a nivel provincial.

### **8.1 Planta Turística y La Importancia en el Turismo**

La planta turística son las instalaciones físicas de bienes y servicios necesarios que requiere la satisfacción del turista como: transporte, hoteles, restaurantes, agencias de viaje, recreación etc. Y estos factores facilitan al turista la permanencia en el lugar de destino.

La Organización Mundial de Turismo (2012) menciona que: “El turismo aumento desde el 2012 siendo estos buenos resultados por ser una actividad que tiene gran acogida en todo el mundo, sin embargo, para Suramérica, la llegada de turistas disminuyó con respecto a 2010 y 2011”. (pág.16)

Claro que, son reconocidos unos países mejor que otros por su promoción y el interés que los gobiernos ponen en esta actividad por el desarrollo socio económico que representa aunque en las políticas gubernamentales falta entereza y claridad para el poyo socio turístico y productivo de cada provincia y región, a lo cual varias empresas turísticas no logran obtener resultados eficientes que permitan la expansión del mismo a nivel internacional, puesto que, dentro del Ecuador aun existe carencia turística en todos sus aspectos.

Holderbaum, Olague de la Cruz, & Da Silva Lemos (2012) expresa que: “El turismo no solo genera un incremento económico al país, sino para que haya turismo en los diferentes atractivos deben existir cambios, alteraciones que conviertan de un atractivo recurrente a un atractivo potencial, para realizar las diferentes actividades turísticas”.

Las personas que realizan actividades de turismo durante sus viajes y en distintos lugares diferentes a su medio habitual, por un período menos de un año lo realizan por fines de negocios, ocio y familiares. La industria turística ha tenido en todo el mundo un crecimiento favorable, y gracias a esto ha dado lugar a un enorme incremento de hoteles y alojamientos turísticos y se diferencian un destino de otro por la competitividad entre países para tener la acogida y el reconocimiento como potencial turístico.

La planta turística es muy importante porque sin ella prácticamente no habría turismo, por ser un complemento indispensable para los viajeros que buscan visitar un lugar de destino; se considera el motor clave para el progreso socio económico en todos los países por tener un volumen igual o mayor a las diferentes exportaciones propias de cada país, considerándolo así como una alternativa de comercio internacional y se ha convertido en una de las mayores fuentes de ingresos y mucho más para los países desarrollados. Además de ser un generador de fuentes de empleos.

La actividad hotelera se ha venido dando en el Ecuador de manera empírica y desordenada la mayoría con un gran desconocimiento en cuanto a brindar un buen servicio al cliente, hay una gran diferencia entre las grandes cadenas hoteleras y los hoteles pequeños ya que en su mayoría no cuentan con toda la infraestructura necesaria para recibir a los turistas y que simplemente ven a esta actividad hotelera como un beneficio económico.

## **8.2 Alojamiento**

El Reglamento General a la Ley de Turismo (2015) expresa que:

*Hotel es todo establecimiento que, de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes: Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo. Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos. Disponer de un mínimo de treinta habitaciones. (pág. 3)*

El alojamiento dentro de las perspectivas turísticas es vital para satisfacer las necesidades básicas del turista, siendo símbolo de confort y atracción complementaria del lugar a visitar o disfrutar, aunque en ocasiones no sea tomado en cuenta ciertas reglas básicas para su cumplimiento.

Además el Reglamento General a la Ley de Turismo (2015) sugiere que: “Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.”

Art. 1.- Alojamientos: “Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos”. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

Art. 2.- Categorías: “La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías”. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten. En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.

Según Valencia & Gomez (2004) mencionan que:

*“Las normas que al nivel público o privado y para orientación del viajero o turista, adoptan los países para ordenar por categorías los establecimientos hoteleros en función de un precio y de una calidad basada en la prestación del servicio. Tradicionalmente, se ha utilizado el sistema de estrellas, adoptado, por casi el 85% de los hoteles del mundo afiliados a cadenas internacionales o a la Asociación Internacional de Hotelería, AIH”. (pag.1)*



Todo lo dispuesto en el Reglamento debería ser expresado a todas las instituciones, empresas o entes encargados del sector turístico, brindando herramientas y estrategias que les permitan mejorar el servicio en una de las primeras fases para la turismo, como lo es, el alojamiento, en relación al precio, lugar, comodidad que brinden al turista. En la actualidad se ha manejado un sistema de calificación a base de estrellas que permite regual es parte la comodidad del turista sea económica y enfocada al confort de la misma, aunque si bien es cierto, se debería promover una calificación de calidad en todo el sector hotelero y extra hotelero del país.

Según el (Reglamento General a la Ley de Turismo, 2015) basado al Art. 3 donde se expresa la clasificación de los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

**Tabla 2**

**Clasificación de alojamientos**

<b>Alojamientos Hoteleros</b>	<b>Alojamientos Extra hoteleros</b>
<b>Subgrupo 1 Hoteles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).</li> <li>• Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).</li> <li>• Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subgrupo 1 Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> </ul>
<b>Subgrupo 2 Hostales y Pensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> <li>• Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> <li>• Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subgrupo 2 Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> </ul>
<b>Subgrupo 3 Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> <li>• Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> <li>• Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> <li>• Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subgrupo 3 Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).</li> </ul>

**Recuperado de:** Reglamento de Alojamiento Turístico (2015)

En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados.

Art. 7.- Modificaciones en los establecimientos: “Toda modificación en la estructura, características o sistema de administración de los establecimientos, que pueda afectar a su clasificación, deberá ser notificada previamente para su aprobación al Ministerio de Turismo”.  
Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

### *Servicios según las Categorías*

Art. 9.- Hoteles de cinco y cuatro estrellas. - Los hoteles de cinco y cuatro estrellas deberán además cumplir con lo siguiente:

Este deberá contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes además debe ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos, debe tener cajas fuertes el establecimiento, debe contar con maquinaria de lavado y secado de ropa, y cumplir con los cuidados y limpiezas a diario. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

La calidad en los servicios, y particularmente en el turismo, se ha desarrollado principalmente desde la perspectiva del marketing, y se centra especialmente en la definición y medida de la calidad del servicio desde la perspectiva de los clientes. Hay, además, contribuciones desde el campo de la gestión; éstas, sin embargo, son considerablemente menos numerosas. Ferrer (2004)

El marketing dentro de cualquier sector social, cultural y turístico son de relevancia ya que mediante el mismo se logra propagar el o los servicios ofertados, de una comunidad, sector, región, provincia o nación, siendo ente promotor para la atracción de paquetes turísticos que permitan al turista elegir según lo que desee experimentar en su viaje.

Art. 10.- Servicios en los hoteles de cinco estrellas. - Los hoteles de cinco estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

Debe tener personal de recepción y conserjería, los cuales deben tener conocimientos de idiomas como son el Inglés y el español, igual requisito es para el personal encargado del equipaje, botones y mensajeros. Otro requisito es contar con personal encargado del mantenimiento y limpieza de las instalaciones del hotel, en este caso la Ama de llaves, camareras y personal de limpieza, además deberá contar con personal encargado de brindar el servicio a la habitación durante las 24 horas, función que se encarga al mayordono y personal auxiliar. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

En la actualidad, es fundamental hablar inglés y español. En relación al comedor debe contar con el Jefe de comedor y sus ayudantes, los cuales deben hablar inglés y español, en el menú se debe ofrecer comida internacional y nacional, el cliente debe tener la opción de contar con varias especialidades y en cuanto a vinos debe tener variedad y prestigio.

El hotel deberá tener por lo menos diez líneas telefónicas y una central telefónica, con personal técnico calificado que tenga conocimientos del idioma inglés y español. El establecimiento deberá tener el servicio de lavado, planchado y de lencería para los huéspedes.

El Hotel deberá contar con personal médico de planta es decir médico y enfermero para acudir al auxilio de los clientes, en la región sierra deberá disponer de equipos de oxígeno y mascarillas para respiración , en los casos de que el cliente tenga una descomposición por la altura.

Art. 11.- Hoteles de cuatro estrellas. - Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

Servicio de recepción y conserjería con personal calificado , conocimientos del idioma inglés para el personal encargado de la recepción tales como botones, ascensoristas, mensajeros deberá contar con departamentos de mantenimiento , con el personal calificado e idóneo, en este tipo de hoteles se deberá tener como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones, tal como lo establece el reglamento. Además deberá contar con el servicio a las habitaciones de alimentación y de servicio de lavandería, planchado y ropa interior , con el personal calificado con el conocimiento del idioma inglés para brindar un servicio de calidad al huésped. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

En cuanto al servicio telefónico deberá tener una central con la disponibilidad de cinco líneas , con personal técnico calificado, con conocimientos del idioma inglés. Deberá contar además con un médico y enfermera con conocimiento de Inglés.

Art. 12.- Hoteles de tres estrellas. - Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

En este tipo de hotel el personal de recepción y conserjería debe tener conocimientos del idioma inglés, en cuanto al personal de limpieza debe constar el ama de llaves y las ayudantes , el cual dependerá de la cantidad de habitaciones, En cuanto al comedor este será atendido por el jefe de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés, además contará con un menú de elección entre tres o más especialidades, en cuanto al servicio de comidas y bebidas no es obligatorio, el servicio telefónico podrá contar por lo menos con dos líneas y personal técnico para solucionar averías , el personal deberá tener

conocimientos de inglés; en cuanto al servicio de planchado y lavado puede ser propio o contratado. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

Art. 13.- Hoteles de dos estrellas. - Los hoteles de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

En cuanto a la recepción y mantenimiento de las instalaciones deberá existir personal de acuerdo a las habitaciones , y el comedor será atendido por personal de acuerdo a su capacidad ,deberá tener por lo menos dos especialidades El servicio de comidas y bebidas a las habitaciones será atendido por el personal de comedor, en cuanto a las líneas deberá tener dos líneas por lo minimo y no es necesario personal técnico lo puede hacer el recepcionista en caso de averia, los servicios de lavandería y planchado puede ser propio o contratado; y,

Art. 14.- Hoteles de una estrella. - Los hoteles de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

En recepción por personal capacitado, el mantenimiento de las habitaciones contara con personal de acuerdo a las habitaciones , el comedor debe tener una especialidad en su menú El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por el personal de comedor; en relación al servicio telefónico y no es necesario personal medico. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

### ***Hostales y Pensiones***

Art. 17.- Hostal. - Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

Art. 18.- Pensión. - Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

Art. 19.- Hostales y pensiones de tres estrellas. - Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios: Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

En cuanto a la recepción deben contar con personal capacitado y poseer conocimientos básicos de inglés, para el mantenimiento y limpieza de las habitaciones se contara con personal de acuerdo a su capacidad de alojamiento, el comedor brindara tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos, el servicio telefónico puede ser atendido por la recepción, en cuanto a la lavandería y planchado puede ser propio o contratado y no es necesario personal medico de planta.

Art. 20.- Hostales y pensiones de dos estrellas. - Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

En cuanto a recepción deberá ser atendido por personal que tenga conocimientos básicos sobre telefonía y mantemiento para dar solución a los problemas, para el mantenimiento y limpieza se contara con personal de acuerdo a su capacidad de alojamiento, el comedor debe ofrecer platos que compongan el menú , el servicio de lavandería y planchado puede ser propio o contratado, no es necesario contar con personal medico .

Art. 21.- Hostales y pensiones de una estrella. - Los hostales y pensiones de una estrella deberán contar con los siguientes servicios:

Debe disponer de personal para atender recepción y habitaciones, asi como para ofrecer servicios de restaurante.

Art. 22.- Hostales residencia. - Es hostel residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce. Los hostales residencia deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hostales de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina.

#### 8.6 Hostería, Refugios, Moteles y Cabañas

Art. 23.- Hostería. - Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

Art. 24.- Refugio. - Es refugio todo establecimiento hotelero, situado en zonas de alta montaña, en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general. Su capacidad no podrá ser menor a seis piezas y podrán prestar sus servicios a través de habitaciones individuales con su correspondiente cuarto de baño, o dormitorios comunes, diferenciados para hombres y mujeres, que pueden contar con literas. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

Art. 25.- Motel. - Es motel todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos y próximo a las carreteras, en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento en departamentos con entradas y garajes independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de seis departamentos. Deberá prestar servicio de cafetería las veinticuatro horas del día. En los moteles, los precios por concepto de alojamiento serán facturados por día y persona, según la capacidad en plazas de cada departamento, y serán abonados en el momento de la admisión de los huéspedes, salvo convenio con el cliente. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

Art. 26.- Cabañas. - Son cabañas los establecimientos hoteleros situados fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en centros vacacionales, en los que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, en edificaciones individuales que por su construcción y elementos decorativos están acordes con la zona de su ubicación y cuya capacidad no sea menor de seis cabañas. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

Art. 27.- Hostería, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas. - Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

En relación a la recepción esta debe ser de 24 horas , debe ser atendido por personal capacitado, de ser posible hable inglés. Puede existir mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción, en cuanto a la central debe brindar servicio locales e interprovinciales ,debe haber servicio telefónico en las habitaciones, debe contar con servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y contar con un maletín de primeros auxilios

Art. 28.- Hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas. - Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

En cuanto a la recepción debe ser atendido 24 horas , debe tener mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción, tendrá servicio de llamadas locales e interprovinciales,, contara con el servicio de cafetería las 24 horas y tendrá botiquín de emergencia

Art. 29.- Hosterías, refugios, moteles y cabañas de una estrella. - Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

En la recepción debe atender personal durante las 24 horas , debe haber mozo de equipajes y mensajero, debe ofrecer servicio telefónico en recepción, deben tener servicio de cafetería y primeros auxilios.

Art. 30.- Servicios comunes en hosterías, moteles, refugios y cabañas. - Las hosterías, moteles, refugios y cabañas; cualquiera sea su categoría, deberán disponer además de servicios comunes de comedor y pisos y, en los refugios, de oxígeno y personal adiestrado para administrarlo. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

Art. 69.- Precios. - Los precios de los diferentes servicios que presten los alojamientos deberán ser aprobados por el Ministerio de Turismo, para lo cual los establecimientos presentarán la correspondiente solicitud por duplicado hasta el mes de septiembre de cada año.

Los precios autorizados no podrán ser alterados durante el transcurso del mismo sino por razones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente aceptadas por el Ministerio de Turismo. El ente encargado es el Ministerio de Turismo para los distintos tipos de habitaciones en función de su capacidad y de los servicios de que estén dotadas. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

### ***Tipos de camas***

Existen cama de una plaza: Cama cuya dimensión es de al menos 80x190 cm el de cama de una plaza y media (twin) y su dimensión es de al menos 105x190 cm. Las dimensiones de este tipo de cama deberán ser consideradas para camas adicionales. Para la cama de dos plazas (full) cuya dimensión es de al menos 135x190 cm y el de cama de dos y media plazas (queen) cuya dimensión es de al menos 156x200 cm y el de cama de tres plazas (king) su dimensión es de al menos 200x200 cm. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

### ***Tipos de habitación***

Habitación individual o habitación simple: destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de una sola persona., el de la Habitación doble que es el alojamiento turístico de dos personas , el de habitación triple brinda alojamiento turístico de tres personas. En relación a la habitación cuádruple destinada a cuatro personas, están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico de cinco estrellas. Para la habitación múltiple permite alojamiento turístico de cinco o más personas, no aplica para establecimientos de cinco estrellas y la habitación junior suite: destinada al alojamiento turístico compuesto por un ambiente adicional que se encuentre en funcionamiento y la Habitación suite destinada al alojamiento turístico compuesta de una o más áreas, al menos un baño privado y un ambiente separado que incluya sala de estar, área de trabajo, entre otros. Reglamento General a la Ley de Turismo (2015)

**Tabla 3**

Cuadro de puntos para obtener categoría “superior”

Categoría	Puntos requeridos como requisito para distintivo “superior”
<b>5 estrellas</b>	60
<b>4 estrellas</b>	50
<b>3 estrellas</b>	40
<b>2 estrellas</b>	N/A
<b>1 estrella</b>	N/A
<b>Categoría única</b>	N/A

**Recuperado de:** Reglamento de Alojamiento Turístico (2015)

Los nuevos establecimientos de alojamiento turístico categorizados como cinco estrellas, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales. Reglamento de Alojamiento Turístico (2015)

Todas las leyes anteriores describen los requisitos y estándares que deben cumplir los establecimientos que brindan hospedaje para merecer su reconocimiento en cuanto a la categoría que pertenece, si bien es cierto muy pocos establecimientos cumplen o se rigen al reglamento se ve que muchos establecimientos reciben a los turistas en condiciones precarias de acuerdo a lo antes mencionado.

El problema en muchos de los casos de esta situación es la falta de personal, por lo general atiende un hotel hostel motel de categoría baja una misma persona o a veces tres. Por muchas razones como esta es que no se encuentran en el catastro de la planta turística del Ministerio de Turismo.



Motel. - Este tipo de establecimiento no se encuentra dentro de la categoría según el reglamento de alojamiento turístico y sin embargo se lo ha considerado por ser un establecimiento que presta los mismos servicios que los antes mencionados. También cabe señalar que en Ecuador existen muchos prejuicios acerca de este tipo de alojamiento porque tenemos un concepto distorsionado del mismo ya que en realidad se encuentran en las proximidades de carreteras para facilitar el hospedaje de viajeros que requieren la estancia de corta duración ya sea por varios factores como pueden ser cansancio o daños mecánicos del vehículo que impiden continuar con su viaje.

### ***Inventario de la Planta Turística***

Según lo expresa Camara & Morcate (2014): “El inventario de los recursos constituye el primer paso en el análisis del potencial turístico de una zona, facilitando la identificación de aquellos elementos o actividades que tienen un cierto poder actual o potencial para atraer la demanda turística.”

El inventario de la planta turística es un instrumento de gestión que debe ser actualizado constantemente para facilitar el acceso a la información que requiere el turista. Esta es una tarea importante para registrar los establecimientos disponibles; y con esta información elaborar el catálogo de la planta turística de alojamiento.

La metodología para llevar a cabo el inventario en el trabajo de campo se establece mediante fichas o cuestionarios de entrevistas a los diferentes propietarios de cada establecimiento de alojamiento, esta investigación de campo se realiza para identificar, cuantificar y evaluar los establecimientos de alojamiento del Cantón. Y se registrara tanto en la zona rural como urbana.

### ***Catálogo Turístico***

Según Lopez (2014) una de las herramientas efectivas en el marketing para publicidad masiva es el catálogo, a lo cual se refiere como:

*El Catálogo turístico es una publicación impresa de hasta cincuenta páginas que se distribuye por lo general gratuitamente, con finalidad informativa o publicitaria de un destino, monumento, hotel, etc. de manera muy concisa y breve. Usualmente se presentan a manera de díptico, tríptico o similares para garantizar su "portabilidad".*

*Cabe mencionar que los catálogos tienden más a la publicidad que a la información, ya que su finalidad es atraer a los visitantes más que solamente informarlos. (pág.10)*

El catálogo es una herramienta donde se muestran las ofertas turísticas de alojamiento del Cantón La Maná. Este catálogo será el resultado de una investigación de campo para levantar toda la información posible de los establecimientos que brindan hospedaje. Es la primera investigación ya que no existe registros o información de los mismos, al realizarla se pudo notar que ni en internet existe información acerca de estos establecimientos y este es un gran problema ya que no son conocidos; y el turista al elegir un lugar de destino lo primero que hace es investigar acerca del lugar y revisar las opciones de alojamiento existentes en el lugar de visita.

Un catálogo es de gran ayuda porque facilita el turismo al contar con la información requerida para hospedarse, el turista puede hacer una reservación del establecimiento que elija y tiene la certeza que llegará a pernoctar en el lugar que cuenta con sus expectativas, además ahorra tiempo valioso porque al no contar con esta herramienta, el turista tendría que recorrer el sector hasta encontrar su lugar ideal.

La principal característica de un catálogo turístico se enfoca en ser claro y conciso, además contener fotos de los establecimientos, con un texto informativo que permita entender claramente el mensaje, y tener un atractivo y colorido gama de colores.

## **9. METODOLOGÍA**

Según el enfoque de Baños & Hernandez (2012) mencionan que:

*Método es una serie de pasos lógicos de un proceso que permiten abordar un determinado fenómeno real, plantear su problemática y preguntas para buscar resolverlo. La forma que el investigador propone en la búsqueda de solución de un problema. (p.173)*

Un método son procedimientos y elementos que dan secuencia a los objetivos propuestos es una investigación y sirven como orientación para dar solución a las problemáticas que existen en un proyecto de investigación.

## 9.1 Métodos

### *Descriptivo*

Este método consiste en evaluar características de una situación en particular para describir su estado, comportamiento o funcionamiento para catalogar la información observada. Y para llevar a cabo este método es necesario ir al sitio de estudio. Se ha planteado los siguientes procesos como estudio del material bibliográfico y estudio exploratorio, recolección de datos, elaboración de los datos (organización, clasificación, comparación, interpretación de los datos) y redacción de lo interpretado.

### *Crítico*

Hace referencia a los distintos ámbitos, conceptos intelectuales posibles criticar puntos de vista. Después de revisar varias fuentes confiables acerca del tema de investigación se procede a comparar si se cumple o no en este caso el reglamento para el correcto funcionamiento de los establecimientos, ya con esta información y en el sitio de estudio se hace una crítica propia ya sea con el fin de determinar problemas y dar propuestas de mejora.

### *Cuantitativo*

Esta metodología se ha usado para contabilizar el número de establecimientos y compararlos con los establecimientos que si constan en el catastro del ministerio de turismo. Para realizar este punto importante se realizará la investigación en el sitio, visitando cada uno de los establecimientos tanto rurales como urbanos para determinar cuántos establecimientos operan dentro del Cantón y poder elaborar el catálogo.

### *Analítico*

Es el análisis de las partes de un todo. Este método nos ayudará a estudiar cada establecimiento de alojamiento para llegar a un análisis de cómo operan, cuantos operan, si las condiciones son o no las correctas y adecuadas, para finalmente dar puntos de vista sobre la oferta de alojamiento de todo el Cantón.

### ***Sintético***

Es hacer un resumen de algo que ya se ha investigado y por ende conocemos. Se describe de manera clara los puntos de vista construidos en base a la investigación desarrollada, dando a conocer la importancia que tiene elaborar un catálogo para la localidad.

## **9.2 Técnicas**

La investigación científica emplea técnicas importantes de las cuales se utilizaran la encuesta y la entrevista.

### ***Revisión bibliográfica***

Esta técnica comprende a la búsqueda de información escrita previamente de algún tema ya sea virtual o física. Para realizar una investigación este es el primer paso para tener información previa y de esta manera conocer el tema y detectar los problemas que necesitaran propuestas de mejora.

### ***Observación***

Se refiere a observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones y situaciones, con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. Al momento de realizar la investigación de campo se observará en primera instancia los tipos de establecimientos que encontraremos y se describirá lo observado en un cuaderno de campo.

### ***Investigación de campo***

Comprende la recopilación de información primaria con el fin de investigar e interactuar en el entorno natural. Se dará un recorrido por cada establecimiento levantando la información que necesitaremos para compararla con el reglamento y todo esto se describirá en una ficha de campo realizada por el investigador personalmente junto con los dueños de los establecimientos.

### *Entrevista*

Esta técnica consiste en recopilar la información mediante un modelo de preguntas para iniciar una conversación profesional. El tipo de entrevista que se llevara a cabo es cara a cara donde se mantendrá una conversación personal con los dueños de los establecimientos para obtener información certera para la investigación.

### *Síntesis*

Organizar y relacionar todas las partes estudiadas. Al finalizar el proyecto de investigación se llegará a formular conclusiones de todo el trabajo realizado para dar a conocer al lector la esencia del mismo.

### *Fichaje*

Mediante una ficha bien estructurada se hace el registro de datos y toda la información posible de la investigación. Se utilizará la ficha técnica elaborada previamente a la visita de cada establecimiento, ficha establecida para realizar el inventario de la planta turística estructurada para registrar los datos de interés posible para el investigador.

## **Tabla 4**

### Descripción Ficha técnica

Datos principales	Se describe los datos informativos que permiten identificar y localizar el establecimiento.
Talento humano	Área para el registro del número de empleados por género
Infraestructura y equipamiento	Se da a conocer si el lugar cuenta con los servicios básicos y además también el numero de habitaciones y plazas disponibles para el cliente.
Servicios	Actividades turísticas relacionadas entre si, para atender las necesidades del huésped .
Accesibilidad para personas con discapacidad	Área designada para detallar el tipo de accesibilidad que dispone el establecimiento.
Señalización y equipamiento de seguridad	Es muy importante contar con estos requerimientos, dan a conocer las normas básicas de seguridad que deben tener todos los establecimientos.

**Tabla 5:** Ficha técnica

INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
DATOS PRINCIPALES									
Nombre	Ubicación/Dirección	Coordenadas	Categoría	#de registro	Teléfono	E-mail	Página Web		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujer	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad Motriz	Accesibilidad Visual	Accesibilidad auditiva		No es accesible	
Infraestructura y Equipamiento					Señalización y equipamiento de seguridad				
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Telefonía e internet	#Habitaciones	#Camas	Rutas de evacuación	Salida de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	

### **9.3 Instrumentos**

#### ***Fichas de observación***

Fichas de elaboración propia para levantar información que a simple vista se observa. Para realizar la investigación de campo primero se elaborará una ficha para recoger los datos de primera instancia.

#### ***Cuaderno de campo***

Instrumento para anotar la información. En el estudio de campo será necesario un cuaderno donde se anotarán ideas e información a primera vista y también proporcionada por los prestadores de servicios que nos servirán para analizar la información.

#### ***Modelo de la entrevista***

Preguntas estructuradas con anterioridad para obtener información puntual. Siempre que se quiere recopilar información es importante tener preguntas que desearemos discutir con el investigado y que nos servirá para el proyecto de investigación. (Anexo N° 4)

#### ***Catálogo***

Publicación impresa con fin informativo o publicitario de un tema específico y con una breve descripción y datos de interés. Para elaborar el catálogo de alojamiento se necesitará información concreta proporcionada por los prestadores de servicios, el investigador, y todos los involucrados en el proyecto y también es necesaria los servicios de un diseñador gráfico para el diseño del catálogo. (Anexo N° 5)

Para realizar el inventario de los establecimientos de alojamiento se planteó los siguientes pasos:

1. Se definen los elementos de información a incluir en el catálogo turístico.
2. Recopilación de la información secundaria.

3. Trabajo de Campo. Identificación y/o verificación in situ de los recursos turísticos. Registro de información a través del llenado de la ficha de campo para la recopilación de datos que incluye propietario, ubicación, teléfono, categoría, servicios, precios, entre otros aspectos.
4. Procesamiento de la información recopilada mediante una base de datos.
5. Elaboración de un informe preliminar.
6. Finalmente el catálogo de establecimientos que brindan hospedaje.

## 10. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

**Tabla 6**

**Diagnóstico Situacional**

Población total	49.035 habitantes
Límites	<b>Norte:</b> Cantón Sigchos <b>Sur:</b> Cantón Quinsaloma , Cantón Pangua <b>Este:</b> Cantón Sigchos y Cantón Pujilí <b>Oeste:</b> Cantón Valencia y Cantón Quinsaloma
Ubicación	<b>Datum:</b> WGS84 <b>Coordenadas:</b> Geográficas <b>Latitud:</b> 0°56'28" S <b>Longitud:</b> 79°13'54" W
Parroquias Urbanas	La Maná (cabecera cantonal), el Carmen y el Triunfo
Parroquias Rurales	Pucayacu, Guasaganda
Precipitación	Superiores a los 2000 mm/ hasta 5000 mm.
Temperatura	Máxima con 25.3°C /mínima con 23.10 °C.
Relieve	Localizada en la Cordillera Occidental

**Recuperado de:** GAD Municipal La Maná (2015)

El origen de la palabra Maná, tiene varias teorías. Según una versión La Maná proviene de los vocablos “LANG MANA ATTI” que significa “Mina del Gran Rey” por existir las extensas minas de oro y otros minerales, teoría que se fortalece con el hallazgo de objetos arqueológicos en especial en el sector de Estero Hondo.



**Tabla 7***Componentes*

SOCIO CULTURAL	<p><b>Centro cantonal:</b> cuna comercial, administrativa, religiosa y deportiva del Cantón.</p> <p><b>Días más comerciales:</b> viernes, sábado, domingos y lunes.</p> <p>Cuenta con: escuelas, colegios, centro de salud, universidad.</p> <p><b>Servicios básicos:</b> agua entubada, luz eléctrica, alcantarillado, servicio de teléfono convencional e internet.</p> <p><b>Incluyen:</b> acciones de salud preventiva, alimentación saludable y educación, en corresponsabilidad con la familia y la comunidad y en articulación intersectorial; desde el enfoque de derechos, interculturalidad e intergeneracional.</p>
ECONÓMICO	<p><b>Actividades económicas:</b> agricultura, pozos mineros y la hacienda San Juan (tabaquera).</p> <p><b>Elaboración:</b> panela y agua ardiente.</p> <p><b>Producción:</b> leche que es distribuida a diferentes cantones vecinos.</p> <p><b>Sector productivo:</b> Chipe Hamburgo por plantaciones de banano, cacao, orito, yuca, frutas como naranja, limón, mandarina, zapotes, papaya.</p>
AMBIENTAL	<p><b>Pisos climáticos:</b> subtropical a tropical (altura variable de 200 y 1150 msnm).</p> <p><b>Condición de terrenos:</b> no aptos para la explotación agrícola o el pastoreo, deterioro de las condiciones de los suelos, corta duración de su capacidad productiva con su consecuente erosión o desertificación de esas áreas, desconocimiento de técnicas de explotación.</p> <p><b>Botadero de basura:</b> no cumple con las condiciones constructivas ni operativas adecuadas para el manejo adecuado de desechos sólidos, produce problemas sanitarios y ambientales al entorno, en los recursos naturales y al personal que labora en el lugar.</p>
TURÍSTICO	<p><b>Meses con mayor afluencia de turistas:</b> febrero y mayo por fiestas del carnaval y fiestas de cantonización.</p> <p><b>Infraestructura hotelera:</b> se encuentra mejorando, existen varias opciones de hospedaje para recibir a todos los perfiles de turistas en las mejores condiciones.</p> <p><b>Su gastronomía:</b> corviche, caldo de gallina criolla, encebollado, arroz con menestra y carne asada, cueritos con carne.</p> <p><b>Deportes de aventura:</b> rafting, rappel, salto en bungee y tubing.</p> <p><b>Actividades turísticas:</b> senderismo, ecoturismo, etnoturismo, entre otros.</p> <p><b>Operadora turística:</b> Reptil expeditions.</p>

**Adaptado de:** GAD Municipal La Maná (2015)

Respecto al inventario de la planta turística de alojamiento se pudo observar que muchos de los establecimientos no cumplen con los estándares exigidos por el Ministerio de Turismo para operar con turistas. En el caso de la parroquia Pucayacu existen dos casas de hospedajes las cuales se encuentran en pésimas condiciones, donde es imposible alojarse ya que las condiciones son antihigiénicas además de no contar con los permisos necesarios para operar.

Cabe mencionar que hay un alto número de moteles a comparación de los demás establecimientos de alojamiento para los turistas, así como también pocos son los establecimientos que se encuentran en el catastro del Ministerio de Turismo ya sea porque no cumplen con los requisitos mínimos para alojar turistas o porque la información no esta actualizada.

Según el inventario de la planta turística de alojamiento realizado se establece que hay: 11 hoteles, 3 hosterías, 1 hostel, 9 moteles.

### ***Hotel***

De acuerdo al inventario realizado sobre los hoteles en el cantón La Maná, se evidenció un total de once hoteles los cuales en su mayoría tienen una categoría de dos estrellas. Según la información obtenida la mayoría no cumple con las normas dispuestas por el Ministerio de Turismo, existen muchos hoteles que cuentan con numerosas habitaciones y una o dos personas se hacen cargo de todas las áreas de trabajo. Teniendo en cuenta que para un mejor servicio debería distribuirse de una manera mas organizada, ya que para brindar un buen servicio es necesario contar con empleados aptos para atender al turista y muchos cuentan con instalaciones básicas y uno solo de alta categoría siendo este el mas reciente en operar y tiene por nombre “Las Cascadas”.

Al realizar el trabajo de campo muchos de los prestadores de servicios más destacados en el sector no tenían una idea de como atender a un cliente, les falta capacitarse para comprender que el trato es muy importante al ofrecer un servicio porque de eso depende la acogida y prestigio del mismo.

### ***Hostal***

Según el levantamiento de la información se encontró un solo establecimiento dentro de esta categoría en el cantón La Maná, el cual no posee las condiciones necesarias de sanidad, además es visitado por los pobladores del sector para otros fines.



### ***Hostería***

De cuatro hosterías tres prestan servicio de alojamiento, son muy visitadas y la frecuencia de turistas es casi diaria, los servicios que prestan son variados y aptos para el turista que busca espacios de ocio y recreación.

## UBICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO



### Leyenda

-  CABECERA CANTONAL
-  PARQUE

- 1 HOTEL LAS CASCADAS
- 2 HOTEL LA HERRADURA
- 3 GRAND HOTEL LA MANÁ
- 4 HOSTERÍA CARLOS PATRICIO
- 5 SU HOTEL

- 6 HOTEL JESED
- 7 HOTEL SOMAGG
- 8 HOSTAL WALNINO
- 9 HOTEL MONGOMERY
- 10 HOTEL JOSÉ EZEQUIEL

- 11 HOTEL INTERNACIONAL
- 12 HOTEL CRISTAL
- 13 HOTEL REFUGIO DE GRACE
- 14 HOSTERÍA LAS PIRAMIDES
- 15 HOSTERÍA SOMAGG

**Tabla 8:** Análisis de servicios

Establecimiento	SERVICIOS											
	Tipo	Categoría	Tarifa	Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salón de Eventos
Las Cascadas	Hotel	4 estrellas	\$45 por persona	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI
La Herradura	Hotel	2 estrellas	\$10 por persona	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO
Grand Hotel La Maná	Hotel	2 estrellas	\$22,50 por persona	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Su Hotel	Hotel	2 estrellas	\$10 por persona	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Mongomery	Hotel	2 estrellas	\$15 por persona	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
José Ezequiel	Hotel	2 estrellas	\$13 por persona	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Cristal	Hotel	2 estrellas	\$12 por persona	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Hotel Somagg	Hotel	2 estrellas	\$26 por persona	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Internacional	Hotel	2 estrellas	\$15 por persona	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Jesed	Hotel	2 estrellas	\$12 por persona	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Refugio de Grace	Hotel	2 estrellas	\$15 por persona	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Walnino	Hostal	1 estrella	\$12 por persona	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Hostería Somagg	Hostería	3 estrellas	\$25 por persona	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI
Las Pirámides	Hostería	3 estrellas	\$15 por persona	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI
Carlos Patricio	Hostería	3 estrellas	\$14 por persona	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI

**Fuente:** Fichas de inventario Anexo N°3

Hoy en día es importante ofrecer servicios complementarios que estén relacionados con el alojamiento, ya que esto ayuda a elevar el grado de satisfacción del cliente y a su vez el prestigio y reconocimiento que gana un establecimiento.

Según los resultados de la investigación se pudo evidenciar que muchos de los hoteles no ofrecen los servicios que deberían ser básicos para recibir al huésped, el tema de la alimentación debería ser esencial para todo tipo de establecimiento porque el cliente tiene la necesidad de alimentarse. Los demás servicios mencionados son un complemento necesario para ofrecer comodidad y satisfacción al huésped haciendo su estancia más placentera.

Se inventariaron en total quince establecimientos entre ellos once hoteles, 1 hostel y 3 hosterías. Los hoteles uno pertenece a la categoría de 4 estrellas y diez a la categoría de 2 estrellas, el hostel pertenece a la categoría de 1 estrella, las 3 hosterías pertenecen a la categoría de 3 estrellas, todas son estrellas plateadas.

Para dar la categoría a un establecimiento de alojamiento se denomina un número de estrellas, mismas que se selecciona de acuerdo a los servicios e infraestructura que posee el establecimiento, cumpliendo una serie de exigencias dispuestas en el reglamento de turismo y el Ministerio de Turismo es quien evalúa y designa el tipo de categoría a la que pertenece cada establecimiento.

Según las tarifas, los costos son los adecuados si comparamos con el tipo de servicio que ofrece cada establecimiento es decir, es considerable pagar un precio estándar que en este caso son entre quince y veinte dólares para ocupar un servicio de alojamiento con baño privado, tv cable, wifi, parqueadero y como servicio adicional aire acondicionado o piscina.

Con el tipo de categoría y los servicios que ofrecen los establecimientos posicionan su imagen y los ingresos incrementan siempre y cuando los estándares de calidad sean los apropiados.

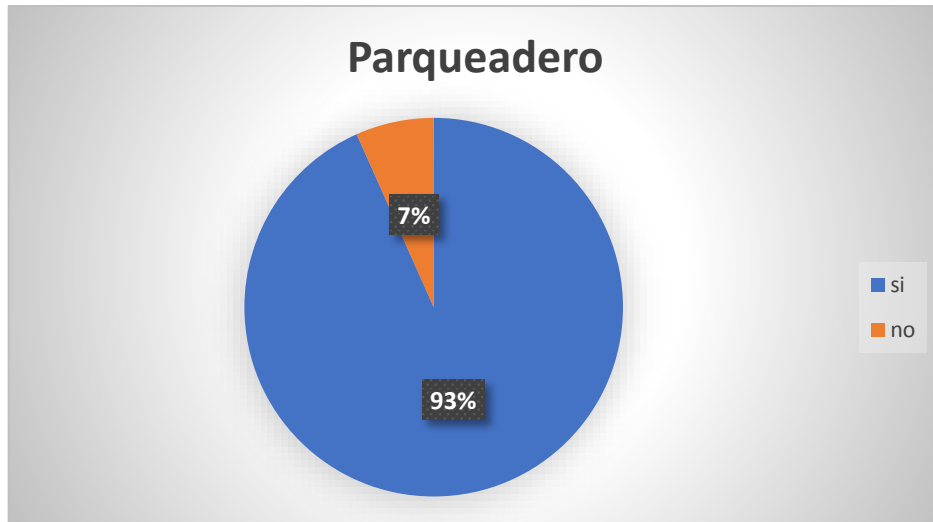


**Figura 1:** Alimentos y bebidas

De acuerdo al inventario de los servicios de alojamiento el 33% ofrece el servicio de alimentos y bebidas, lo cual es un porcentaje muy bajo esto quiere decir que el servicio en general no es acogido por los establecimientos que brindan hospedaje.

El servicio de alimentación y bebidas dentro de un establecimiento debería ser casi obligatorio porque cubre una de las necesidades mas importantes y básicas que tiene el cliente, el servicio de restaurante es importante al momento de elegir un lugar donde hospedarse porque es más confortable y evita que el cliente abandone el lugar para ir a buscar alimentos.

Mientras descansa el huésped o realiza alguna otra actividad puede ordenar algún plato de su agrado y mejor si pueden hacer uso de este servicio las 24 horas.



**Figura 2:** *Parqueadero*

El 93% de los establecimientos cuentan con el servicio de parqueadero, este servicio debería ser indispensable en todo establecimiento. Es muy tedioso llegar a un lugar a descansar y encontrarse con este problema porque se genera una mala experiencia para el huésped y ya no querrá volver. En este caso son uno o dos establecimientos que carecen de este servicio pero es importante entender que el servicio al cliente es la clave para mejorar los ingresos.



**Figura 3:** *Instalaciones deportivas*

El 27% de los establecimientos ofrecen el servicio de las instalaciones deportivas, este porcentaje corresponde específicamente a las hosterías que hay en el lugar. Este tipo de servicio es para la recreación del huésped y al incluirle en el alojamiento es muy confortable para el cliente ya que de esta manera disfruta de una estadía mas activa.

### *Gimnasio*

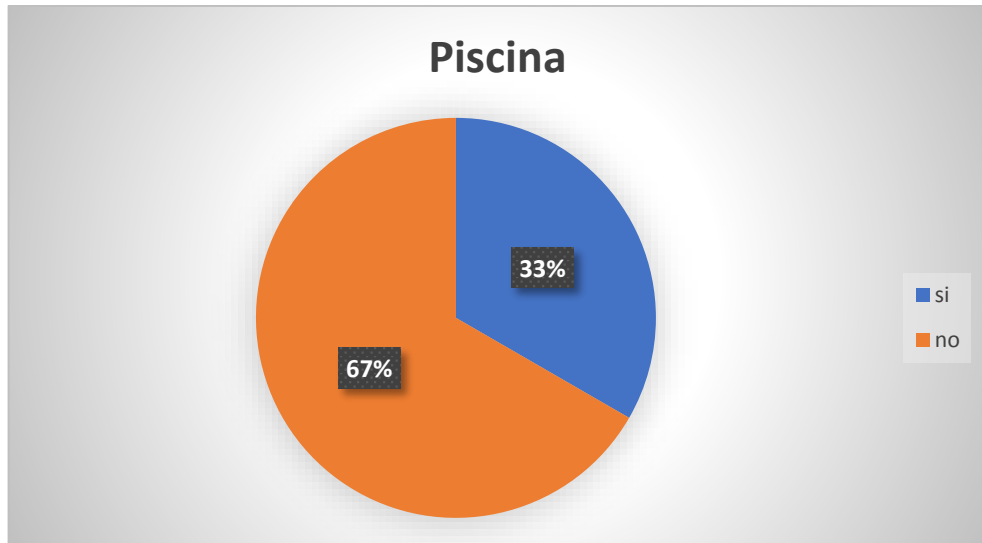
Lamentablemente ninguno de los establecimientos cuenta con el servicio de gimnasio, este servicio es muy importante porque es un valor añadido que se diferencia en el campo competitivo de los establecimientos que brindan hospedaje, a más de mostrar importancia por la salud de sus clientes.

En la actualidad esta es una de las actividades mas practicadas, cada vez son mas los que viajan ya sea por turismo o por trabajo y muchos tienen una rutina diaria por diferentes motivos como combatir el estrés, por hobby o es un estilo de vida. Entonces un gimnasio dentro de la oferta de alojamiento es esencial para ser prioridad al momento de elegir un lugar de descanso.

### *Spa*

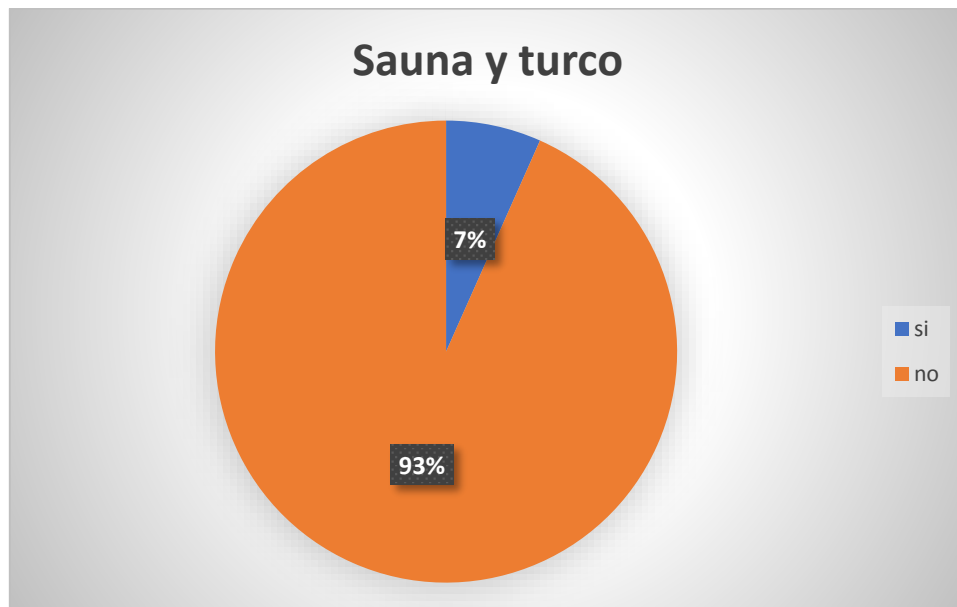
Ningun establecimiento cuentan con este servicio, un spa hoy en día tiene alto realce en cualquier establecimiento turístico porque el turista lo que busca es la satisfacción de sus necesidades y la relajación es una de ellas. Muchas personas después de realizar un viaje lo que busca es descansar y que mejor si el lugar de destino le ofrece este servicio complementario para disfrutar más de su estadía.





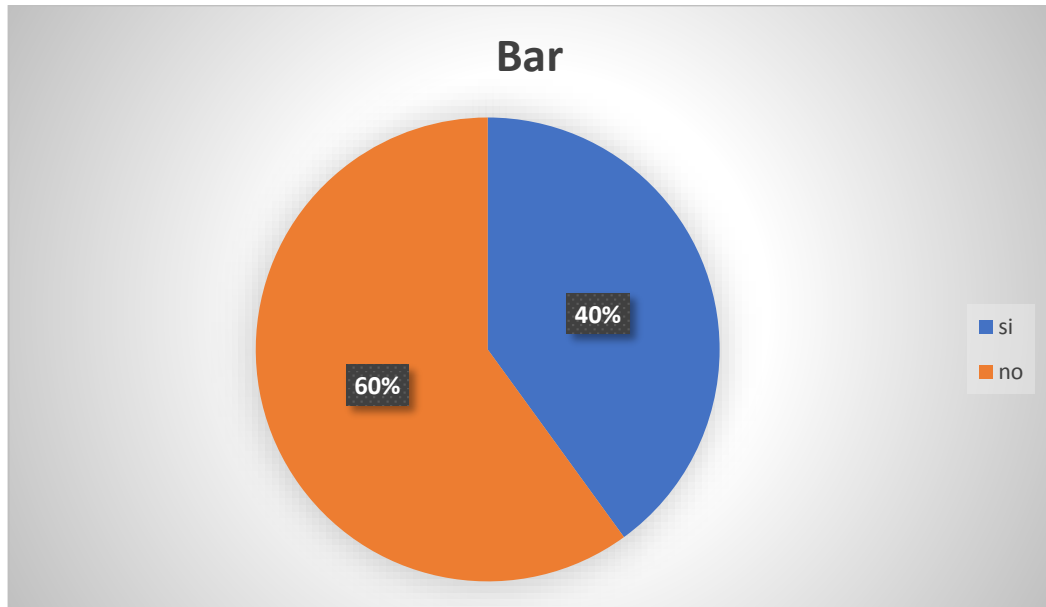
**Figura 4:** *Piscina*

El porcentaje presentado pertenece a las hosterías que ofrece este servicio, esta actividad dentro del alojamiento es muy placentera para el cliente porque después de un largo día lleno de actividades turísticas o laborales disfrutar de la piscina es la mejor manera de terminar el día.



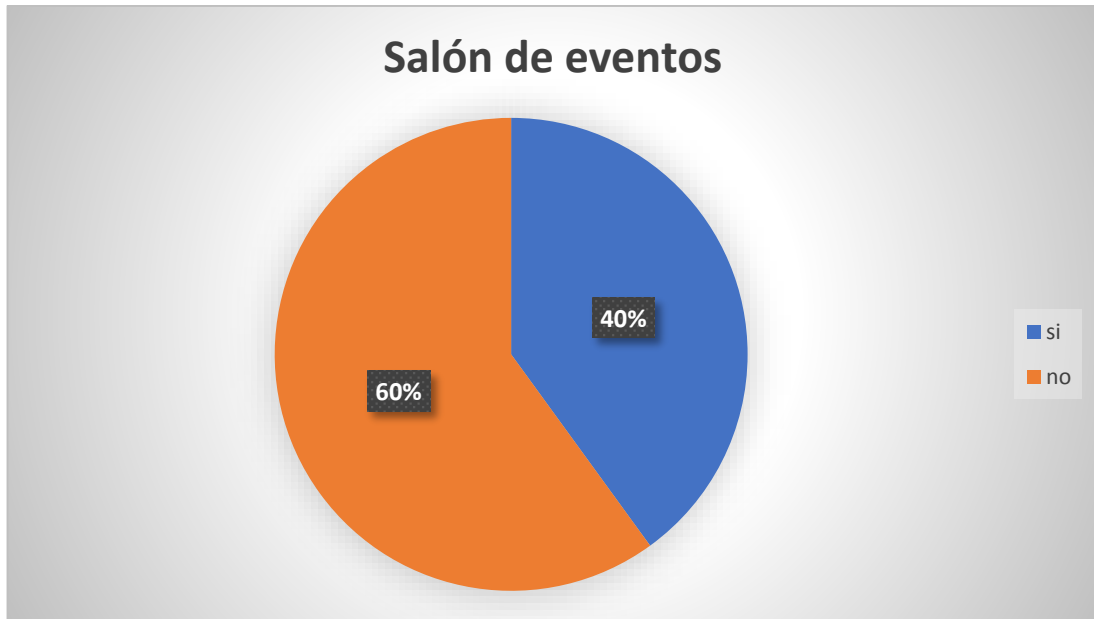
**Figura 5:** *Sauna y turco*

Prácticamente son muy pocos los establecimientos que ofrecen este servicio, el sauna y turco es uno de los complementos de servicios más acogidos por el cliente que visita un balneario ya sea por el grado de relajación que produce en ellos o por salud. Es increíble contar con este tipo de servicio dentro del alojamiento y más si se encuentra en la ciudad donde el trajinar del día es mas pesado, el huésped se siente más activo y motivado para seguir con sus actividades.



**Figura 6:** Bar

El servicio de bar en la oferta de alojamiento del cantón es poco acogedor, la mayoría de establecimientos que lo ofrecen son las hosterías en sus horarios de atención. El bar en un establecimiento es importante como cualquier otro de sus servicios y comodidades, este espacio permite un punto de encuentro donde tanto turistas y visitantes pueden compartir con los habitantes locales y conocer un poco más de la cultura del lugar que visitan, el objetivo es ofrecerle al huésped un espacio atractivo en el cual pueda pasar un momento agradable.



**Figura 7:** *Salón de eventos*

Menos de la mitad de los establecimientos prestan este servicio y hacen uso de ello los habitantes del sector para compromisos familiares. Este tipo de servicio se lo oferta para tener un ingreso más para el establecimiento y lo ofrecen los hoteles mas grandes, debido al amplio espacio que requiere el uso de este servicio. El turismo de eventos se ha destacado dentro del industria hotelera y se ha posicionado de tal manera que se considera que la organización de eventos puede llegar a dinamizar la economía.

## **DISEÑO Y DESCRIPCIÓN DEL CATÁLOGO**

El contenido del catálogo tiene portada, contraportada, índice, luego se incluye la información (de 2 a 3 fotografías donde muestran las instalaciones y servicios que tiene cada establecimiento, correo electrónico, pagina web, dirección, número de contacto, servicios y precios que presta cada uno) identificados de acuerdo al trabajo de campo realizado.

### ***Portada***

Para el diseño de la portada se ha tomado en cuenta un collage donde muestra la variedad de servicios relacionados a la planta turística de alojamiento. Con el fin de atraer el interés del turista por conocer más sobre las opciones de alojamiento que tiene el cantón.

### ***Contraportada***

Aquí se incluye el nombre del creador del catálogo, la fecha de creación y la institución a la que pertenece el autor.

### ***Índice***

Se da a conocer la lista de contenidos que tiene el catálogo, también el número de páginas y este se coloca al principio de la obra.

### ***Nomenclatura***

Se ha incluido el significado de los tipos de establecimientos que se han inventariado.

### ***Establecimientos***

Se ha elegido información relevante y puntual como: fotografías, correo electrónico, página web, dirección, número de contacto, servicios y precios. Se considera que estos parámetros son los indicados para distribuir bien la información dentro del formato seleccionado, las fotografías mostraran los mejores ángulos de los servicios que ofrece cada uno para atraer el interés del turista.

### ***Tamaño***

El tamaño del catálogo es de formato A5, se considera que este tamaño es apto para distribuir adecuadamente la información y visualizar mejor el contenido.

### ***Tipografía***

Se ha elegido el tipo de letra Montserrat. La cual facilita la comprensión de la lectura, también se utilizó negrita para resaltar los nombres de los hoteles y regular para el resto del texto, de esta manera se diferencia la información primaria y secundaria.

### ***Papel***

Para la impresión del catálogo se eligió papel Couche de 90gr. Para el interior 150 gr. al igual para la portada siendo la mejor opción para mantener su estado.

### *Encolado*

Se ha seleccionado este tipo de encuadernación porque se quiere destacar la presentación artística y comercial también tiene por objeto el fácil manejo y su conservación.

## **11. IMPACTOS (TÉCNICOS SOCIALES AMBIENTALES O ECONÓMICOS)**

El presente proyecto busca tener impactos positivos para las propietarios de los establecimientos de alojamiento, para los turistas y para la población en general del cantón La Maná, incentivando en ellos al crecimiento turístico.

### *Impacto social*

Al crear el catálogo se facilita la actividad turística porque se da a conocer a la población local la importancia que tiene el plasmar en un documento informativo la variedad de servicios que presta el sector en cuanto a el alojamiento. Además hay una valoración de la cultura local al estimular en los prestadores de servicios la importancia que tiene la promoción de sus establecimientos ya sea por su valor estético, recreativo o informativo.

### *Impacto ambiental*

El consumo de energía es mínimo ya que se crean 4 ejemplares del catálogo y así el uso de material para su creación también es mínimo. Con la creación del catálogo se busca la mitigación en cuanto al uso de papel ya que hay una gran diferencia entre repartir cientos de volantes para promocionar el servicio por cada establecimiento de alojamiento y contar con un catálogo turístico no solo para un establecimiento si no para todos los establecimientos existentes en el cantón.

### *Impacto económico*

El catálogo motivará a los prestadores de servicio a mejorar la infraestructura debido a la competencia que existe entre los establecimientos, lo cual significa que brindaran un mejor servicio y por ende la afluencia de turistas será mayor y en un futuro crear fuentes de empleo.

## 12. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

**Tabla 9**

Presupuesto

RECURSOS MATERIALES	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Diseño del catálogo	1	1	30,00	30,00
Papel couche	100	5	0,10	10,00
Impresiones a colores	20	5	1,00	100,00
Encuadernado	5	5	5,00	25,00
<b>SUB TOTAL</b>				<b>165,00</b>
<b>10% imprevistos</b>				<b>16,50</b>
<b>TOTAL</b>				<b>\$181,50</b>

## 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Mediante el diagnóstico basado en el plan de desarrollo del cantón La Maná y la aplicación de entrevistas a los propietarios de los establecimientos para recopilar la información primaria y al realizar el análisis de alojamiento, se pudo describir el estado de la oferta de alojamiento donde se determina que la parroquia urbana La Maná es la cuna administrativa, comercial y deportiva del cantón La Maná, solo hay servicio de hospedaje en este sector, tiene gran potencial turístico pero le falta mejorar su infraestructura turística.

Mediante las fichas técnicas se recogen los datos mas relevantes que permiten conocer información actualizada de los establecimientos de alojamiento y con el inventario se determinó que hay once hoteles de los cuales 1 pertenece a la categoría de 4 estrellas y diez pertenecen a la categoría de 2 estrellas, 1 hostel que pertenece a la categoría de 1 estrella y 3 hosterías que perteneces a la categoría de 3 estrellas y en su mayoría no cuentan ni con la mitad de los servicios turísticos complementarios.

Un catálogo de alojamiento es considerado una herramienta indispensable dentro del turismo ya que da a conocer la oferta de los servicios a prestar, lo que podría convertirse en una estrategia para atraer al turista.

## **Recomendaciones**

Es importante levantar los datos turísticos de alojamiento en el área de campo periódicamente, y realizar un trabajo conjunto de todos quienes se relacionen con el turismo, incluido el componente político, la academia y los prestadores de servicios ya que son ellos son las fuentes de información primaria.

Es esencial aplicar metodologías e instrumentos que faciliten la recopilación de la información para el contenido del catálogo, con las fichas se obtienen los datos de una manera organizada y sistematizada que agiliza el trabajo de investigación.

La creación de un catálogo es muy necesario para el turista porque gracias a esta herramienta el turista puede elegir un establecimiento que se acople a sus necesidades y requerimientos de alojamiento.

#### 14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Camara, J., & Morcate, F. (06 de Abril de 2014). *Metodología para la identificación, clasificación y evaluación de los recursos territoriales turísticos del centro de ciudad de Fort-de-France*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de <http://scielo.sld.cu>: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-58982014000100005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-58982014000100005)
- Baños, Y., & Hernandez, A. (12 de Enero de 2012). *Baños García Yesenia*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de Algoritmos: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/prepa1/algoritmos.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa1/algoritmos.pdf)
- Escobar, M. A. (2016). *Análisis del sistema turístico para fomentar el desarrollo de turismo de aventura en el cantón la Maná provincia de Cotopaxi*. Latacunga: ESPE. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de <https://repositorio.espe.edu.ec>
- Ferrer, M. (2004). Recuperado el 12 de Agosto de 2018
- GAD Municipal La Maná. (2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón la Maná*. Obtenido de <https://www.lamana.gob.ec/lotaip/publico/pdf/151112192233145d4.pdf>
- Holderbaum, B., Olague de la Cruz, J., & Da Silva Lemos, A. (06 de Noviembre de 2012). *El nivel de calidad de núcleos turísticos urbanizados del turismo de masa y la propuesta de ciudad turística, Estudios y Perspectivas en Turismo*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de <http://www.redalyc.org>: <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180725030001.pdf>
- INEC. (2010). *Censo de Población y Vivienda 2010*. Quito: INEC. Recuperado el 10 de Agosto de 2018, de <http://app.sni.gob.ec>
- Lopez, M. (06 de Abril de 2014). *Folleto turístico y Guía turística (o Guía de viajes)*,. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de <http://palabreriasocultas.blogspot.com>: <http://palabreriasocultas.blogspot.com/2010/04/folleto-turistico-y-guia-turistica-o.html>



Ministerio de Turismo. (12 de Abril de 2016). *Acuerdo Ministerial*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de <https://www.turismo.gob.ec>: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Acuerdo-sitios-de-inter%20A9s-tur%20ADstico-No.-021.pdf>

Organización Mundial de Turismo. (2012). *Incremento del turismo*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018

Reglamento de Alojamiento Turístico. (24 de Marzo de 2015). *Acuerdo Ministerial No. 2015002*. Obtenido de <https://www.hotelesecuador.com.ec>: <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento-de-Alojamiento-Turistico-con-Reformas-del-14.10.2015.pdf>

Reglamento General a la Ley de Turismo. (22 de Enero de 2015). *Decreto Ejecutivo 1186*. Quito: Lexus. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de <https://www.turismo.gob.ec>: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>

Valencia, C., & Gomez, A. (01 de Enero de 2004). *Diccionario termino Turísticos*. Recuperado el 10 de Agosto de 2018, de <http://www.turismo.gob.ec/wp>: <http://www.turismo.gob.ec/wp>

## 15. ANEXOS

### Anexo 1: Aval de traducción al idioma inglés



**Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi**

**CENTRO DE IDIOMAS**

### **AVAL DE TRADUCCIÓN**

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del Proyecto de Titulación II, al Idioma Inglés presentado por la Egresada Srta. **JARAMILLO HERRERA SILVIA ELIZABETH** de la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo, de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, cuyo título versa: **“ANÁLISIS DE LA PLANTA TURÍSTICA OFERTA DE ALOJAMIENTO EN LA MANÁ”**. Lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

Latacunga, Febrero del 2018

Atentamente,

**Msc. Vladimir Sandoval V.**

C.C. 050210421-9

**DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS**



**CENTRO  
DE IDIOMAS**

Anexo 2: Hoja de vida del equipo de trabajo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE**

**DATOS PERSONALES**

**APELLIDOS:** RODAS VINUEZA

**NOMBRES:** DANIELA ALEJANDRA

**ESTADO CIVIL:** SOLTERA

**CÉDULA DE CIUDADANÍA:** 172220868

**NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES:** 0

**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** QUITO, 28 de abril de 1989

**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** JOSÉ XIRONZA S2-27 Y FRANCISCO MATIZ

**TELÉFONO CONVENCIONAL:** 023194447      **TELÉFONO CELULAR:** 0998019555

**EMAIL INSTITUCIONAL:** daniela.rodas@utc.edu.ec

**# DE CARNET CONADIS:**



**ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS**

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT
TERCER	Ingeniería en Administración y Dirección de Empresas Hoteleras	06-11-2013	1036-13-1247547
CUARTO	Master Universitario en Gestión Internacional del Turismo mención en Gestión Internacional de Destinos Turísticos	09-03-2017	724197109

**HISTORIAL PROFESIONAL**

Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

**ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** Administración de Empresas Hoteleras / Gestión de Turismo Internacional

**FECHA DE INGRESO A LA UTC:** Abril 2017

*Daniela Alejandra Rodas V.*

**FIRMA**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DATOS INFORMATIVOS**



DATOS PERSONALES

**APELLIDOS:** Jaramillo Herrera

**NOMBRES:** Silvia Elizabeth

**ESTADO CIVIL:** Soltera

**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 0504345851

**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** La Maná, 06 de octubre de 1994

**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** Latacunga, calle Quito y Catalina Rivera

**TELÉFONO CONVENCIONAL:** 2627914

**TELÉFONO CELULAR:** 0995984897

**EMAIL INSTITUCIONAL:** silvia.jaramillo1@utc.edu.ec

**TIPO DE DISCAPACIDAD:** N/A

**# DE CARNET CONADIS:** N/A

**ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS**

<b>NIVEL</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>FECHA DE REGISTRO</b>
<b>Secundaria</b>	Colegio Victoria Vásquez Cuvi químico biólogo	2012-07-23
<b>Tercero</b>	Noveno nivel de Ingeniería en Ecoturismo	2018-07-31

**FIRMA**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE**



**DATOS PERSONALES**

**NOMBRES:** MILTON ALBERTO SAMPEDRO ARRIETA  
**ESTADO CIVIL:** CASADO  
**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 0602636987  
**NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES:** 2  
**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** RIOBAMBA 09 DE ENERO DEL 1076  
**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** RIOBAMBA  
**TELÉFONO CONVENCIONAL:** 032393061  
**TELÉFONO CELULAR:** 0984509068  
**EMAIL INSTITUCIONAL:** milton.sampedro@utc.edu.ec

**ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS**

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT
TERCER	Ingeniero En Ecoturismo	24-10-2004	1002 -04-533659
TERCER	Guía Profesional De Turismo	08-08-2011	1002-11-1077036
CUARTO	Magister En Educación Y Desarrollo Social	09-09-2013	1032-13-86039100

**PUBLICACIONES RECIENTES**

Autor/ Coautor	Nombre del Artículo	Nombre de la revista	Lugar (País/ciudad)	Fecha de la publicación
Autor	“Estudio de la incidencia en el desarrollo local de corredores turísticos. Caso de estudio cantón Pallatanga, provincia Chimborazo, Ecuador”	“TURyDES, Turismo y Desarrollo Local” (ISSN: 1988-5261), LATINDEX, C.I.R.E.T	Málaga	18 de julio de 2017.
Autor	“La exportación de cereal de quinua orgánica al mercado de Hamburgo- Alemania”, como parte del libro “ <i>FACETAS ACADÉMICAS</i> ”	“FACETAS ACADÉMICAS” Libro bajo el ISBN: 9789942-759-51-1	Guayaquil	18 de diciembre de 2017
Autor	“Las relaciones de género en la formación Humanista en Ecuador”	“Revista Caribeña de las Ciencias Sociales”, (ISSN: 2254-7630),	Málaga	9 de mayo de 2016.
Coautor	“La Capacidad de Carga Turística como una herramienta de planificación en turismo”	ESPE	Ecuador-Latacunga	2016
Coautor	Planificación para la conservación de sitios del turismo sostenible, caso bosque de Leonan, provincia de Chimborazo.	UTCiencia	Ecuador - Latacunga	Aprobado para publicación, volumen 4
Coautor	Diagnóstico ornitológico en el campus Salache	Libro	Ecuador - Latacunga	Aprobado para publicación digital

**HISTORIAL PROFESIONAL**

**FACULTAD Y CARRERA EN LA QUE LABORA:** Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales – Ecoturismo

**ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** Servicios ST Servicios personales

**PERÍODO ACADÉMICO DE INGRESO A LA UTC:** Octubre 2016

FIRMA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE**



**DATOS PERSONALES**

**NOMBRES:** Diana Karina Vinueza Morales

**ESTADO CIVIL:** Soltera

**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 1716060148

**NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES:** 2

**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** 05/11/1984

**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** Av. Simón Bolívar y Av. Gral. Rumiñahui, Quito.

**TELÉFONO CELULAR:** 0994240704

**EMAIL INSTITUCIONAL:** diana.vinueza@utc.edu.ec

**TIPO DE DISCAPACIDAD:** N/A

**# DE CARNET CONADIS:** N/A

**ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS**

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT
TERCER	Licenciada en Turismo Histórico Cultural	2008-01-15	1005-08-806777
CUARTO	Magister en Ecoturismo y Manejo de Áreas Naturales	2016-05-23	1032-20161675427

**PUBLICACIONES RECIENTES**

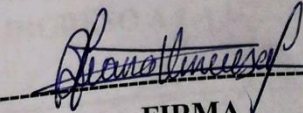
Autor/ Coautor de artículo indexado	Nombre del Artículo	Nombre de la revista	Lugar (País-ciudad)	Fecha de la publicación
Autor	Diagnóstico ornitológico en el campus Salache	Libro	Ecuador - Latacunga	(Aprobado para publicación digital)
Coautor	Planificación para la conservación de sitios del turismo sostenible, caso bosque de Leonana, provincia de Chimborazo.	UTCiencia	Ecuador - Latacunga	(Aprobado para publicación, volumen 4)

**HISTORIAL PROFESIONAL**

**FACULTAD Y CARRERA EN LA QUE LABORA:** Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales – Ecoturismo

**ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** Servicios: 81

Servicios personales, 85 Protección del medio ambiente

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**



**DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE**

**DATOS PERSONALES**

**NOMBRES:** Andrea Isabel Andrade Ayala

**ESTADO CIVIL:** Casada

**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 1719291468

**NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES:** 0

**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** 16/01/1986

**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** Manuel Checa y Barba N 65 – 33, y Joaquín Pareja

**TELÉFONO CONVENCIONAL:** 023455320

**TELÉFONO CELULAR:** 0984255539

**EMAIL INSTITUCIONAL:** andrea.andrade@utc.edu.ec

**TIPO DE DISCAPACIDAD:** N/A

**# DE CARNET CONADIS:** N/A

**ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS**

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT
TERCER	Ingeniera en Empresas Turísticas y Áreas Naturales	11-08-2009	1032-09-940453
CUARTO	Master of Forest Ecosystem Science	10-03-2015	7057 R-15-21991

**PUBLICACIONES RECIENTES**

Autor/ Coautor de artículo indexado	Nombre del Artículo	Nombre de la revista	Lugar (País-ciudad)	Fecha de la publicación
Coautor	Planificación para la conservación de sitios del turismo sostenible, caso bosque de Leonana, provincia de Chimborazo.	UTCiencia	Ecuador - Latacunga	(Aprobado para publicación, volumen 4)
Coautor	Diagnóstico ornitológico en el campus Salache	Libro	Ecuador - Latacunga	(Aprobado para publicación digital)

**HISTORIAL PROFESIONAL**

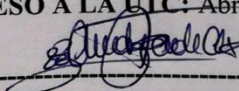
**FACULTAD Y CARRERA EN LA QUE LABORA:** Facultad de Ciencias

Agropecuarias y Recursos Naturales – Ecoturismo

**ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** Servicios: 81

Servicios personales, 85 Protección del medio ambiente

**PERÍODO ACADÉMICO DE INGRESO A LA UTC:** Abril – Agosto 2015

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA**

## Anexo 3: Fichas

INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
Datos Principales									
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registros	Teléfono	E-mail	Pagina Web		
Grand hotel La Maná	19 de mayo y los álamos	- 0.940964 - 79.222811	2 estrellas	502500338	(032) 646-800	<a href="mailto:grandhotellamana@hotmail.com">grandhotellamana@hotmail.com</a>	N/A		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujeres	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible		
2	2	0	4	X					
Infraestructura y Equipamento					Señalización y Equipamento de Seguridad				
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Telefonía e Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salidad de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Si	Si	Si	Si	30	49	Si	si	si	si
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	
No	Si	no	No	No	No	No	no	no	



INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
Datos Principales									
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registro	Teléfono	E-mail	Pagina Web		
La herradura	19 de mayo y Gral. Enríquez Gallo	-0.941223 -79.221508	2 estrellas	502500089	(032) 568-088	N/A	N/A		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujeres	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible		
2	2	0	4				X		
Infraestructura y Equipamento						Señalización y Equipamento de Seguridad			
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Telefonía e Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salidad de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Si	si	si	Si	26	49	si	si	si	si
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	
No	si	No	No	No	si	no	no	no	

INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
Datos Principales									
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registro	Teléfono	E-mail	Pagina Web		
Su hotel	San Pablo y 27 de noviembre	-0.940370 -79.223606	2 estrellas	502500388	(032) 645-912	N/A	N/A		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujeres	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible		
1	3	0	4	Si			X		
Infraestructura y Equipamento						Señalización y Equipamento de Seguridad			
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Teléfono e Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salidad de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Si	si	Si	Si	30	52	si	si	si	si
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	
No	si	No	No	No	no	no	no	no	

INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
Datos Principales									
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registro	Teléfono	E-mail	Pagina Web		
José Ezequiel	Eugenio Espejo y 19 de mayo	-0.941499 -79.227953	2 estrellas	502500336	(032) 695-481	N/A	<a href="http://www.hoteljoseezequiel.com">www.hoteljoseezequiel.com</a>		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujeres	Discapitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible		
1	2	0	3				x		
Infraestructura y Equipamento						Señalización y Equipamento de Seguridad			
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Teléfono e Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salida de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Si	si	Si	Si	20	40	si	Si	si	si
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	
No	si	No	no	No	No	no	No	no	

INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
Datos Principales									
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registro	Teléfono	E-mail	Página Web		
Hostería Somagg	Vía al Moral A 5km del centro de La Maná	- 0.944353 - 79.275015	3 estrellas	502500197	(032) 688-534	<a href="mailto:somagg@hotmail.com">somagg@hotmail.com</a>	<a href="http://www.somagg.com">www.somagg.com</a>		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujeres	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible		
1	0	0	1	X					
Infraestructura y Equipamento						Señalización y Equipamento de Seguridad			
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Teléfono e Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salida de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Si	Si	Si	Si	20	40	Si	si	si	si
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	
Si	Si	Si	No	No	si	Si	si	si	

INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
Datos Principales									
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registro	Teléfono	E-mail	Página Web		
Hostal Walnino	Calle Pichincha y Calabí	- 0.925671 - 79.246781	1 estrellas	502500326	(032) 688-685	<a href="mailto:nila5617@outlook.com">nila5617@outlook.com</a>	N/A		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujeres	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible		
0	3	0	3				x		
Infraestructura y Equipamento						Señalización y Equipamento de Seguridad			
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Teléfono e Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salida de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Si	si	Si	Si	29	51	si	Si	si	si
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	
No	si	No	No	No	No	no	No	no	

INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
Datos Principales									
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registro	Teléfono	E-mail	Página Web		
Las Pirámides	19 de mayo y las acacias	-0.943296 -79.255371	3estrellas	502500...	099003568	N/A	N/A		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujeres	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible		
1	1	0	2	X					
Infraestructura y Equipamento						Señalización y Equipamento de Seguridad			
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Teléfono e Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salida de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Si	Si	Si	Si	3	6	Si	si	si	si
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	
Si	Si	Si	No	No	Si	No	si	si	

INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
Datos Principales									
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registro	Teléfono	E-mail	Pagina Web		
Carlos Patricio	Vía a San Pablo de Maldona -el Carmen	- 0.930724 - 79.216626	3 estrellas	502500294	(032) 688-195	N/A	<a href="http://www.hosteriaacuaticacarlospatricio.com.ec">www.hosteriaacuaticacarlospatricio.com.ec</a>		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujeres	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible		
3	2	0	5	X					
Infraestructura y Equipamento						Señalización y Equipamento de Seguridad			
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Teléfono e Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salidad de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Si	Si	Si	Si	16	32	Si	si	Si	si
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	
Si	Si	Si	No	no	Si	Si	si	si	

INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
Datos Principales									
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registro	Teléfono	E-mail	Pagina Web		
Las cascadas	19 de mayo y Gral. Enriquez Gallo	- 0.940807 - 79.22069 7	4 estrellas	0502500711	(032) 568-200	<a href="mailto:hotel.las.cascadas@hotmail.com">hotel.las.cascadas@hotmail.com</a>	<a href="http://www.hotellascascadas.com">www.hotellascascadas.com</a>		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujeres	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible		
10	5	0	15	X					
Infraestructura y Equipamento					Señalización y Equipamento de Seguridad				
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Teléfono e Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salida de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Si	si	Si	Si	73	151	Si	Si	si	si
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	
Si	Si	No	No	No	Si	Si	Si	si	



INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
Datos Principales									
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registro	Teléfono	E-mail	Pagina Web		
Internacional	19 de mayo y Sacarías Pérez	-0.941716 -79.232931	2 estrellas	502500162	(032) 568-135	N/A	N/A		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujeres	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible		
4	2	0	6						
Infraestructura y Equipamiento						Señalización y Equipamiento de Seguridad			
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Teléfono e Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salidad de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Si	Si	Si	si	30	60	Si	si	Si	si
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	
No	Si	no	no	No	No	no	no	no	

INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO										
Datos Principales										
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registro	Teléfono	E-mail	Página Web			
Hotel Cristal Somag	19 de Carlos May y Lozada Quintana acacias y Quito	0.941530 -0.942560 -79.237035	2 estrellas	50250009	3303288394 (032) 688-534	somag@hot mail.com	www.somag.com N/A			
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad						
Hombre	Mujeres	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible			
6	2	0	3	x			x			
Infraestructura y Equipamento						Señalización y Equipamento de Seguridad				
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Teléfono Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salida de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios	
si	Si	Si	Si	12	24	si	si	Si	si	
Servicios										
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Servicios Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos		
no	Si	No	No	No	No	No	no	Eventos		
Si	Si	no	no	No	No	No	si	si		

INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
Datos Principales									
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registro	Teléfono	E-mail	Página Web		
Refugio de Grace	19 de mayo y Carchi	- 0.944353 - 79.27501 5	2 estrellas	5025678 29	0991028 727	<a href="mailto:carmitazc@hotmail.com">carmitazc@hotmail.com</a>	N/A		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujeres	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible		
2	1	0	3	X					
Infraestructura y Equipamento						Señalización y Equipamento de Seguridad			
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Teléfono e Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salida de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Si	Si	Si	si	15	33	Si	si	Si	si
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	
No	Si	si	no	No	No	No	no	no	

INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
Datos Principales									
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registro	Teléfono	E-mail	Página Web		
Mongomery	Av. 19 de mayo y Eugenio espejo	-0.941215 -79.228524	2 estrellas	502500345	(032) 687-121	N/A	N/A		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujeres	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible		
0	2	0	2	X					
Infraestructura y Equipamento						Señalización y Equipamento de Seguridad			
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Teléfono e Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salida de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Si	Si	si	si	30	64	Si	si	Si	si
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	
No	Si	no	no	No	No	No	no	no	

INVENTARIO DE PLANTA TURÍSTICA/ALOJAMIENTO									
Datos Principales									
Nombre	Ubicación / Dirección	Coordenadas	Categoría	# de registro	Teléfono	E-mail	Pagina Web		
Jesed	19 de mayo y Manabí	- 0.940736 - 79.22449 3	2 estrellas	502500432	(032) 568-249	hoteljesed@outlook.com	N/A		
Talento Humano				Accesibilidad para personas con discapacidad					
Hombre	Mujeres	Discapacitados	Total empleados	Accesibilidad motriz	Accesibilidad visual	Accesibilidad auditiva	No es accesible		
2	1	0	3				x		
Infraestructura y Equipamento					Señalización y Equipamento de Seguridad				
Agua potable	Luz eléctrica	Alcantarillado	Teléfono e Internet	# Habitaciones	# Camas	Rutas de evacuación	Salida de emergencia	Extintor	Botiquín de primeros auxilios
Si	Si	Si	Si	23	40	Si	si	Si	si
Servicios									
Alimentos y bebidas	Parqueadero	Instalaciones deportivas	Gimnasio	Spa	Piscina	Sauna y turco	Bar	Salones de Eventos	
No	Si	No	no	No	No	No	no	no	

#### Anexo 4: Modelo de entrevista

1. ¿Su empresa o establecimiento ofrece servicios turísticos?
2. ¿Cuántos empleados que trabajan en su establecimiento?
3. ¿Cuál es el costo de los servicios ofrecidos?
4. ¿En qué categoría se encuentra su establecimiento?
5. ¿Cuántas habitaciones tiene su establecimiento, y cuántas camas?

6. En caso de llegar clientes a hospedarse y se encuentra lleno ¿Qué establecimiento recomendaría?
  
7. Considera usted que el buen servicio al cliente es importante ¿porque?

**Anexo 5:** Transcripción de la entrevista realizada

Hotel La Herradura

**Pregunta 1:**

Si, ofrecemos una variedad de servicios complementarios para la satisfacción del cliente.

**Pregunta 2:**

Somos 4 personas los que trabajamos en el hotel, 2 hombres y 2 mujeres.

**Pregunta 3:**

Diez dólares por persona que incluye garaje, wifi y tv cable.

**Pregunta 4:**

Pertenece a la categoría de 2 estrellas

**Pregunta 5:**

Tiene 26 habitaciones y 49 camas en total

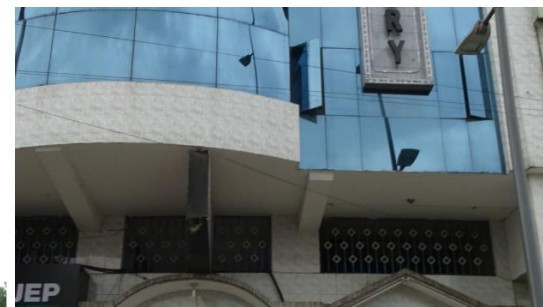
**Pregunta 6:**

Yo recomiendo los hoteles que se encuentran cerca, como el Grand Hotel La Maná o el Su Hotel

**Pregunta 7:**

Si, porque gracias al buen servicio que se ofrece el huésped regresa y también nos recomienda a más personas

Anexo 6: Catálogo de establecimientos







**ELIZABETH JARAMILLO**

**FEBRERO 2019**

**ÍNDICE**

<b>NOMENCLATURA</b>	<b>1</b>
<b>GRAND HOTEL LA MANÁ</b>	<b>2</b>
<b>HOTEL LAS CASCADAS</b>	<b>3</b>
<b>HOSTERIA CARLOS PATRICIO</b>	<b>4</b>
<b>HOTEL REFUGIO DE GRACE</b>	<b>5</b>
<b>HOSTERIA LAS PIRAMIDES</b>	<b>6</b>
<b>HOSTERIA SOMAGG</b>	<b>7</b>
<b>HOTEL SOMAGG</b>	<b>8</b>
<b>SU HOTEL</b>	<b>9</b>
<b>HOSTAL WALNINO</b>	<b>10</b>
<b>HOTEL LA HERRADURA</b>	<b>11</b>
<b>HOTEL JESED</b>	<b>12</b>
<b>HOTEL INTERNACIONAL</b>	<b>13</b>
<b>HOTEL JOSÉ EZEQUIEL</b>	<b>14</b>
<b>HOTEL CRISTAL</b>	<b>15</b>
<b>HOTEL MONGOMERY</b>	<b>16</b>

**DEFINICIONES Y NOMENCLATURA**

<b>NOMBRE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NOMENCLATURA</b>
<b>Hotel</b>	Establecimiento de alojamiento de modo habitual que presta servicios complementarios, que ocupa un edificio o parte de él con entrada a todos los servicios y pueden tener una categoría de 2 a 5 estrellas.	<b>H</b>
<b>Hostal</b>	Establecimiento de alojamiento ubicados en las ciudades de paso y cuenta con un número de habitaciones no mayor a 25 y con servicios complementarios básicos con una categoría de 1 a 3 estrellas.	<b>HS</b>
<b>Hostería</b>	Establecimiento de alojamiento que se encuentra ubicadas en las proximidades de las ciudades por su amplio espacio de las instalaciones y servicios que prestan de acuerdo al horario de atención con una categoría de 3 a 5 estrellas.	<b>HT</b>