



Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía Letra y Ciencias de la Educación

Escuela de Turismo

**“ANALISIS DEL CRECIMIENTO HOTELERO EN EL CENTRO HISTÓRICO
DE LA CIUDAD DE CUENCA DURANTE EL PERIODO 2010- 2014”**

Trabajo de graduación previo a la obtención de título de Ingeniero en Turismo

Autores: Gloria Beatriz Bonilla Farez

María Augusta Merchán Paredes

Director: Mst. Santiago Malo Ottati

Cuenca –Ecuador

2015

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico primeramente a Dios, por ser mi guía espiritual, a pesar de los errores cometidos a lo largo de mi vida, siempre está presente. Él es mi fortaleza para seguir adelante, ha estado presente en mis fracasos, en situaciones difíciles y me ha ayudado a superar los retos que se me ha presentado día a día.

A mi familia, por su apoyo incondicional que siempre me han brindado, por confiar siempre en mí. Gracias a ellos he cumplido una de mis metas propuestas, pues siempre han sido un pilar fundamental en mi desarrollo personal, espiritual y profesional. Gracias por brindarme su confianza, cariño, tolerancia y sobre todo lo más importante su gran amor.

Gloria Bonilla

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, porque sin él no sería posible que haya terminado este trabajo.

A mi tío David por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto de vida, y ha velado por mí durante este arduo camino para convertirme en profesional, quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar esta etapa de mi vida.

A mi mami Orfa, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años de mi vida estudiantil, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en los que soy.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios, por darnos la sabiduría, conocimiento y fortaleza para seguir luchando y cumplir una etapa más de nuestras vidas como profesionales.

A la Universidad del Azuay, por darnos la oportunidad de ser parte de esta prestigiosa institución y formarnos como profesionales.

Además a nuestros compañeros, que siempre estaban presentes en momentos difíciles de nuestro estudio, con una palabra de aliento nos incentivaban para no dejarnos caer y nos daban a conocer su entusiasmo por éste triunfo. Gracias por que de alguna manera ustedes también son parte de este logro.

También a nuestro director, que con su acertada guía nos dio las pautas para nuestro crecimiento profesional, gracias por su paciencia y por sus conocimientos que nos transmitió en el transcurso del desarrollo de ésta tesis, los mismos que los hemos puesto en práctica y nos han llevado al triunfo profesional.

A nuestros profesores, pues cada uno de ellos con sus estrategias de estudio nos han incentivado y hemos sabido llegar a sus conocimientos, a pesar de tener una tarea complicada se esforzaron por ofrecernos lo mejor de ellos.

Así como también agradecemos a todas las entidades de alojamiento, por colaborar y brindarnos la información requerida para la realización de esta tesis.

Gloria, María Augusta

RESUMEN

La hotelería es una de las actividades que ha ido evolucionado en los últimos años por ello la presente tesis tiene como objetivo Analizar el Crecimiento Hotelero en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, delimitando las calles Gaspar Sangurima, Calle Larga, Tarqui, Vargas Machuca; en el periodo comprendido entre el 2010 – 2014; la obtención de datos se obtuvo a través de encuestas, representándolas mediante gráficos y tablas estadísticas.

El resultado de nuestra investigación muestra un aumento en las construcciones hoteleras, según nuestro análisis ha aumentado de 65 a 80 hoteles en tan solo cuatro años, los mismos que reflejan un crecimiento del 18.75%, esto hace que la ciudad de Cuenca se convierta en un atractivo para el inversionista.

ABSTRACT

ABSTRACT

The hotel industry is one of the activities that have evolved over the years, therefore, this research paper aims to analyze the hotel business growth in the historic center of the city of Cuenca, within the area delimited by *Gaspar Sangurima*, *Calle Larga*, *Tarquí*, and *Vargas Machuca* streets, during the period between the 2010 – 2014. Data collection was obtained through surveys, representing them by means of graphs and statistical tables.

According to our analysis, the result shows an increase in hotel construction from 65 to 80 hotels in just four years, which reflects a growth of 18.75%; making of the city of Cuenca an attractive place for investors.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT.....	V
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
Marco Teórico.....	3
1.1.- Antecedentes.....	3
1.2.- Bases Legales.....	4
1.2.1.- Ley de turismo.....	4
1.2.2.- Reglamento general a la ley de turismo	5
1.2.3.- Disposiciones transitorias.....	8
1.3.- Sistema y Operacionalización de variables.....	9
1.3.1.- Variable Independiente: El Turismo en la ciudad de Cuenca	11
1.3.1.1.- Antecedentes de la ciudad de Cuenca	11
1.3.1.2.- Cuenca ciudad Patrimonio de la Humanidad	12
1.3.1.3.- El Turismo en la ciudad de Cuenca.....	14
1.3.1.4.- Tradiciones de Cuenca	19
1.3.1.4.1.- Alfarería	19
1.3.1.4.2.- Artesanías	19
1.3.1.4.3.- Joyería	20
1.3.2.- Variable Dependiente: Desarrollo Hotelero en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.....	20
1.3.2.1.- Antecedentes de la Hotelería en el Ecuador y Cuenca.....	20
1.3.2.2.- Generalidades del Turismo	24
1.3.2.3.- El Centro Histórico de la ciudad de Cuenca	25
1.3.2.4.- Oferta hotelera en la ciudad de Cuenca.....	26
CAPITULO II.....	29
2.1.- Marco Metodológico.....	29
Tipo de investigación	29
2.1.1.- Población y Muestra.....	29
2.1.2.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	30

2.2.- Análisis de los Resultados	30
2.2.1.- Guía de encuestas dirigido a los establecimientos de alojamiento	31
2.3.- Comparaciones Estadísticas.....	76
Crecimiento de Alojamiento en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca	76
CAPITULO III.....	82
3.1.- Calidad de los Servicios de Alojamiento	82
3.1.1.- Características del producto/servicio	83
3.1.2.- Identificación y Análisis del Cliente	83
3.1.2.1.- Cliente directo	84
3.1.2.2.- Cliente a través de las agencias de viajes.....	85
3.2.- Conceptos de Calidad	86
3.2.1.- Evolución del concepto de calidad.....	86
3.3.- Historia de Calidad	92
3.4.- Certificados y Normas de Calidad Hotelera	95
Certificados ISO	95
3.4.1.- Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008	97
3.4.1.1.- Requisitos Generales	99
3.4.1.2.- Requisitos de la documentación.....	99
3.4.1.3.- Responsabilidad de la dirección.....	100
3.4.1.4.- Gestión de los recursos.....	102
3.4.1.5.- Recursos humanos.....	102
3.4.1.6.- Realización del producto/servicio	103
3.4.1.7.- La organización debe determinar	104
3.4.1.8.- Revisión de los requisitos relacionados con el producto/servicio.....	104
3.4.1.9.- Comunicación con el cliente	105
3.4.1.10.- Diseño y desarrollo - Planificación del diseño y desarrollo.....	105
3.4.1.11.- Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	105
3.4.1.12.- Resultados del diseño y desarrollo	106
3.4.1.13.- Compras Proceso de compras	107
3.4.1.14.- Satisfacción del cliente.....	107
3.4.1.15.- Auditorías internas	108
3.4.2.- Sistema de Gestión de Calidad ISO 9004:2000	109
3.4.3.- Sistema de Gestión de Calidad ISO 19011:2002	110

3.5.- Certificación de un Sistema de Calidad	111
3.5.1.- Entidades de Certificación	112
3.6.- Calidad en Empresas de Hotelería	113
3.7.- Los Costos de la Calidad	114
3.8.- Certificaciones de Calidad Aplicables en Hotelería	116
3.9.- Sistema de Calidad en Ecuador	121
3.9.1.- Entidades Hoteleras con Certificados en la Ciudad de Cuenca	123
CAPITULO IV	125
Crecimiento del Sector Hotelero en el Ecuador	125
4.1.- Análisis de la Oferta y Demanda del Sector de Alojamiento	126
4.1.1.- Oferta Hotelera.....	126
4.1.2.- Demanda Hotelera.....	127
4.1.2.1.- Análisis de Competencias	127
4.2.- Resultados.....	128
4.2.1.- Mercados Emisores	129
4.3.- Servicios de la Competencia.....	130
CONCLUSIONES	140
ANEXOS	142
Anexo 1. Encuesta.....	142
Anexo 2. Tabulaciones.....	147
Anexo 3. Tablas de Hoteles	148
Anexo 4. Mapa del Crecimiento Hotelero	163
BIBLIOGRAFÍA	164

INTRODUCCIÓN

La Hotelería es uno de los elementos más importantes en dentro del área del Turismo, por formar la unidad principal de la infraestructura turística que ofrece a los viajeros en cualquier destino turístico y a su vez es un componente impulsador de la industria turística.

En la época medieval surgieron las grandes migraciones para encontrar satisfacer sus necesidades es así que se produce grandes y largos viajes que consecuentemente le producían mayores necesidades por encantararse lejos de sus hogares, fue así que se crearon establecimientos en donde ofrecían hospedaje y alimentación.

En un principio la oferta de hospedaje fue evolucionando, los primeros establecimientos se llamaron "Posadas", "Albergues", "Mesón", "Hostal" y finalmente lo llamaron "Hotel" el cual hasta el día de hoy es utilizado a nivel mundial.

En una determinada región puede tener incontables recursos turísticos sean estos naturales o culturales; pero sin una adecuada infraestructura hotelera que le permita a los visitantes llegar al lugar y encontrar un verdadero sitio de descanso para poder pernoctar, es posible que la cantidad de visitas se vea afectada por no contar con dicha infraestructura.

La ciudad de Cuenca presenta ciertas condiciones turísticas muy importantes como ser nombrada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO, convirtiéndose en punto de convergencia de múltiples actividades culturales y naturales.

El trabajo de investigación que se describe a continuación, analiza el crecimiento de las inversiones en el sector hotelero en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, durante los años 2010 – 2014, entendiéndose por crecimiento hotelero el aumento de la oferta de

establecimientos de alojamiento que incluyen servicios básicos y complementarios. Este crecimiento puede influir positivamente en el nivel de vida de la población local, además de generar beneficios colectivos derivados de las inversiones.

El desarrollo del trabajo de la siguiente investigación está constituido por cuatro capítulos identificados como sigue:

CAPITULO I: Contiene las descripciones teóricas de los diferentes conceptos que componen los elementos descriptivos que permiten conocer cómo están formadas las teorías que tienen relación con el análisis de nuestra investigación, y la fundamentación legal que tienen relación con las variables de estudio.

CAPITULO II: Incluye el tipo de investigación, población, forma de obtención de la información y análisis de los datos encontrados. Así como la información que se ha recolectado y el análisis de los datos obtenidos, para poder ofrecer los resultados. Se muestran las gráficas que reflejan el crecimiento hotelero en el centro histórico de la ciudad de Cuenca.

CAPITULO III: Describe los diferentes conceptos que componen todo sobre sistemas de calidad dentro del sector hotelero, así como las certificaciones necesarias dentro de un establecimiento hotelero.

CAPITULO IV: Se expresan por medio de cifras y recopilación de datos la oferta y demanda que ha existido desde el 2010 hasta el 2014 dentro de nuestra zona de estudio, a su vez describimos los nuevos servicios ofertados por cada uno de los establecimientos hoteleros creados en dichos años.

CAPÍTULO I

Marco Teórico

1.1.- Antecedentes

El turismo en el Ecuador es el sector que más potencial ofrece a la economía, nuestro país ofrece una biodiversidad sorprendente el mismo que crea un patrimonio natural para las actuales y futuras generaciones, lugares naturales únicos, así como atractivos de interés colectivo como es el ámbito de relaciones comerciales y sociales. Es importante mencionar que el crecimiento de nivel turístico se relaciona simultáneamente con la oferta hotelera que este brinda, otorgando una solvencia en la economía de la ciudad.

La hotelería constituye una actividad turística muy importante que, en los últimos años, ha ido evolucionando en todos los aspectos. Uno de esos aspectos es la calidad, como requisito fundamental que hoy en día es valorado por todos aquellos turistas que visitan un lugar, especialmente un hotel. Si un turista percibe que el hotel donde está hospedado ofrece calidad, éste será la mejor promoción para el sitio.

Tomando en consideración la importancia que en el desarrollo económico de los pueblos tiene el turista y el turismo, hemos creído necesario realizar el estudio sobre el crecimiento del sector hotelero en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, enfocándonos en el período comprendido entre los años 2010 -2014.

El objetivo y por consiguiente el resultado final al que está encaminada la investigación, es verificar cómo ha sido el crecimiento del sector hotelero dentro del sector delimitado entre Calle Larga, Tarqui, Gaspar Sangurima, Vargas Machuca; analizando y describiendo aquellos factores que hayan incidido en las inversiones que se reflejan a través

del aumento de los establecimientos de alojamiento para prestar servicios básicos y complementarios a los visitantes y turistas en la ciudad de Cuenca.

Estos factores han sido agrupados en una encuesta, en la que cada ítem corresponde al servicio y atención que brindan, de acuerdo a la normativa nacional e internacional sobre alojamiento y atención al turista, lo que determina su calificación dentro de la clasificación del sector hotelero.

1.2.- Bases Legales

Las leyes se consideran normas de conductas obligatorias, generalmente dictadas por los organismos con competencias para emitir las, reformarlas o derogarlas; que tienen incidencia en el modo de ser y obrar de los seres.

Dentro del sector turístico, las leyes tienen mucha más importancia porque determinan en forma clara y concisa, en qué forma se debe brindar el servicio de alojamiento y atención al turista, qué requisitos deben reunir estos lugares para que se les otorgue el permiso de funcionamiento, sin menoscabar los derechos del turista.

Por ello, en nuestro país encontramos las bases legales en dos cuerpos jurídicos: Ley de Turismo y el Reglamento General a la Ley de Turismo, en las que se determinan en sus puntos más importantes:

1.2.1.- Ley de turismo

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a) Alojamiento;
- b) Servicio de alimentos y bebidas;
- c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f) Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables

Art. 8.- 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.” (MINTUR, Ley de Turismo)

1.2.2.- Reglamento general a la ley de turismo

Art. 43.- Definición de las actividades de turismo.- Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la Ley de Turismo, las siguientes son las definiciones de las actividades turísticas previstas en la ley:

- a) Alojamiento: Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente,

con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje;

b) Servicio de alimentos y bebidas: Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento;

c) Transportación: Comprende la movilización de pasajeros por cualquier vía (terrestre, aérea o acuática) que se realice directamente con turistas en apoyo a otras actividades como el alojamiento, la gastronomía, la operación y la intermediación;

d) Operación: La operación turística comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, mediante modalidades como: Turismo cultural y/o patrimonial, etnoturismo, turismo de aventura y deportivo, ecoturismo, turismo rural, turismo educativo - científico y otros tipos de operación o modalidad que sean aceptados por el Ministerio de Turismo. Se realizará a través de agencias operadoras que se definen como las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a la organización de actividades turísticas y a la prestación de servicios, directamente o en asocio con otros proveedores de servicios, incluidos los de transportación; cuando las agencias de viajes operadoras provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;

e) Intermediación: La actividad de intermediación es la ejercida por agencias de servicios turísticos, las sociedades comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas

y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades referidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios. Por razón de las funciones que deben cumplir y, sin perjuicio de la libertad de empresa, las agencias de servicios turísticos pueden ser de tres clases: Agencias de viajes internacionales, agencias de viajes mayoristas y agencias duales. Son organizadoras de eventos, congresos y convenciones, las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial; y,

f) Casinos, salas de juego (bingo - mecánicos), hipódromos y parques de atracciones estables. (Turismo)

Art. 44.- Normas técnicas y reglamentarias para las actividades turísticas.- Sin perjuicio de las normas de carácter general contenidas en este reglamento, sobre la base de las definiciones contenidas en este capítulo, únicamente el Ministerio de Turismo de forma privativa, a través de acuerdo ministerial, expedirá las normas técnicas y reglamentarias que sean requeridas con el objeto de establecer las particularidades y la clasificación de las actividades de turismo definidas en este reglamento y sus respectivas modalidades. La potestad asignada en este artículo es intransferible. Las entidades del régimen seccional autónomo o dependiente no expedirán normas técnicas, ni de calidad sobre actividades o establecimientos turísticos, no definirán actividades o modalidades turísticas ni establecerán sujetos pasivos o responsables sin que sean establecidos por el Ministerio de Turismo. (Turismo)

1.2.3.- Disposiciones transitorias: Segunda:

Mientras se expiden los reglamentos especiales y normas técnicas referidas en la disposición transitoria primera de este reglamento, se utilizará para todos los efectos legales consiguientes, la siguiente tipología de las actividades turísticas:

ACTIVIDAD: ALOJAMIENTO CLASE:

HOTELERO SUBTIPO:

ACTIVIDAD	NOMENCLATURA
✓ Hoteles	H
✓ Hostales	HS
✓ Hosterías	HT
✓ Hacienda Turística	HA
✓ Lodge	L
✓ Resort	RS
✓ Refugio	RF
✓ Campamento Turístico	CT
✓ Casa de Hospedaje	CH

Nuestra información está enfocada según el nuevo reglamento de alojamiento a los siguientes establecimientos:

Hotel.- Establecimiento de Alojamiento turístico cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurant o cafetería, según su categoría, sin

perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.

Hotel apartamento.- Para el servicio de éste se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas.

Hostal.- Establecimientos de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer un servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo., Puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

A través de la lectura de los artículos legales anteriormente anotados, se puede confirmar las disposiciones principales que rigen el sistema turístico en el Ecuador, de tal manera que su cumplimiento al ser obligatorio, genera obligaciones a los prestadores hoteleros y derechos a los turistas o visitantes consumidores. (MINTUR)

1.3.- Sistema y Operacionalización de variables

Una variable de investigación de acuerdo con Briones citado por Padilla “es una propiedad, característica o atributo que puede darse en ciertos sujetos o pueden darse en grados o modalidades diferentes... son conceptos clasificatorios que permiten ubicar a los individuos en categorías o clases y son susceptibles de identificación y medición”. (Padilla)

Dentro de una investigación, las variables representan la causa y el efecto de un problema y por lo general se trabaja con dos variables:

a) **Variable Independiente:** Funciona como la causa del problema.

b) **Variable Dependiente:** Funciona como el efecto que se genera del problema.

Ambas variables son susceptibles de ser medidas en forma estadística, así como también de ser analizadas e interpretadas de forma cualitativa, cuantitativa o cualicuantitativa; para así poder conocer la magnitud del problema.

Al conceptualizar las variables dentro de este trabajo de investigación, éstas quedarían especificadas de la siguiente manera:

- **Variable Independiente:** El Turismo de la ciudad de Cuenca, porque la causa del problema nace de la importancia que se le brinde a este factor económico dentro de la comunidad local, de lo que tiene que ofrecer para atraer al turista nacional e internacional a visitar la ciudad, generando a su vez muchas fuentes de trabajo y lucro.

- **Variable Dependiente:** El crecimiento del sector hotelero en el Centro Histórico de Cuenca, siendo este el efecto que se genera directamente del turismo en la ciudad, considerando que el sector histórico de la ciudad, es rico en su historia, arquitectura, arte y desarrollo comercial, lo que atrae al turista que quiere conocer, llevarse un recuerdo y disfrutar de actividades de recreación.

En el desarrollo de cada variable se consideran a su vez sub-variables que llegan a conformar todo un marco teórico sobre el tema, las que a su vez serán medidas con la aplicación del instrumento de recolección de datos que se estudiará en el capítulo siguiente.

A continuación se desarrollan las variables de investigación.

1.3.1.- Variable Independiente: El Turismo en la ciudad de Cuenca

1.3.1.1.- Antecedentes de la ciudad de Cuenca

Cuenca está ubicada entre cuatro ríos, cuyas riberas se encuentran cubiertas de árboles, un lugar geográfico que atrae a los visitantes. A orillas del río Tomebamba, junto a modernas avenidas, decenas de casas colgantes dan un aspecto acogedor a una ciudad que integra armónicamente edificaciones antiguas y modernas.

Cuenca tiene otra particularidad que la diferencia del resto de ciudades ecuatorianas, el peculiar modo de expresarse de sus habitantes, quienes al hablar parecen estar cantando. Además, como en el resto de la provincia del Azuay, tiene especial resalte la actividad artesanal en paja toquilla, orfebrería y cerámica fina, donde se destaca la calidad y exquisitez de los artesanos.

Ubicada al sur del país, zona rodeada de valles, lagos y ríos, que complementan con gracia su fértil paisaje, habitada por gente poética y creativa, que con su habilidad se ha destacado por su afamada y variada artesanía que atrae a los visitantes especialmente a los poblados de Gualaceo y Chordeleg.

Cuenca su capital, llena de historia pre-inca y colonial, que todavía se siente al recorrer sus estrechas y adoquinadas calles, al visitar sus iglesias y al admirar sus ruinas y museos.

Trajes bordados en mil colores que usa su gente típica, dan tinte al ambiente, a las calles y mercados de sus poblados, en donde moldean el barro para hacer objetos decorativos y caseros pintados con finísimo gusto y tejen la paja para hacer sombreros blancos que son solicitados en todo el mundo con el nombre equivocado de Panama hat, pero acertado por la

calidad de su confección. Piscinas termales y medicinales con purísima agua volcánica, se pueden encontrar a escasos 8 kilómetros de la ciudad de Cuenca, en la población de Baños; lagunas para practicar el deporte de la pesca y admirar su bella naturaleza, al visitar también el Parque Natural del Cajas. (Lucas,2000)

1.3.1.2.- Cuenca ciudad Patrimonio de la Humanidad

Le llaman la Atenas del Ecuador por su importante actividad cultural, sus construcciones coloniales, sus bienales de pintura, sus encuentros sobre literatura. Aunque siempre se dijo que quien viaja a Ecuador y no visita Cuenca no conoció el país, esta ciudad, capital de la provincia del Azuay, todavía no había tenido un reconocimiento internacional tan importante como cuando la urbe fue declarada por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura – Unesco, como Patrimonio Cultural de la Humanidad.

El Patrimonio Cultural de un pueblo comprende las obras de sus artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas, surgidas del alma popular, y el conjunto de valores que dan sentido a la vida, es decir, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de ese pueblo; la lengua, los ritos, las creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las obras de arte y los archivos y bibliotecas. *Definición elaborada por la Conferencia Mundial de la UNESCO sobre el Patrimonio Cultural, celebrada en México en el año 1982.*

Para sus habitantes, ese hecho tuvo un significado tan importante que decidieron festejarlo a lo grande con una gran fiesta callejera en la que participó la mayoría de los 300.000 habitantes de esta urbe localizada 350 kilómetros al sur de Quito, a 2.500 metros sobre el nivel del mar.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura – UNESCO, nació el 16 de noviembre de 1945. Lo más importante para este organismo de las Naciones Unidas no es construir salas de clases en los países devastados o restaurar sitios del Patrimonio Mundial. El objetivo que la Organización se ha propuesto es amplio y ambicioso: construir la paz en la mente de los hombres mediante la educación, la cultura, las ciencias naturales y sociales y la comunicación.

La paz no es simplemente la ausencia de conflictos. Significa destinar presupuestos a la construcción y no a la matanza y la destrucción; infraestructuras y servicios que funcionen y se perfeccionen; poblaciones que realicen proyectos de futuro; mentes liberadas de los traumas de la violencia y de las ideas de venganza y receptivas a las ideas solidarias.

La paz es un proceso voluntario que se basa en el respeto de la diferencia y en el diálogo. La UNESCO desea ser artífice de este diálogo y promueve la colaboración entre los pueblos, acompañando a los Estados en la vía del desarrollo sustentable, el cual, más allá del avance exclusivamente material, debe satisfacer todas las aspiraciones humanas sin mermar el patrimonio de las generaciones futuras, y se basa también en el establecimiento de una cultura de paz fundada en los derechos humanos y la democracia. Este mandato es su razón de ser y su trabajo diario.

Esta visión global de los problemas y de los desafíos del planeta encuentra su representación metafórica en los elementos de su identidad visual: las dos líneas que se cruzan debajo del logotipo de la UNESCO crean un delta alargado, símbolo de la diversidad, de la fertilidad y de la canalización de las fuerzas vivas, lo cual resume apropiadamente el lugar que corresponde a la Organización en el mundo de hoy.

Preservar y respetar aquello que es específico de cada cultura, llevándolas al mismo tiempo a preservar y respetar lo que es específico del Otro, a una actitud que las una y las rebase en un mundo más interactivo e interdependiente es en lo que consiste el desafío que han de afrontar el conjunto de la comunidad internacional y, en su nombre, la UNESCO y sus asociados.

Las prioridades de la UNESCO en materia de cultura son:

- Promoción de la diversidad cultural, con especial hincapié en el patrimonio material e inmaterial.
- Las políticas culturales y el diálogo y entendimiento entre las culturas y entre las creencias religiosas
- Industrias culturales y expresiones artísticas

En el Centro Histórico existen 26 edificios de valor monumental, 602 de valor arquitectónico y 830 de valor ambiental.

Según el documento de la Unesco, se reconoce en Cuenca la belleza de su centro histórico, con un tipo particular de arquitectura republicana y la armonía que guarda con su entorno geográfico. (AGN,2009)

1.3.1.3.- El Turismo en la ciudad de Cuenca

En la ciudad de Cuenca hay para admirar su estupenda Catedral, de arquitectura románica, en que esplenden el oro y el mármol en pródiga entrega para la suntuosidad de este edificio que, en su ramo, es de los mejores de la América Hispana.

La construcción del estupendo templo ha demorado un lapso próximo a los cien años; siendo otra de sus características la de que sus enormes murallas y paredes se hallan

construidas con ladrillos o módulos de arcilla local, admirablemente cocidos y que, analizados por los conocimientos científicos en el ramo de resistencia de materiales, ofrecen definitiva perdurabilidad. A más del templo exterior, hay que admirar el templo interior; una extensa cripta en la cual se encuentran las fosas sepulcrales de numerosos jerarcas eclesiásticos y de distinguidos otros ciudadanos. La catedral está ubicada en la plaza central de la ciudad.

Dicha plaza está exornada por ocho robustos ejemplares de pinos, de la variedad de *araucaria excelsa* (Ciasifi, Roberto Brown) y que tiene una edad mayor de cien años, pues fueron plantados en 1875 por el botánico don Luis Cordero, quien los había traído en plantas vivas desde el exterior. Sus semillas han posibilitado que se propague esta preciosa *araucaria*, conocida vulgarmente con el nombre de Pinos de Escudilla, porque sus ramas conforman verticilos que se asemejan a grandes fuentes o escudillas vegetales.

En la esquina sudoccidental de la misma plaza se yergue un precioso ejemplar de ficus, o tal vez mejor, mirto, en forma de un enorme y lozano hongo de un verde intenso, cuyo follaje o gran copa forma una circunferencia de hasta diez metros de diámetro. Este ejemplar fue muy admirado por la señorita Lilo Linke, viajera inglesa que, al hablar de otras plantas de esta especie, que las encontró en la ciudad de Manaus del Brasil, asevera que el ejemplar de la plaza principal de Cuenca del Ecuador es el mejor y mayor entre los que ha logrado apreciar en otros lugares de sus recorridos.

En varios templos de la ciudad se encuentran preciosos retablos, altares y púlpitos de estilo barroco, tan hermosos como los mejores que se ostentan en los templos de la ciudad de Quito, estimándose éstos, desde este punto de vista, como los más bellos de América. La talla

en madera con relieves de pan de oro comunica a estos detalles religiosos una grandiosidad inenarrable. Se pueden citar el retablo y púlpito del templo de San Francisco, los del templo de las Religiosas del Carmen de la Asunción, los del templo de las Religiosas de la Concepción.

Cuenca posee un Museo de mucha atracción, de propiedad municipal, denominado Remigio Crespo Toral, en homenaje al ilustre poeta y literato de este nombre. Allí se exhibe una imagotheca de muy numerosas piezas de Jesús crucificado, debidas a la gubia de grandes talladores nativos, entre ellos Gaspar Sangurima, Miguel Vélez, Manuel Ayavaca, Daniel Alvarado. Posiblemente en otro lugar no se ha logrado coleccionar tantos ejemplares, muchos de ellos bellísimos.

En el museo antedicho hay bellos cuadros de artistas Nacionales y Extranjeros; piezas de indumentaria de varios de los prohombres del Azuay; las condecoraciones otorgadas a dichos personajes por sus méritos y virtudes, y, especialmente, los libros primeros de los Cabildos, en escritura paleográfica, que han atraído la atención y el estudio de notables investigadores.

Las Bibliotecas de la Municipalidad, de la Universidad del Estado, de varios de los Colegios más antiguos poseen libros de verdadera codicia por su antigüedad y por lo raro de muchos de sus ejemplares. En igual caso se encuentra la Biblioteca de la Casa de la Cultura, Núcleo del Azuay, y algunas de propiedad particular.

Como edificios de carácter civil, que atraen la mirada de turistas, se encuentra el del Banco del Azuay, levantado en piedra del mármol de la región, y que la naciente laboriosidad de los artífices y artesanos de comienzos del presente siglo la levantó a un coste que hoy superaría varios cientos de millones de sucres.

La ciudad de Cuenca, de modo general, presenta un atractivo aspecto colonial que se ha desvirtuado bastante por las nuevas edificaciones que quieren aprovechar las áreas de terreno para erigir grandes construcciones. Sin embargo, hay reliquias de casas tan viejas como la ciudad misma, es decir, que pueden contar hasta cuatrocientos años de erigidas.

Esto puede decirse también de otros centros poblados, especialmente de Cantones como los de Gualaceo y Girón.

Una nota singular que puede atraer a estudios de cosas arcaicas es la de la fabricación de órganos musicales en tiempos remotos. A Cuenca se le llamó en la Colonia Ciudad del Órgano. Existe aún, y produce sus sonidos completos, el de la Iglesia de El Sagrario o antigua Catedral, pero los hay bien que menores en San Francisco, en San Blas y hasta en poblaciones parroquiales como Paccha, el Valle y otras.

Reminiscencia del último Gobierno colonial con el Teniente José Vallejo y Tacón es el de un puente en la vía Sur, sobre una quebrada conocida con el nombre de El Salado, que tiene acaso sus cercanos doscientos años, y que con justicia lleva el nombre de su constructor.

Puede afirmarse, sin que esto signifique figura literaria, que los bellísimos parajes naturales que existen en la Provincia del Azuay apenas están siendo descubiertos, pues pasaban ignorados para la contemplación turística, a pesar de que algunos están tan inmediatos a la misma ciudad de Cuenca.

Tal el caso del sitio llamado Llulluchas, con una hermosísima laguna hoy poblada de truchas, con orillas de vegetación exuberante, en donde sobresalen plantas autóctonas que allí las suscitó la mano de Dios, muchas de cuyas especies, como la del arbusto denominado huapsay, perteneciente a la familia de las coníferas de Jussieu, del cual hay una variedad

maderable para ebanistería que los indígenas denominan urcuchuapsay, es decir, huapsay de la selva o del cerro, parecen ser originarias de los chaparros y bosques de esta misma provincia.

Este sector ha sido declarado Parque Nacional. Otro sitio más elevado es el de las lagunas del Cajas, casi cuatro mil metros de elevación, verdadera colección de espejos naturales, pues son más de doscientas entre lagunas y lagunillas, que forman un conjunto de belleza sorprendente, tal vez como los que se encuentran en Suiza. Estos parajes distan entre diez y treinta kilómetros al Occidente de Cuenca.

Puede afirmarse que por cualquiera dirección que se camine se encuentran paisajes inéditos para las miradas de muchos itinerantes y turistas, incluso nacionales.

Si a estos sitios naturales se agregan aquellos en que, para utilizar las corrientes de agua se realizan instalaciones hidráulicas, etc., y en que hay obra humana que atrae admiración, habría que hablar, en primer término, de las centrales eléctricas de Amaluza y Guarumales, en el Proyecto Paute y en donde una presa gigantesca y un diagrama de túneles construidos ya, comprendieron el socavón para ubicar las maquinarias correspondientes de estupenda obra en las aguas del Río Paute, eje del sistema fluvial en la hoya azuayo-cuencana.

De la belleza del Río Gualaceo, de cuya corriente dormida, como los que surcan playas vecinas al mar, y de sus praderas florentísimas se podrían escribir largas páginas descriptivas. Y más a la cordillera sobre el pueblo de El Sígsig, una enorme laguna denominada Ayllón encierra parte de la mitología cañarí, pues se dice que a esas aguas se arrojaron los áureos objetos artísticos que se quisieron sustraer de la codicia de los conquistadores.

Antes de este sitio se yergue un bravío cerro que se lo conoce con el nombre de Fasaiñán, que investigadores como Monseñor González Suárez, el primer arqueólogo ecuatoriano, interpreta como Huacayñan, camino de lágrimas, porque los cañarís lo subieron entre llanto y dolor, al ver conquistadas sus tierras por los incas del Perú.

1.3.1.4.- Tradiciones de Cuenca

1.3.1.4.1.- Alfarería.- La alfarería conocida también con el nombre de cerámica popular es quizá una de las artesanías más tradicionales de Cuenca.

Esta actividad que ha alcanzado su máximo esplendor, pasando desde los pequeños talleres del alfarero hasta las grandes fábricas cerámicas, nos demuestra en cada uno de los objetos producidos la expresión de una habilidad popular.

En Cuenca existen aún varios sectores donde se agrupan alfareros que con sus hábiles manos producen todo tipo de ollas, vasijas, platos, macetas, adornos, juguetes y más productos que son elaborados con barro y que pueden ser apreciados en las principales plazas y ferias de la ciudad.

1.3.1.4.2.- Artesanías.- La ancestral armonía de los trabajos manuales que, rebasando los límites de lo utilitario, se convirtieron en fina cerámica y suntuosos idolillos y objetos de oro destinados a rituales ceremoniales cañarí-incas, complementados más tarde con la utilización de torno y técnicas de vidriado coloniales, han enriquecido históricamente la íntima relación azuaya entre sentir y crear.

Lamentablemente, el decrecimiento poblacional de su gente, mayormente artesanos, no solamente de Cuenca sino en su región, especialmente a Estados Unidos, España, Italia, Holanda o México; han limitado el campo artesanal.

Sin embargo Cuenca compila artesanías urbanas y del entorno rural traducidos en alfarería, cerámica fina y rústica, decorada con pinceles, atuendos bordados con hilos multicolores, cestería en carrizo y totora, latonería, tejidos en hilo, trabajos en hierro forjado y particularmente los sombreros que podrían definirse como verdaderas obras de arte.

1.3.1.4.3.- Joyería.- Es otra de las principales artesanías de Cuenca. Una de las afamadas joyas son las que se distribuyen en Chordeleg.

Existen joyas de todos los precios y para los más diversos gustos: anillos, manillas, prendedores, collares, etc.

La presencia de grandes gestores locales como José Manzano Brito, quien trabajó un pectoral para el Papa Juan Pablo II, Eduardo Rodríguez, Honorato Peralta, Wilfrido Pazmiño declarado el mejor artesano del año 2000, entre otros de una larga lista, son un ejemplo claro de la creatividad y exquisitez de esta artesanía.

1.3.2.- Variable Dependiente: Desarrollo Hotelero en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca

1.3.2.1.- Antecedentes de la Hotelería en el Ecuador y Cuenca

La historia hotelera del Ecuador tiene sus orígenes en los tiempos incaicos, donde los mensajeros en ese entonces conocidos como CHASQUIS, tenían que recorrer grandes distancias a pie llevando los mensajes a manera de posta lo que llevaba días, surge entonces la necesidad de construir lugares que sirvan para el descanso y la alimentación de los mensajeros, además era donde se realizaba el cambio de posta, a estos lugares se les denominaron TAMBOS que significa casa o posada.

Sin embargo estos sitios no eran los únicos que brindaban alojamiento, por ejemplo para el Inca rey existía los denominados PUCARA, este sitio era utilizado para mirar las estrellas y el cambio de equinoccio, además de un sitio ceremonial era utilizado durante las guerras donde se refugiaba el Inca.

Durante la colonia con la llegada de los españoles, los indígenas son esclavizados y obligados a realizar todo tipo de actividades, entre estas las de brindar alojamiento y alimentación a los españoles, a partir de aquí comienzan a destacarse indígenas que se especializan en este tipo de servicios, sin embargo por su calidad de esclavos no logran desarrollarse.

En este punto hemos de hacer una breve referencia al desarrollo hotelero en las tres principales ciudades que desde la época colonial se tuvo conocimiento: Quito, Guayaquil y Cuenca. El orden de las ciudades responde a la relevancia o su importancia, la primera por ser la capital del país, la segunda por ser el principal puerto marítimo de entrada y salida al país; y, la tercera, por ser la cuna de sabios, santos e ilustres personajes.

Con la segunda guerra mundial se da inicio a una onda migratoria de extranjeros hacia nuestro país estos traían sus capitales los cuales invirtieron en la actividad turística puesto que el país contaba con excelentes atractivos, un ejemplo de ellos es la ciudad de Baños en la provincia de Tungurahua, lugar que por su ubicación es como la puerta de entrada a el Oriente ecuatoriano, goza de un clima particular, allí los extranjeros construyeron lugares que brindaban alojamiento a los turistas. Este hecho provocó un cambio importante a la hotelería en el Ecuador, tal es así que se empezó a construir hoteles como el Metropolitano y Humboldt, los que actualmente no existen, otros como el Hotel Auca Imperial y el Savoy Inn.

En el año 1958 en la ciudad de Quito se construyó una infraestructura para alojar a las delegaciones y expositores del Noveno Congreso Panamericano a realizarse en nuestro país, pero este fue suspendido por la revolución cubana. El gobierno hace entrega de esta infraestructura al Ministerio de Bienestar Social y a través del IESS se lo arrienda a la cadena americana de hoteles Intercontinental, la cual hace adecuaciones a dicha infraestructura se lo consideró un hotel de lujo, con una maravillosa ubicación y una excelente vista al valle y a la ciudad de Quito, el Hotel Intercontinental Quito atravesó por una serie de inconvenientes y problemas sindicales que fueron superados por la administración, actualmente pertenece a una cadena de hoteles Suiza .

En el año 1965 se inicia la construcción del hotel Colon siendo inaugurado en 1967 con 100 habitaciones, la demanda era tan grande que dicho hotel no la abastecía, razón por la que tuvo que arrendar al hotel Zumag, mientras se Construyen las dos torres de 420 habitaciones en el año de 1976. Actualmente pertenece a la cadena Hilton. En el año de 1982 se crea un establecimiento hotelero con la característica de apartamentos, al que se le denominó Apart-Hotel, sin embargo no tuvo acogida, por lo que se le realizó una serie de modificaciones y funcionó como el hotel Alameda Real.

Durante la última década han aparecido en Quito una serie de establecimientos de alojamiento como es el caso del hotel Oro Verde que más tarde fue adquirido por la cadena suiza y lo denominaron Swiss Hotel, también llegaron importantes cadenas como el Radisson, Marriot, Sheraton, entre otras que sin duda cambian la imagen de la ciudad y el entorno donde están ubicados. Sus inicios datan del año 1955, cuando un grupo de empresarios hoteleros guayaquileños decidió constituir y fundar una organización nacional que agrupe y represente los intereses del sector hotelero.

Nombres y hombres de la talla de Frederick Stoeckli, del Hotel Humboldt Internacional; Francisco Bruzzone, del Hotel Continental, Majestic y Pacífico; Fernando David, del Hotel Tourist; Luis Aguas, del Hotel Ritz; Isaac Aboad, del Hotel Metropolitano, entre otros destacados empresarios hoteleros; así también, como Hernán Álvarez Soria y Ernesto Granizo Velasco, funcionarios de la Subdirección de Propaganda y Fomento de Turismo del Ministerio de Economía y Turismo, fueron quienes permitieron sentar las bases de lo que constituiría la institución fundamental de la industria hotelera nacional.

En Cuenca, a inicios de siglo el viajero que arribaba a la ciudad tenía muchas dificultades para encontrar alojamiento por lo reducido del servicio, en comparación con las dos ciudades anteriormente mencionadas.

Se tiene conocimiento de que la única posada que existía en esa época era “Posada Azuaya” del cual se tienen pocos datos que puedan aportar a esta investigación, luego vinieron el “Patria Grand Hotel” perteneciente a la familia Arias en el año de 1921, para el año de 1924 se tiene conocimiento del funcionamiento del “Gran Hotel Azuayo” de la familia Castillo.

El Hotel “Royal” funciona en el año de 1927 pero por las disputas entre civiles y militares de la época, fue destruido por los últimos y sus datos se pierden en la historia. Para el año de 1930 ya estaban atendiendo hoteles como “Cantábrico”, “Ecuador” y “Colombia”, que daban alojamiento y servicio a los visitantes que llegaban en calidad de comerciantes y agentes de viaje.

Avanzando en los años, llegamos a 1942 en el que se inaugura el Hotel “Crespo” de la familia Crespo Heredia, que fue un ícono de la hotelería en esos años y que actualmente aun presta sus servicios de calidad hotelera en la ciudad.

La iniciativa de los señores Guillermo Vázquez y Salvador Pacheco Mora, dentro de este sector se llega a plasmar con la inauguración del Hotel “El Dorado”, que ofrece también hasta la actualidad la atención a turistas y visitantes en pleno centro de la ciudad.

Al momento el desarrollo de la hotelería en la ciudad y la provincia ha aumentado generando ofertas hoteleras variadas y que han atraído a cadenas hoteleras a instalarse como son OROTELS con su proyecto “Oro Verde”, fuera de la ciudad tenemos “Hosterías Uzhupud” que ofrece no sólo hotelería sino una variedad de servicios para la recreación y relajación del visitante.

1.3.2.2.- Generalidades del Turismo

El Turismo es una importante actividad social, que genera un desarrollo económico en cualquier país que se promocióne y que muestre todos los beneficios y bondades que posee; factores que forman parte de la imagen de un país, una imagen de marca que se ampara en el sector turístico.

La infraestructura turística distribuida en las 22 provincias ecuatorianas comprende: hoteles, hostales, hosterías, agencias de viaje, operadoras de turismo, bares, restaurantes, fuentes de soda, discotecas, etc., registra un total de 5.386 establecimientos.

El sector servicio, constituye el mayor segmento de la economía mundial. El turismo es uno de los componentes de servicio de mayor envergadura y a la cabeza está el sector hotelero.

A lo largo de la historia, la industria hotelera se ha visto modelada por las sociedades y culturas en las que se ha desarrollado. La sociedad y la cultura han seguido modelando esta industria, sea por la preocupación por el medio ambiente, los cambios económicos, etc.

Otro aspecto histórico de las instituciones de alojamiento es la obligación de tratar a los extraños con dignidad, de darles de comer y de beber y de velar por su seguridad.

Según fuentes del MIT (Ministerio de Turismo) del 1.000.000 de turistas internacionales que llegan al país, el 7% vienen a Cuenca, es decir de los 500 millones de dólares aproximadamente que genera el turismo internacional solamente llega a nuestra ciudad 35 millones de dólares que parece bastante pero que no los vemos.

Los distintos sectores empresariales señalaron la importancia que ha tenido el reconocimiento cultural para el desarrollo económico de la región, pero es el turismo el que tiene mejores perspectivas de futuro.

A parte de esto el turismo interno, nacional genera más recursos que el turismo internacional, y según datos es el turismo nacional el que más ingresos reporta a la ciudad de Cuenca, pues el 80% de turistas que ingresan o que vienen a la ciudad son del propio país.

1.3.2.3.- El Centro Histórico de la ciudad de Cuenca

Tiene una extensión de 178 hectáreas, es el núcleo central en el que se albergan barrios artesanales de origen colonial, iglesias, conventos, museos, casas antiguas bellamente restauradas, y asentamientos de épocas prehispánicas.

Está constituido por una ciudad de aires coloniales, pero que es, en verdad, republicana, pues la mayoría de sus atractivas construcciones proceden del siglo XIX. Hay también algunas edificaciones del XVIII, sobre todo los dos conventos de clausura, el del Carmen y el de la Inmaculada Concepción, parte de la antigua catedral, y unas pocas casas particulares. Pero lo que resulta particularmente atractivo es el aire homogéneo del conjunto,

solo alterado por algunos alardes de chocante modernidad, en edificios de las décadas del 50 y 60 del siglo XX.

Puntos destacados del Centro Histórico son muchas casas tradicionales, con aleros, fachadas que se engalanan con yeserías en forma de guirnaldas o semicolumnas, cenefas y medallones, balcones en madera tallada y hierro forjado, puertas y ventanas que revelan interesantes trabajos en madera e interiores con patios, jardines y salas de techo pintado o de metal policromado, que importaron de Estados Unidos y Europa la ricas familias burguesas de principios del S. XX; las iglesias: San Francisco, El Carmen, las dos catedrales, San Alfonso, Santo Domingo y otras, que albergan parte esencial de su patrimonio arquitectónico, escultórico y pictórico; los Museos, el de la Concepción, conocido como de las Conceptas, el mayor centro de Arte Religioso en el toda el área sur del país; el “Remigio Crespo”, que guarda una serie de piezas relacionadas con la ciudad y su historia y el de Arte Moderno, sede de la importante Bienal Internacional de Cuenca; las pequeñas plazas, como la de las Flores y los parques –San Sebastián, Calderón, San Blas- que invitan a un descanso en el diario trajín.

Desde el XIX se la conoce como “Atenas del Ecuador”, debido a la gran cantidad de personajes ligados a las humanidades, las artes y las letras que ha producido.

1.3.2.4.- Oferta hotelera en la ciudad de Cuenca

El sector Hotelero en el cantón Cuenca tiene la función de ofrecer comodidad y hospitalidad a nuestros visitantes para que participen con entusiasmo de los distintos atractivos y actividades que realiza la ciudad.

Cuenca ofrece, hoteles de estilo colonial exquisitamente decorados que ofrece confort, tecnología a todo nivel y al alcance de la mano del visitante que no sólo vienen para disfrutar

de sus iglesias a las que el paso del tiempo les da ese carácter mágico de lo antiguo, de sus museos que recogen la historia de un pueblo lleno de tradiciones provenientes de sus orígenes indígenas y de su inigualable clima, sino también para disfrutar del alojamiento.

Una de las características principales de los hoteles de este bello cantón es de que todos tienen su identidad propia, su forma de funcionar, sus objetivos y seguidores leales. Pero desde el hemisferio oriental al, occidental, desde el lujo a la modestia, todos tienen una cosa en común; extender el espíritu de la hospitalidad a los huéspedes que se alojan en ellos.

Otra de las características más comunes que poseen todos los hoteles es que en las habitaciones de los huéspedes tienen una cama, cuarto de baño, teléfono y televisión. Además del mantenimiento los servicios suelen incluir ayuda con el equipaje, acceso al restaurante o bar, instalaciones de recreo, etc.

La ubicación es otra caracterización de los hoteles. Según estudios demuestran que el éxito de un hotel es el lugar de emplazamiento ya que la mayoría de los huéspedes valoran la proximidad como el más importante en su lista de factores a la hora de decidir dónde alojarse. Los viajeros muy especialmente, prefieren los hoteles que estén próximos a sus destinos y a las rutas de transporte.

Los hoteles ubicados en el centro urbano son los más antiguos y los más modernos. El precio medio de las habitaciones tiende a ser más alto que en los demás tipos de hoteles, debido al precio del terreno y lo caro que resulta poner negocios en el centro de la ciudad. El turista al hospedarse en este sector podrá visitar sus atracciones turísticas, sus restaurantes, sus galerías de arte, sus iglesias y parques ubicados a sólo algunos minutos caminando.

Los hoteles que podemos encontrar en pleno centro colonial de la ciudad de Cuenca son: el Hotel Santa Lucia, el Hotel Mansión Alcázar, que hoy es uno de los hoteles más lujosos y onerosos de Cuenca; el Hotel Crespo, uno de los hoteles más viejos de Cuenca, el Hotel Inca Real, que está al servicio de los visitantes por más de 50 años, Hotel Dorado, es un hotel moderno con todo tipo de comodidades. Estos son algunos de los hoteles en donde su estilo colonial y ambientes exquisitamente decorados, la atención personalizada y la amabilidad de su gente, harán una estadía inolvidable.

Por otro lado los hoteles cercanos al terminal terrestre y al aeropuerto ofrecen a los viajeros instalaciones de buen tamaño y calidad, ahorrando a los huéspedes el tiempo de desplazamiento entre las empresas de transporte y el lugar de convención, entre estos tenemos el Hotel España, el Hotel Italia, etc.

Los hoteles que están situados cerca de alguna atracción o son atracciones (centros vacacionales) en sí mismo. Se encuentran ubicados a menudo lejos de los centros de población y rutas de transporte. Dentro de este sector se encuentra la Hostería Durán (La Hostería de las Aguas termales) una empresa dedicada a brindar servicios de Hotelería de Lujo, los que se complementan con una bien cotizada gastronomía, piscinas de Aguas termales con una temperatura promedio de 38 grados centígrados, baños turcos de vapor natural y termas privadas; al sumergirse en estas cálidas aguas usted se beneficiará de sus propiedades relajantes y curativas.

La personalidad única y diversidad de hoteles en Cuenca lo llevan a encontrar una ciudad impregnada de historia y clasicismo. Posee incontables atractivos que se adaptan con facilidad a sus gustos y preferencias.

CAPITULO II

2.1.- Marco Metodológico

Tipo de investigación

La presente investigación tiene como objetivo analizar el crecimiento del sector de alojamientos en el centro histórico de la ciudad de Cuenca durante el periodo 2010- 2014, nuestro tipo de investigación es de naturaleza descriptiva porque se analiza el comportamiento de las variables solicitadas, la investigación descriptiva busca detallar propiedades, características y rasgos significativos de cualquier fenómeno a analizar. Es un estudio de enfoque cuantitativo, que utiliza un esquema para obtener información de tipo no experimental, debido a que se estudia el comportamiento de las variables obtenidas sin que el investigador tenga incidencia en su comportamiento.

Según el autor Hernández Sampiere lo define como” *Estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos*”. (Sampiere, 2004)

Con este análisis se puede observar y describir cuales han sido los cambios en el crecimiento de alojamiento durante el periodo mencionado anteriormente.

2.1.1.- Población y Muestra

La población en una investigación, conforma la unidad de análisis sobre que o quiénes se van a recoger los datos, conforme a lo planteado. Para Hernández Sampiere y Otros (2006), es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

La población de alojamientos en el centro histórico de la ciudad de Cuenca está conformada por ochenta (80) establecimientos, según nuestras encuestas realizadas

establecimiento por establecimiento, de los cuales seis de ellos no quisieron proporcionarnos información.

Se tomara como población la cantidad de establecimientos encuestados, llegando a una población total de setenta y cuatro establecimientos para la muestra.

2.1.2.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para tener un enfoque cuantitativo necesitamos la recopilación de datos, esto implica medir variables, mediante la recolección de datos sobre atributos y cualidades de los establecimientos, esto requiere de un plan elaborado que nos permita reunir datos con un proyecto específico, en el cual se detalla claramente las fuentes de donde se va a obtener la información necesaria la misma que debe ser clara, confiable y objetiva.

Los datos se obtuvieron mediante la realización de encuestas realizadas a cada establecimiento de alojamiento del centro histórico de la ciudad de Cuenca, las cuales permitieron extraer los datos para el análisis de nuestra investigación.

2.2.- Análisis de los Resultados

Una vez realizada la encuesta, hemos obtenido los resultados sobre el crecimiento de los establecimientos de alojamiento que se ha dado en los últimos años en el centro histórico de la ciudad de Cuenca. Para el análisis de los resultados los representaremos utilizando gráficos para mejor comprensión de los resultados. Cabe recalcar que existen 80 establecimientos de los cuales encuestamos a 74, debido a que no contamos con el apoyo de todas las entidades; los mismos que nos respondieron de la siguiente manera.

2.2.1.- Guía de encuestas dirigido a los establecimientos de alojamiento.

Pregunta 1: ¿Cuál es el número de habitaciones en los establecimientos de alojamiento?

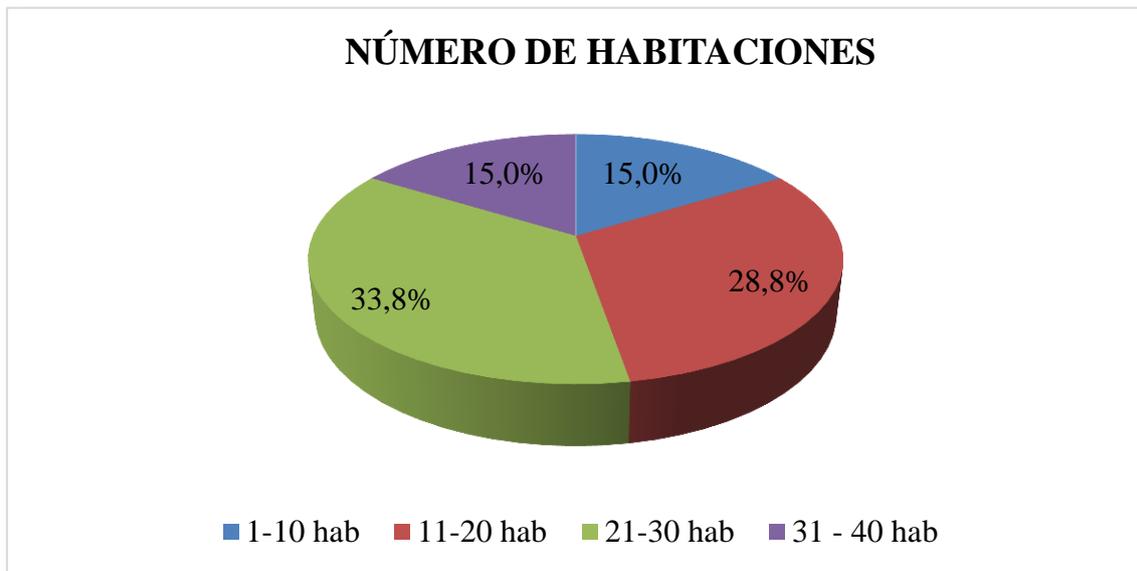
Objetivo: Saber el número de habitaciones de los establecimientos de alojamiento.

Cuadro N° 1.

Valor significado	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
1-10 habitaciones	12	15,0%
11-20 habitaciones	23	28,8%
21-30 habitaciones	27	33,8%
31 - 40 habitaciones	12	15,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 1.



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede ver en el cuadro y el gráfico que el 33,8 % de los establecimientos tienen de 21 -30 habitaciones, mientras que un 28,8 % respondió que tenían de 11 – 20 habitaciones, un 15 % cuentan de 31 – 40 habitaciones y otro 15% tienen de 1 a 10 habitaciones.

Análisis: La mayoría de los establecimientos de alojamiento tiene hasta 30 habitaciones, dejando como segunda opción 20 habitaciones, y por un lado 12 establecimientos que tiene hasta 10 habitaciones y otros 12 tienen hasta 40 habitaciones, todas estas distribuidas según el tipo de habitaciones como son simples, dobles, triples, cuádruples y suites.

Según el reglamento de alojamiento turístico dictaminado el 24 de marzo del 2015 menciona que los hoteles y hostales debe contar con mínimo cinco habitaciones.

Pregunta 2: ¿Cuál es la categoría de los establecimientos de alojamiento?

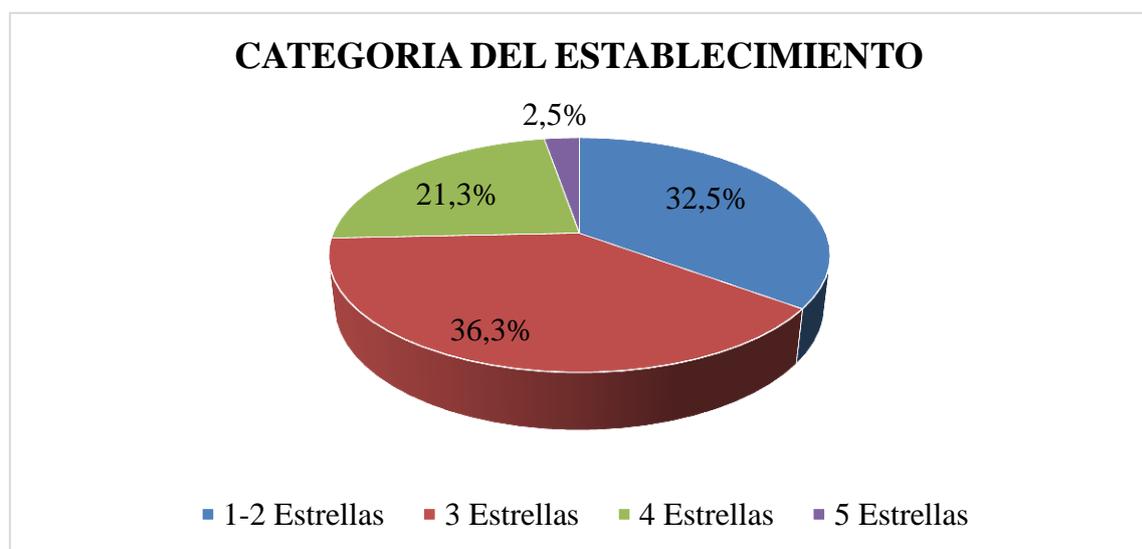
Objetivo: Identificar la categoría de los establecimientos

Cuadro N° 2.

Valor Significado	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
1-2 Estrellas	26	32,5%
3 Estrellas	29	36,3%
4 Estrellas	17	21,3%
5 Estrellas	2	2,5%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 2.



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Se observa que el 32,5 % de los establecimientos de alojamiento se les han categorizado con 1 y 2 estrellas, el 36,3 % tienen una categoría de 3 estrellas, además podemos observar que el 21,3 % son establecimientos de 4 estrellas y un 2,5 son establecimientos 5 estrellas.

Análisis: Se demuestra que el porcentaje mayor de los establecimientos encuestados tiene categoría de 3 estrellas, a este le siguen los establecimientos de alojamiento de 1 -2 estrellas y en porcentaje medio los de 4 estrellas, observando claramente que son un mínimo de establecimientos 5 estrellas.

Cabe recalcar que según el nuevo reglamento de alojamiento turístico expuesto el 24 de marzo del 2015, muchos de los establecimientos encuestados no cuentan con los requisitos necesarios para tener la categoría que actualmente tienen. Uno de los requisitos obligatorios de este reglamento es que los alojamientos deben cumplir con los parámetros estipulados, los mismos que son valorados por puntos requeridos para el distintivo de la categoría en la que desean registrar su entidad.

Establecimientos 5 Estrellas (60 puntos), 4 Estrella (50 puntos), 3 estrellas (40), 2 estrellas (N/A), 1 estrella (N/A).

Pregunta 3: ¿Cuál es el número de personal que laboran en la empresa?

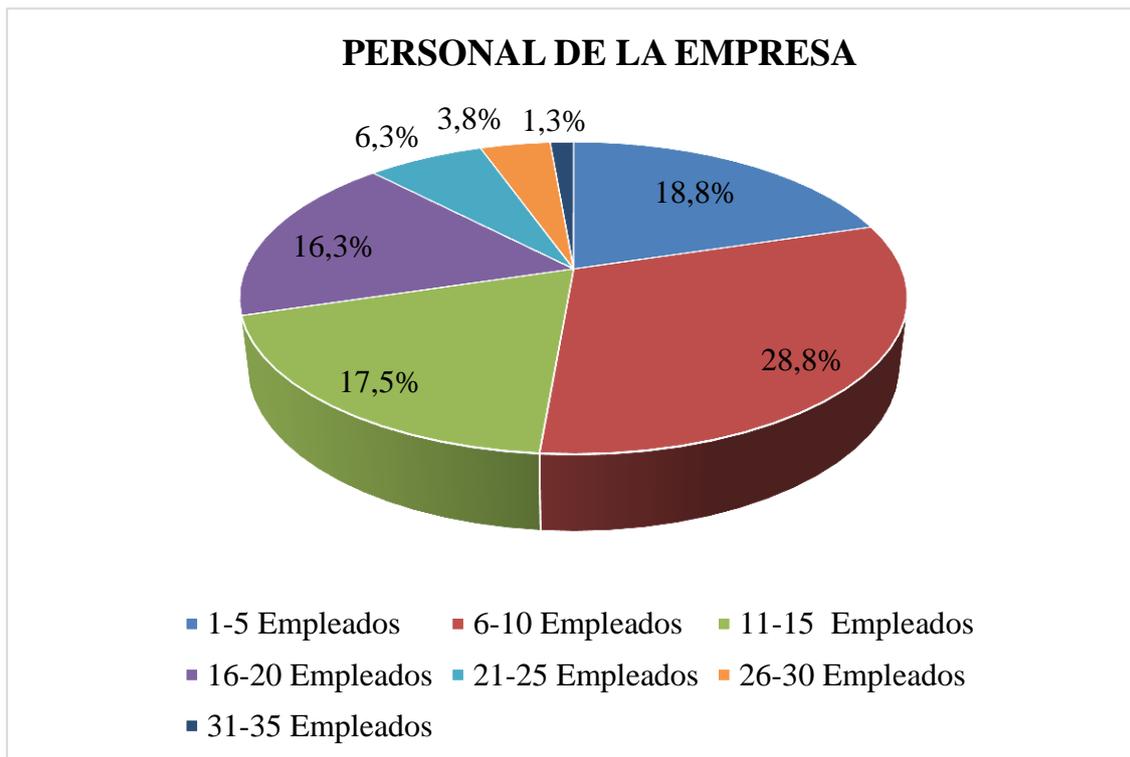
Objetivo: Conocer el número de empleados del establecimiento

Cuadro N° 3.

Valor Significado	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
1-5 Empleados	15	18,8%
6-10 Empleados	23	28,8%
11-15 Empleados	14	17,5%
16-20 Empleados	13	16,3%
21-25 Empleados	5	6,3%
26-30 Empleados	3	3,8%
31-35 Empleados	1	1,3%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 3.



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Según el gráfico se muestra que el 28,8 % de los establecimientos tienen de 6 a 10 empleados, el 18,8 % tienen un personal de 1 – 5 empleados y con una diferencia

mínima del 17,5 de 11 a 15 empleados, seguidos del 16,3 % de 16 -20 empleados, un 3,8 % de 26 – 30 empleados y por ultimo un 1,3% que representa de 31 a 35 empleados que laboran en la empresa.

Análisis: De acuerdo con los datos reflejados en la gráfica podemos observar que la mayor parte de establecimientos tiene un personal mínimo de hasta 10 empleados, esto se debe a que hay alojamientos que son familiares, además podemos notar que es una mínima cantidad de estos que tienen un gran número de empleados.

Es importante mencionar que en la sección cuarta de las disposiciones transitorias del reglamento de alojamiento regido el 24 de marzo del 2015 se menciona que los establecimientos deben contar con al menos un profesional o certificado en competencias laborales de forma progresiva. El número de personal profesional o calificado para trabajar depende de la categoría en la que se encuentre el establecimiento.

Pregunta 4: ¿Su establecimiento corresponde a un inmueble con valor histórico, cultural o patrimonial categorizado por la Autoridad competente?

Objetivo: Conocer si los establecimientos pertenecen a un inmueble con valor histórico, cultural o patrimonial.

Cuadro N° 4.

Valor Significado	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Si	46	57,5%
No	28	35,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 4.



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: De los encuestado se puede observar que el 57.5% de establecimientos corresponden a un inmueble con valor histórico, cultural o patrimonial, y el 35.0 % no tienen una categorización.

Análisis: La mayoría de estas entidades afirman que sus establecimientos han sido categorizados por la Autoridad competente, sin embargo hay otra pequeña parte que no pertenecen a ninguna de estas categorías.

De acuerdo a la nueva disposición del reglamento de alojamiento se ha determinado nuevos requisitos para la categorización de los alojamientos turísticos, sin embargo se ha hecho una excepción para los establecimientos con valor histórico, cultural o patrimonial, ya que deben cumplir con los requerimientos que no alteren el inmueble patrimonial.

Pregunta 5: El establecimiento ¿cumple con los requisitos de servicios generales para la categoría en la que se encuentra?

Objetivo: Saber si los establecimientos cumplen con los requisitos que se necesitan para la categoría en la que se encuentran.

Cuadro N° 5

Valor Significado	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Si	64	80,0%
No	10	12,5%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 5



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Según los datos obtenidos el 80,0 % de los establecimientos cumplen con los requisitos, sin embargo el 12,5 % no cuentan con los mismos.

Análisis: De acuerdo con los datos reflejados en el cuadro y en la gráfica la mayoría de los establecimientos cumplen con los requisitos, sin embargo hay algunos que no pertenecen a ninguna categoría con valor histórico, patrimonial o cultural, en cambio una minoría no cuenta con los requisitos.

Pregunta 6: ¿Cumple con servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del hotel?

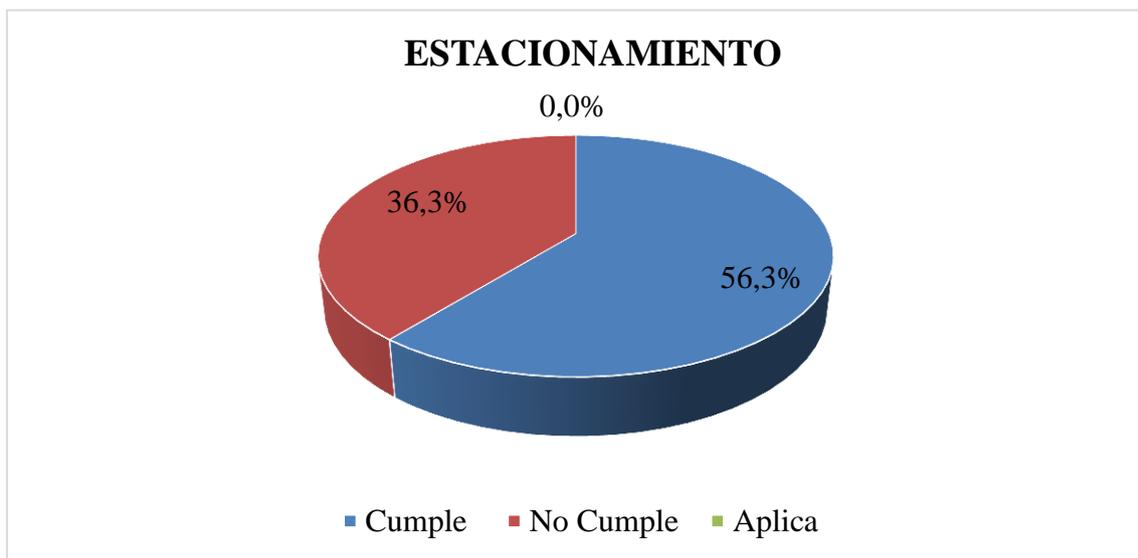
Objetivo: Comprobar si los establecimientos tienen servicio de estacionamiento.

Cuadro N° 6

Valor significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	45	56,3%
No Cumple	29	36,3%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 6



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La grafica refleja que el 56,3 % de los establecimientos de alojamiento cuentan con servicio de estacionamiento y el 36,3% no tiene este servicio.

Análisis: La mayoría de los establecimientos proveen este servicio a sus huéspedes para mayor comodidad, sin embargo hay una pequeña parte de ellos que no proporcionan este servicio.

El servicio de estacionamiento es una de los principales exigencias según el reglamento de alojamiento turístico, es por ello que en los requerimientos se menciona que los establecimientos en caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá tener 3 espacios fijos de estacionamiento.

Pregunta 7: ¿Cumple con entrada exclusiva para huésped y otra para servicio?

Objetivo: Determinar si los establecimientos tienen diferentes entradas para huéspedes y servicio.

Cuadro N° 7

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	4	5,0%
No Cumple	70	87,5%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 7



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Hemos podido determinar que el 87,5 % de los establecimientos no cumplen con entradas exclusivas para huéspedes y otra para servicios y el 5,0 % si cuentan con este servicio.

Análisis: La mayor parte de los establecimientos no cuentan con dos entradas, esto se debe a que ellos no creen que sea estrictamente necesario, sin embargo hay algunos que si cuentan con este requisito, porque aunque no sea necesario ellos creen que es importante.

Según el nuevo reglamento de alojamiento los establecimientos nuevos deben cumplir con una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio, este requisito no es indispensable para los establecimientos existentes.

Pregunta 8: ¿Cumple con música ambientada en todos los recintos de uso común de los huéspedes?

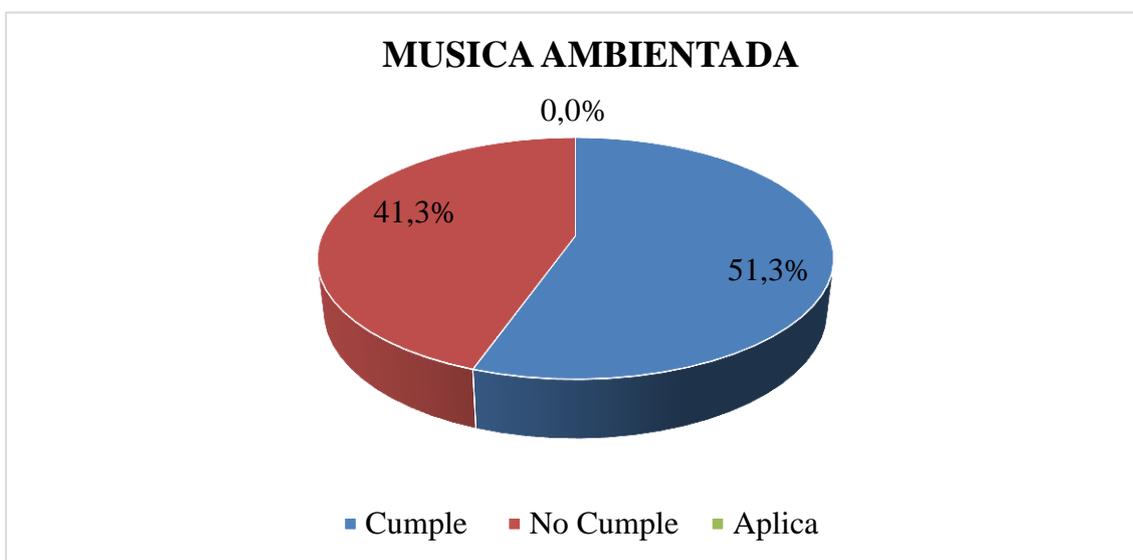
Objetivo: Comprobar si los establecimientos cumplen con música ambientada en todos los recintos.

Cuadro N° 8

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	41	51,3%
No Cumple	33	41,3%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 8



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: De los establecimientos encuestados el 51,3 % dan el servicio de música ambientada y el 41,3 % no prestan este servicio.

Análisis: Lo anterior demuestra en la mayor parte de las empresas de alojamiento cuentan este servicio, pues este complemento es una forma de transmitir a sus huéspedes comodidad al momento de alojarse, sin embargo hay otros que piensan que no es muy importante.

Otro requisito obligatorio que se encuentra en el Reglamento de Alojamiento Turístico otorgado el 24 de Marzo del 2015, es que los establecimientos de alojamiento deben

contar con un sistema de ambientación musical, los mismos que deben estar colocados en y hacia el interior del establecimiento.

Pregunta 9: ¿Cumple con sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel?

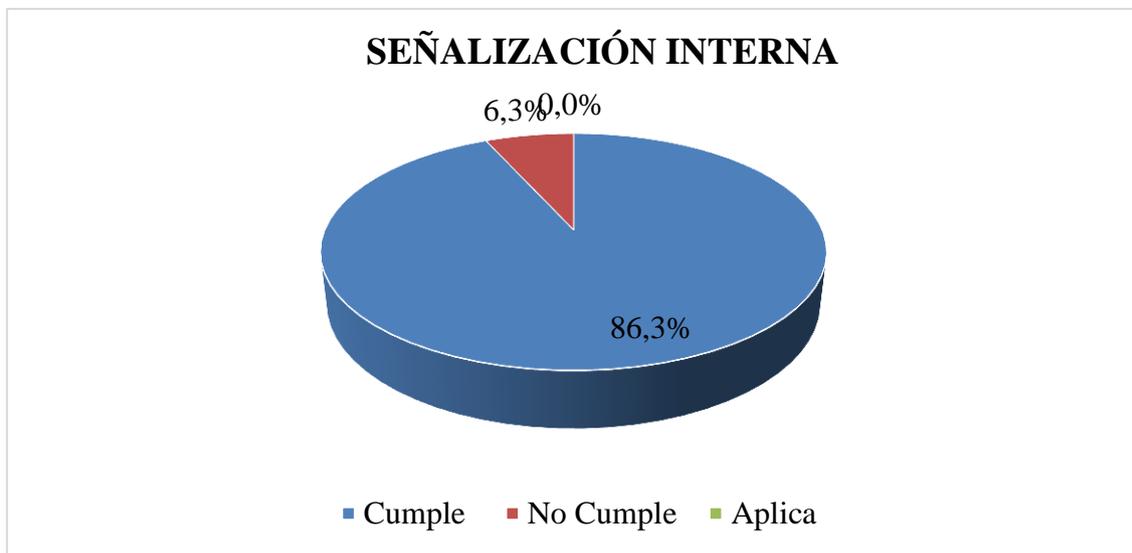
Objetivo: Averiguar si las entidades cumplen con sistema de señalización interna.

Cuadro N° 9

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	69	86,3%
No Cumple	5	6,3%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 9



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Podemos observar claramente que el 86,3 % de los encuestados tienen señalización interna dentro de su recinto y en mínima cantidad que es el 6,3 % no tienen este requisito.

Análisis: La mayor parte de los establecimientos han visto necesarios y cumplen con lo que la ley exige acerca de la implementación de señalización interna relativa a los servicios, pero existen aquellos quienes no han cumplido con estos requisitos.

Pregunta 10: Cumple con sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común, con:

1. Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C
2. Sistema de calefacción cuando la temperatura inferior sea menor a 18°C

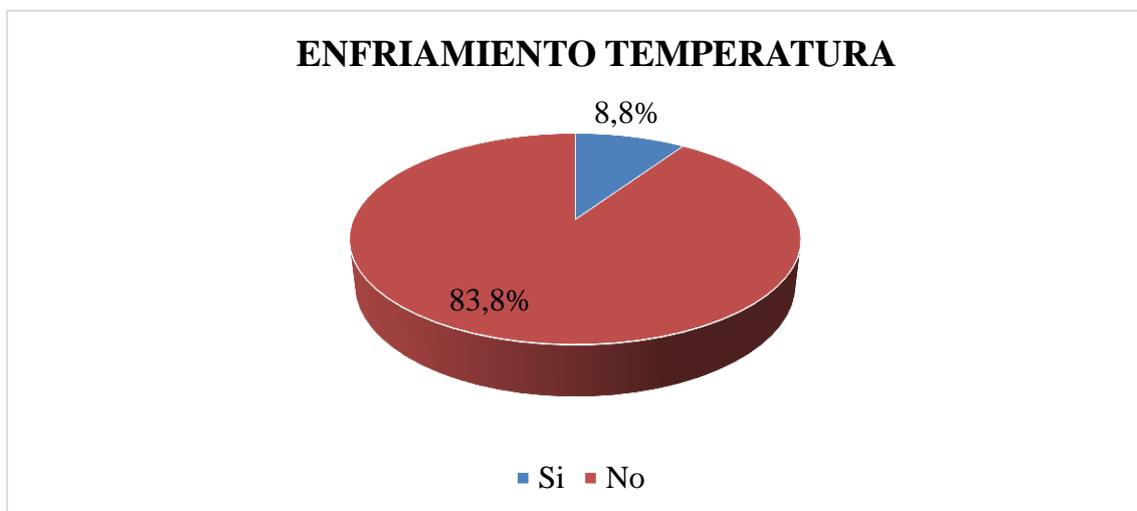
Objetivo: Determinar si los establecimientos cumplen con los sistemas de acondicionamiento térmico.

Cuadro N° 10

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Si	7	8,8%
No	67	83,8%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 10



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Según los datos se puede observar que el 83,8 % no tienen sistema de enfriamientos y tan solo un 8,8 % cuentan con este servicio.

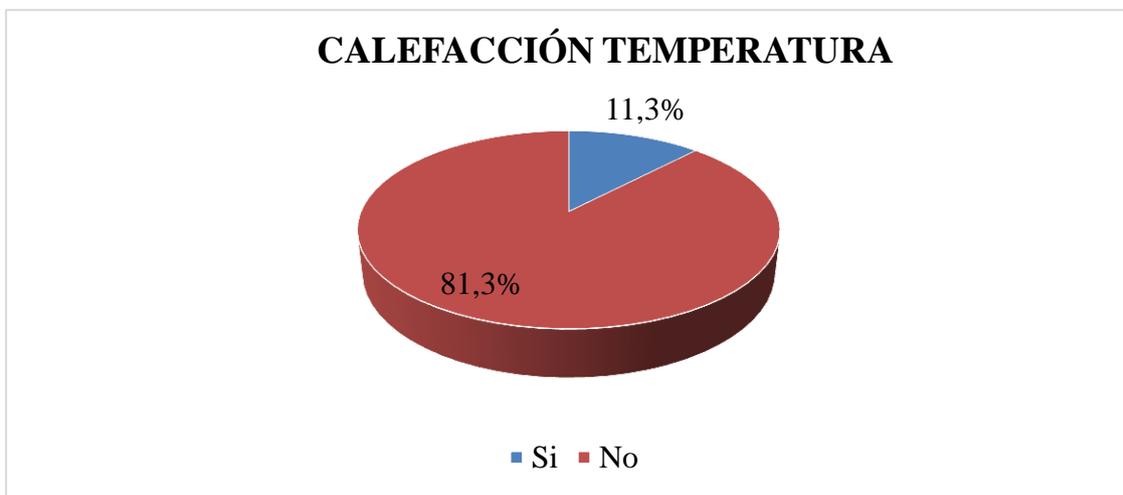
Análisis: La mayor parte de los establecimientos consideran que no es necesario un sistema de enfriamiento de temperatura pues la ciudad tiene un clima variado, con una temperatura promedio de 15 °C, sin embargo una pequeña proporción piensa que si es indispensable pues algunos huéspedes solicitan este tipo de servicio.

Cuadro N° 10.1

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Si	9	11,3%
No	65	81,3%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 10.1



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: El 81,3% de los encuestados no cuentan con sistema de calefacción y un 11,3 % brinda este servicio.

Análisis: El Sistema de calefacción no es un servicio común que tienen los establecimientos pues la mayoría no lo creen necesario sin embargo algunos lo proporcionan debido a que en ocasiones el frío es intolerable.

Cabe mencionar que según la nueva disposición del Reglamento de Alojamiento otorgado el 24 de marzo del 2015, ha dispuesto como obligación el uso de acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural, de tal forma que los establecimientos deberán colocar este sistema, pues como analizamos anteriormente son pocos las entidades que cumplen con este ítem.

Pregunta 11: ¿Cumple con servicio de ascensor para uso exclusivo de los huéspedes?

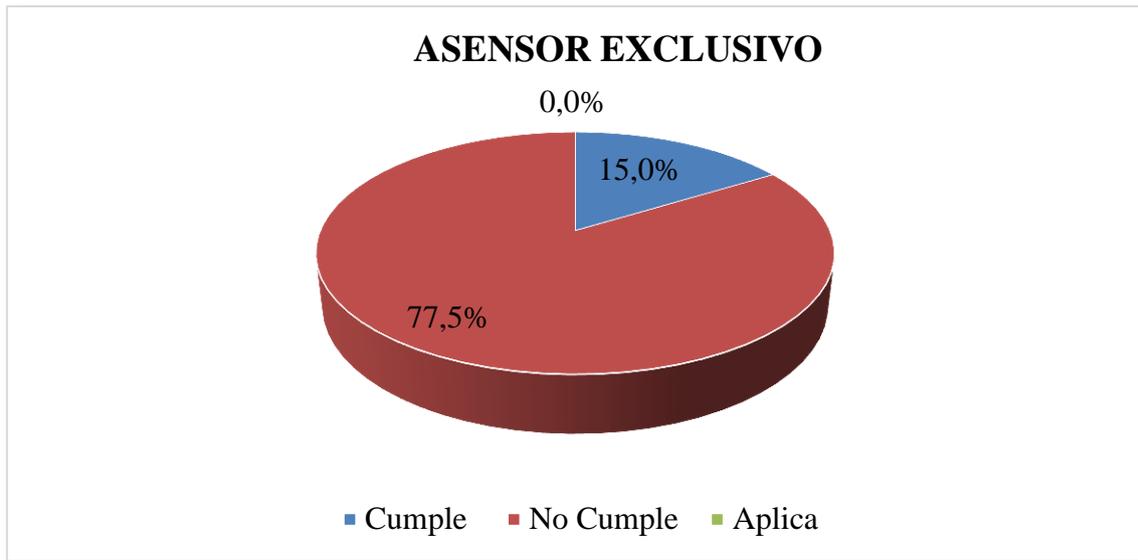
Objetivo: Saber si las entidades brindan servicio de ascensor para los huéspedes.

Cuadro N° 11

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	12	15,0%
No Cumple	62	77,5%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 11



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: El 77,5 % de los encuestados cumplen con el servicio de ascensor exclusivo y un 15,0 % no tiene este servicio.

Análisis: La mayor parte de alojamientos tienen este servicio, ya que es importante para la comodidad del huésped, pero algunos no lo tienen eso se debe principalmente a que sus establecimientos son pequeños y no lo consideran importantes.

El Reglamento de Alojamiento otorgado por el Ministerio de Turismo el 24 de marzo del 2015, ha dispuesto que los ascensores sean obligatorios para establecimientos nuevos que tengan más de dos pisos incluyendo planta baja, cabe recalcar que este ítem no aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.

Pregunta 12: ¿Cumple con servicio telefónico (interno, nacional e internacional)?

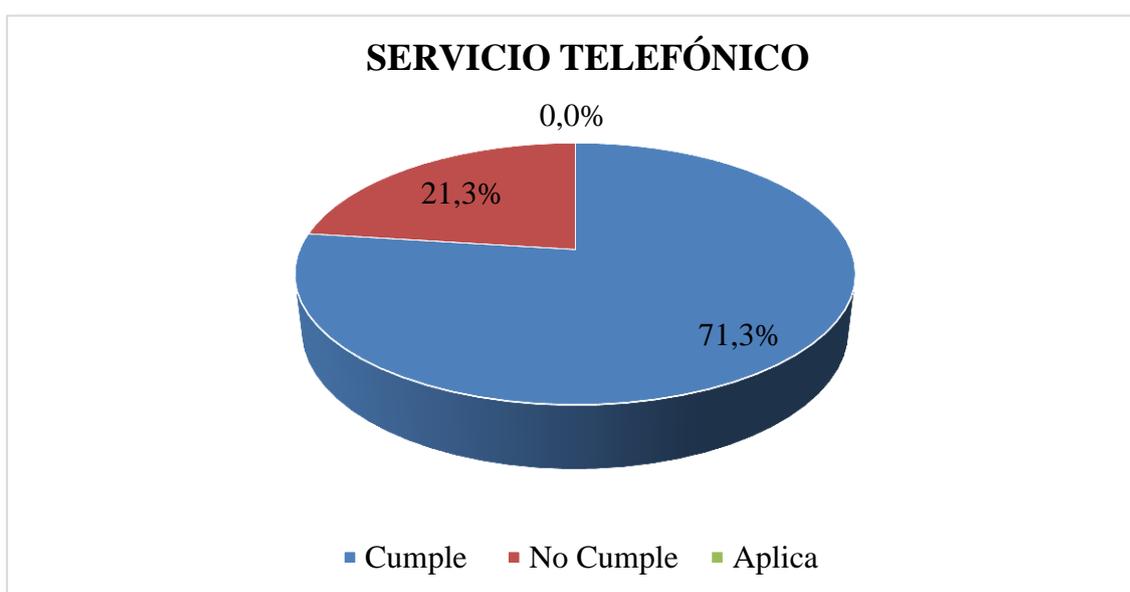
Objetivo: Averiguar si las entidades brindan servicio telefónico (interno, nacional e internacional.)

Cuadro N° 12

Valor Significado	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	57	71,3%
No Cumple	17	21,3%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 12



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Se puede apreciar que un 17,3 % de los establecimientos ofrecen servicio telefónico frente al 21,3 % que no brindan este servicio complementario.

Análisis: En esta interrogante podemos darnos cuenta que el cumplimiento de servicio telefónico es importante, debido a que los huéspedes tanto nacionales como extranjeros tienen la necesidad de comunicación ya sea a nivel personal o laboral, y los establecimientos restantes son los que brindan servicio a nivel local y no tienen disponibilidad en las habitaciones.

La prestación de este servicio es uno más de los requerimientos obligatorios según el Reglamento de Alojamiento expedido en el 2015, por lo tanto los establecimientos deben contar con un teléfono en cada habitación, el mismo que debe proporcionar atención en español y un idioma extranjero.

Pregunta 13: ¿Cumple con servicio de energía complementario?

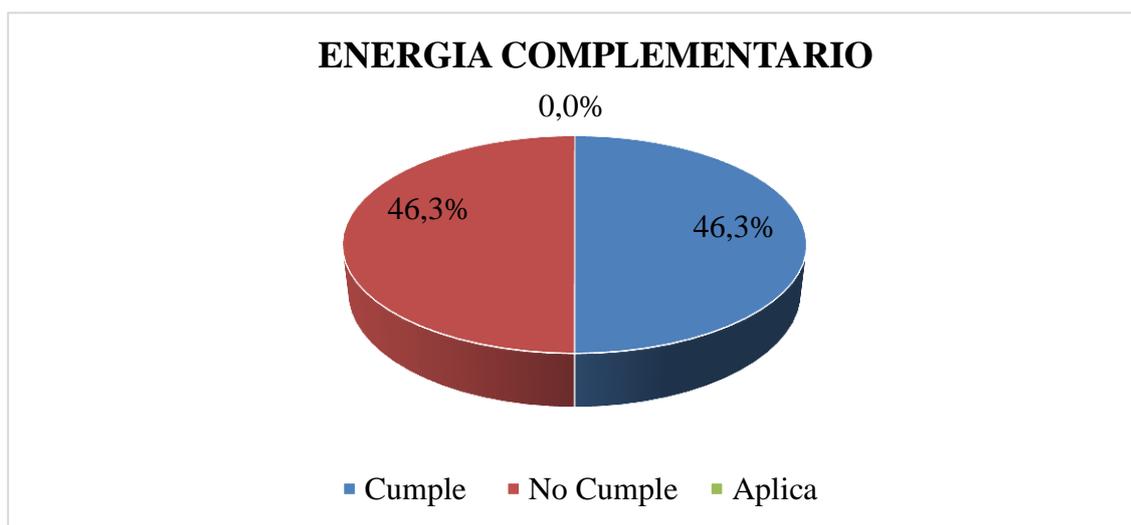
Objetivo: Conocer si los establecimientos cumplen con el servicio de energía complementaria.

Cuadro N° 13

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	37	46,3%
No Cumple	37	46,3%
Aplica	0	0,0%
Total Frecuencia	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 13



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Según los resultados obtenidos el cumplimiento de este servicio ante el incumplimiento se da de manera equitativa con un porcentaje del 46,3 %.

Análisis: Con estos resultados obtenidos nos damos cuenta de que los establecimientos consideran tanto necesarios como innecesarios este servicio.

Este es uno de los requerimientos más importantes según el Reglamento de Alojamiento; los establecimientos deben contar con fuentes de energía alternativa para los servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos y áreas comunes, además debe tener instalaciones eléctricas cuyo voltaje sea de 110 V y 220 V, debidamente señalados, este es importante pues con la implementación de las cocinas a inducción es sumamente necesarios para su uso adecuado.

Pregunta 14: ¿Cumple con servicio de vigilancia y equipos de seguridad?

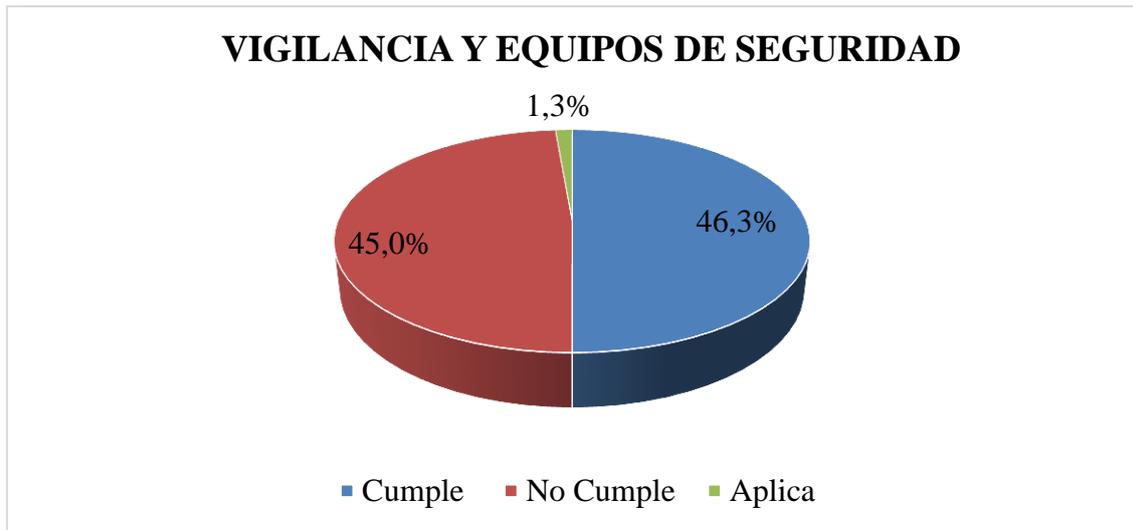
Objetivo: Comprobar si los establecimientos cuentan con servicio de vigilancia y equipos de seguridad.

Cuadro N° 14

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	37	46,3%
No Cumple	36	45,0%
Aplica	1	1,3%
Total Frecuencia	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 14



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Según los datos podemos observar que el 46,3 % cumplen con este servicio y el 45,0 % no cumplen, además el 1,3 % que está actualmente en proceso para tener brindar este servicio.

Análisis: Se concluye que el porcentaje es igual de los establecimientos que cumplen y no cumplen con este servicio, y una pequeña parte está aplicando este servicio, pues saben que es importante en caso de tener cualquier tipo de incidente dentro del establecimiento.

Pregunta 15: ¿Cumple con sistema de detección de incendios con monitoreo centralizado?

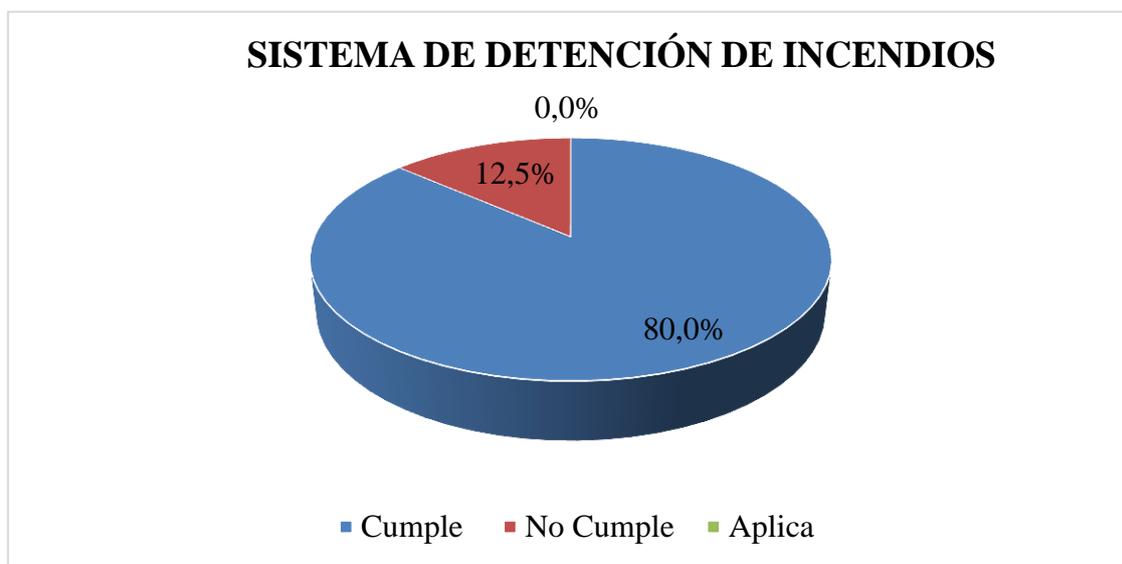
Objetivo: Determinar si los establecimientos tienen sistema de detención de incendio con monitoreo centralizado.

Cuadro N° 15

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	64	80,0%
No Cumple	10	12,5%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 15



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Un 80,0 % cumple con el sistema de detención de incendios con monitoreo centralizado y un 12,5 % no cumple con este servicio.

Análisis: La mayoría de los establecimientos han optado por colocar este sistema, esto se debe a que ellos piensan que es importante debido a que por cualquier motivo puede surgir algún tipo de incidente de fuerza mayor, sin embargo hay un 12,5 % que no lo consideran importante y es por ello que no lo han colocado.

Pregunta # 16: ¿Cumple con sistema de extinción de incendios mediante rociadores automáticos o de manejo manual?

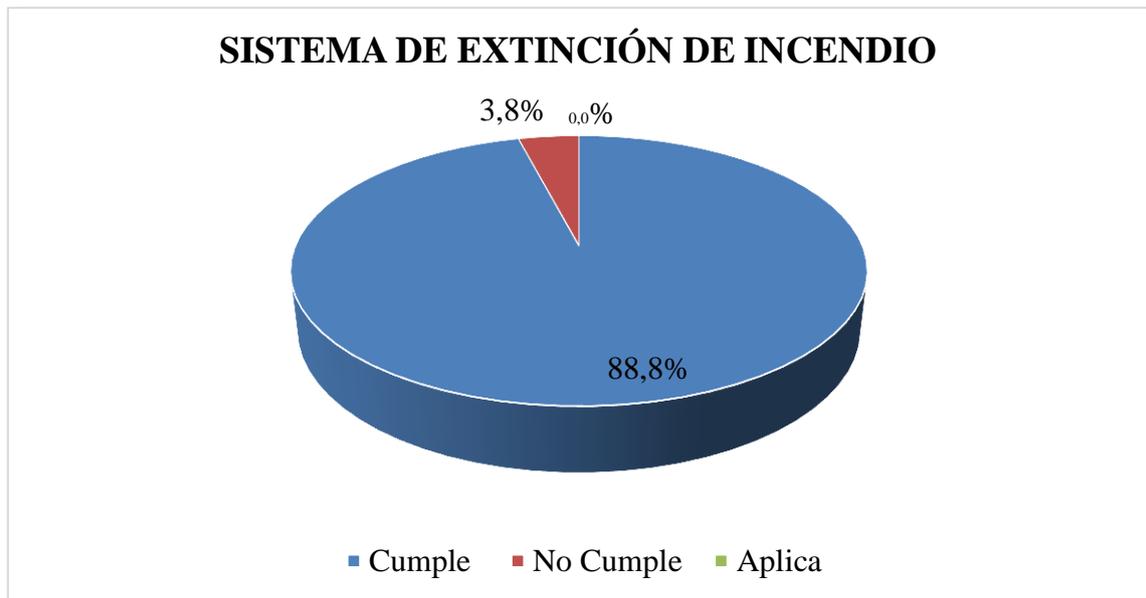
Objetivo: Conocer si los establecimientos cuentan con sistema de extinción de incendio de manejo manual.

Cuadro N° 16

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	71	88,8%
No Cumple	3	3,8%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 16



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Según datos el 88,8 % cumple con este requisito y un 3,8 % no lo cumple.

Análisis: De acuerdo a los datos reflejados observamos que la mayor parte ofrece este servicio, debido a que es importante en caso de incendios, pero notamos claramente que un pequeño porcentaje no es responsable ya que no cumple con este requisito.

Pregunta 17: ¿Cumple con servicio de conexión a Internet en todas las habitaciones del hotel?

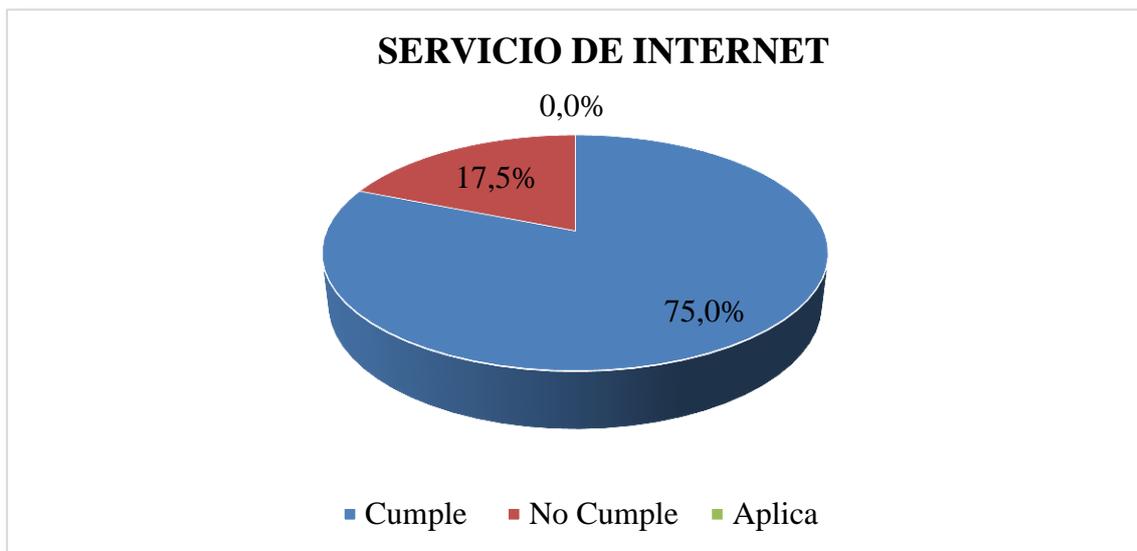
Objetivo: Determinar si los establecimientos brindan servicio de Internet en las habitaciones.

Cuadro N° 17

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	60	75,0%
No Cumple	14	17,5%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 17



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: De los encuestados se puede notar que el 75,0 % brindan servicio de internet y un 17,5 % no cumplen con este servicio.

Análisis: Hoy en día la tecnología está al alcance de todos es por ese motivo que la mayoría de establecimientos brindan este servicio, ya que existen huéspedes que viajan por negocios y

les es indispensable este medio, sin embargo hay otros que no cuentan con este servicio debido a que creen que no es imprescindible.

De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento del 24 de marzo del 2015, el internet en las habitaciones es obligatorio para los establecimientos con categoría 4 y 5 estrellas.

Pregunta 18: ¿Cuenta con baños generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares?

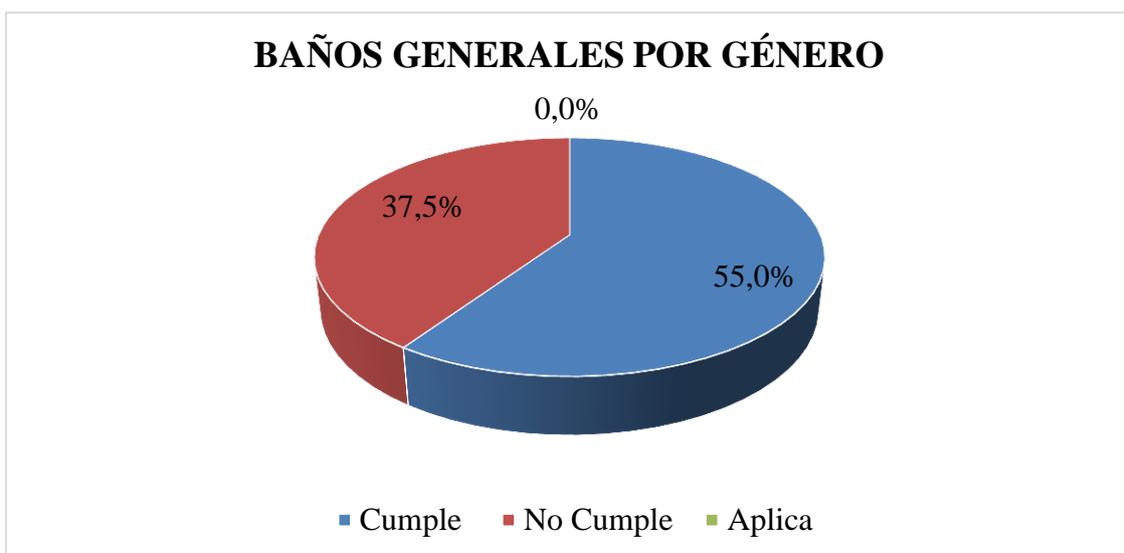
Objetivo: Saber cuántos establecimientos cuentan con baños generales diferenciados por género para saber si cuentan con la infraestructura necesaria.

Cuadro N° 18

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	44	55,0%
No Cumple	30	37,5%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N ° 18



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 55% de los establecimientos cuentan con baños generales en sus áreas comunes, es decir 44 establecimientos de los 74, mientras que un 37.05 % respondió que no tenían, es decir 30 establecimientos de los 74.

Análisis: La mayoría de los establecimientos de alojamientos en el centro histórico de la ciudad de Cuenca cuentan con servicio de baños generales diferenciados por género en sus áreas comunes, dejando como segunda opción a otros que no disponen de ese servicio.

De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento del 24 de marzo del 2015, los cuartos de baño necesariamente tienen que ser diferenciado por género especialmente establecimientos con categoría 4 y 5 estrellas siempre y cuando dependan de la capacidad del establecimiento.

Pregunta 19: ¿Dispone de Servicio de lavandería?

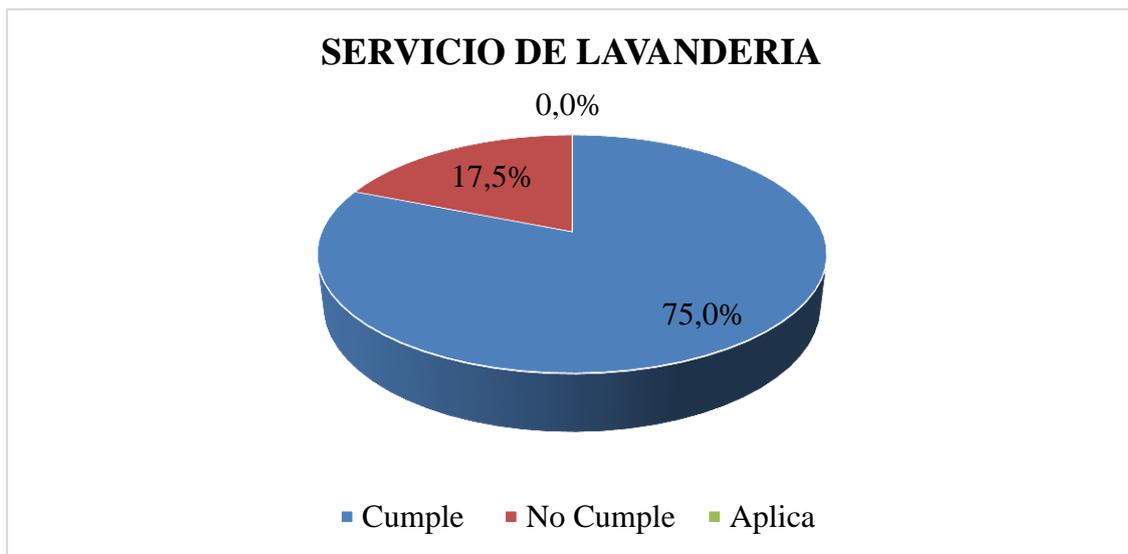
Objetivo: Saber cuántos establecimientos cuentan con servicio de lavandería para conocer cuántos proporcionan este servicio.

Cuadro N° 19

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	60	75,0%
No Cumple	14	17,5%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 19



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 75% de los establecimientos cuentan con servicio de lavandería, es decir 60 establecimientos de los 74, mientras que un 17.05 % respondió que no tenían dicho servicio, es decir 14 establecimientos de los 74.

Análisis: La gran mayoría de los establecimientos en el centro histórico de la ciudad de Cuenca disponen de servicio de lavandería dentro de sus instalaciones, mientras que en tan solo 14 de ellos no ofrecen servicio de lavandería a sus huéspedes.

De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento del 24 de marzo del 2015, el servicio de lavandería es uno más de los servicios complementarios, ya que se prestan de manera adicional a los servicios de hospedaje, sin embargo estos pueden ser propios o concertados y en el caso de los establecimientos con categoría de 4 y 5 estrellas es obligatorio ofrecer el servicio de lavandería a sus huéspedes.

Pregunta 20: ¿Ofrece servicio médico ya sea propio o concertado?

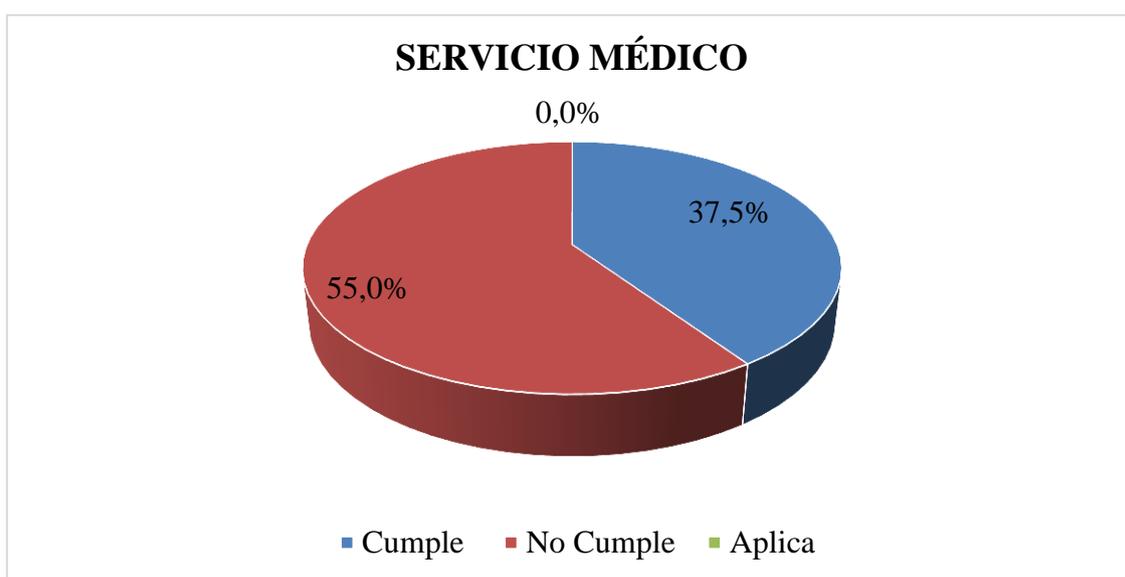
Objetivo: Conocer cuántos establecimientos proporcionan este servicio a sus huéspedes.

Cuadro N° 20

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	30	37,5%
No Cumple	44	55,0%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 20



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 44% de los establecimientos no ofrecen servicio médico, es decir 44 establecimientos de los 74, mientras que un 37.05 % respondió que si disponían de servicio médico concertado, es decir 30 establecimientos de los 74.

Análisis: Un poco más de la mitad de establecimientos de alojamiento en el centro histórico de la ciudad de Cuenca no ofrecen servicio médico, mientras que en segundo lugar están los establecimientos restantes que si ofrecen servicio médico concertado.

Nota: Requisito obsoleto, según el reglamento de alojamiento 2015.

Pregunta 21: ¿Dispone de servicio de conserjería, botones y portería permanente, con atención en español e inglés?

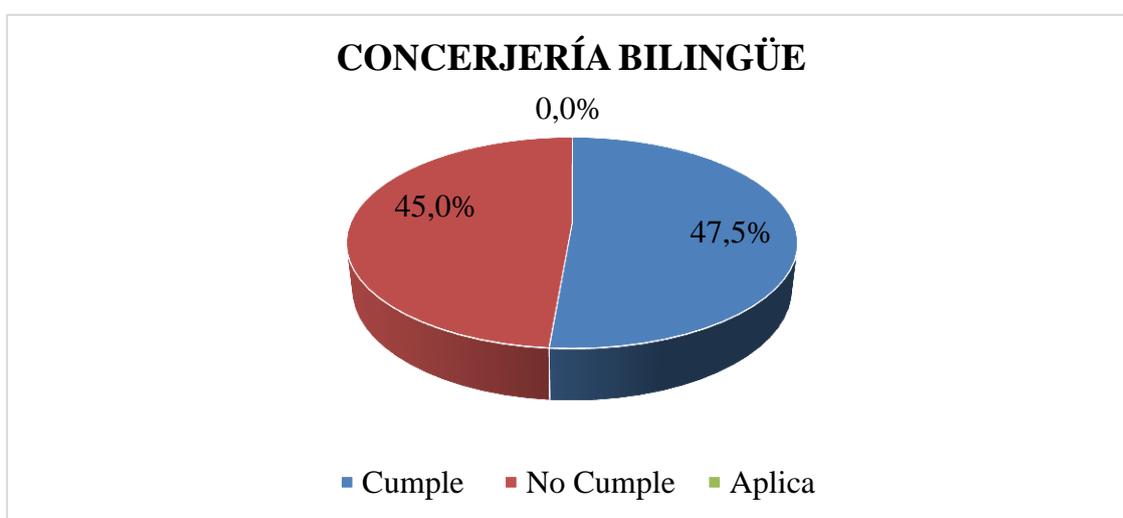
Objetivo: Estar al tanto de los servicios que ofrece cada establecimiento y si cuentan con personal calificado.

Cuadro N° 21

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	38	47,5%
No Cumple	36	45,0%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 21



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 47,5% de los establecimientos ofrecen servicio de conserjería, botones y portería permanente con atención en español e inglés, es decir 38 establecimientos de los 74, mientras que un 45% respondió que no disponían de este servicio, es decir 36 de los 74.

Análisis: Según nuestras encuestas observamos que la diferencia en cuanto a este servicio es tan solo de 2 establecimientos de diferencia lo que nos indica que 36 establecimientos no cuentan con este servicio y en otros casos no cumplen con personal capacitado en el idioma inglés.

De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento del 24 de marzo del 2015, los establecimientos turísticos deberán contar con personal profesional o certificados en competencias laborales de forma progresiva, los establecimientos de categoría de una a dos estrellas deberán contar por lo menos con una persona, la categoría de 3 estrellas con un 5% el primer año y el segundo igualmente, categoría de 4 estrellas con un 20%, que se divide el primer año en 10 % y el segundo de igual modo, la categoría de 5 estrellas el primero, segundo y tercer año deben contar con al menos 10% sumando un total de 30%.

Si haciendo la cuenta el establecimiento obtiene un cero, el establecimiento debe contar con al menos un empleado profesional o certificado.

Pregunta 22: ¿Servicio de recepción permanente con atención en español e inglés?

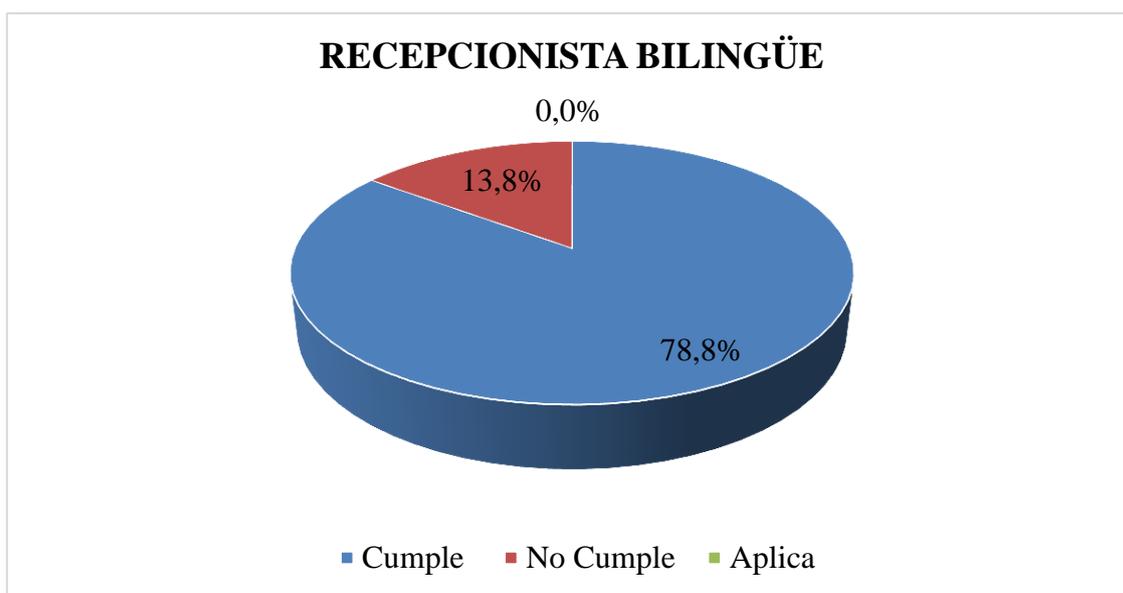
Objetivo: Estar al tanto de los establecimientos que tiene personal capacitado en recepción.

Cuadro N° 22

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	63	78,8%
No Cumple	11	13,8%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 22



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 78,08% ofrecen servicio de recepción permanente con atención en español e inglés, es decir 63 establecimientos de los 74, mientras que un 13,08% respondió que no disponían de este servicio, es decir 11 de los 74.

Análisis: Según nuestro análisis vemos que la gran mayoría de los establecimientos cuentan con servicio de recepción permanente con atención en español e inglés, en cuanto a los otros establecimientos que no tienen este servicio hay que aclarar que no es porque no tienen un empleado en recepción si porque no sabe inglés.

De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento del 24 de marzo del 2015, los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con personal que hable al menos un idioma extranjero de forma progresiva, según la categoría, como es el caso en la categoría de dos estrellas deberá tener al menos una persona que sea bilingüe, en la categoría de tres estrellas el 5% el primer año y el segundo igual, categoría de cuatro estrellas 15% y en la última categoría de cinco estrellas el 25%.

Pregunta 23: ¿En sus instalaciones hay habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, cuando el hotel cuente con ascensor o habitaciones en primer piso?

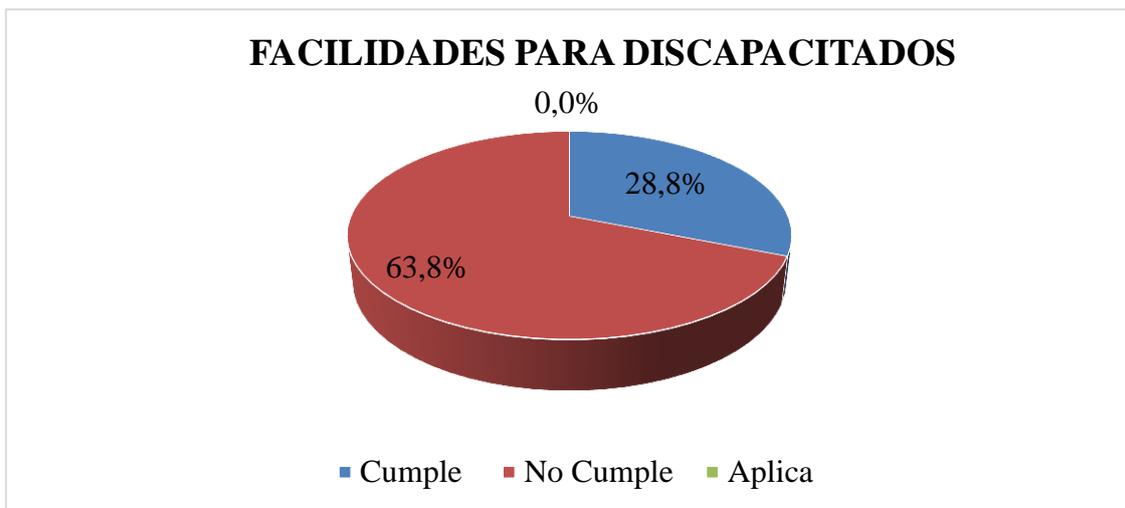
Objetivo: Estar al tanto de los servicios que ofrece cada establecimiento para las personas con discapacidad.

Cuadro N° 23

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	23	28,8%
No Cumple	51	63,8%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 23



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 63,08% no disponen de habitaciones para personas con discapacidad, es decir 51 establecimientos cumplen de los 74, mientras que un 28,08 % respondió que disponían de estas habitaciones, es decir 23 establecimientos de los 74.

Análisis: Al ver la gran diferencia que existe en esta pregunta podemos llegar a la conclusión que los establecimientos que están en el centro histórico de la ciudad de Cuenca no cuentan con una especial infraestructura para las personas con discapacidad, tal vez sea porque la mayoría de estos son casa antiguas convertidas en alojamientos.

De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento del 24 de marzo del 2015, para la accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida los establecimientos de alojamiento turístico deberán sujetarse a las normas INEN sobre la accesibilidad al medio físico, esto es para todos los establecimiento y no depende de que categoría lo sea, además cada establecimiento deberá identificar las áreas con facilidades para personas con discapacidad.

La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad. Las habitaciones para personas con discapacidad deben ser ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.

Pregunta 24: ¿Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día?

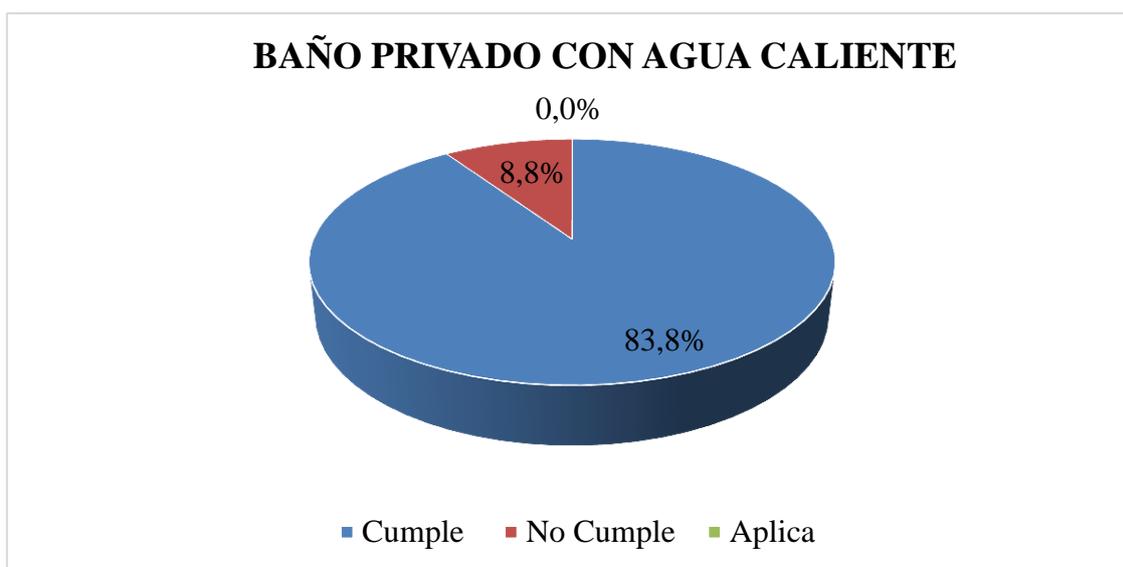
Objetivo: Conocer con precisión cuantos establecimientos disponen de baños privados o baños compartidos.

Cuadro N° 24

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	67	83,8%
No Cumple	7	8,8%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 24



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 83,8% de los establecimientos disponen de baño privado y agua caliente las 24h del día, es decir 67 establecimientos de los 74, mientras que un 8,08% respondió que no disponían de baños privados, es decir solo 7 de los 74.

Análisis: Según lo graficado anteriormente hemos visto que la gran parte de los alojamientos cuentan con baños privados y agua caliente en sus habitaciones, mientras que en segundo lugar tan solo siete de los setenta y cuatro disponen de baños compartidos.

De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento del 24 de marzo del 2015, los establecimientos de alojamiento turístico tienen la obligación de proveer de agua caliente en duchas de cuartos de baño y aseo privado, esta deber ser centralizada, las 24horas del día, y con un sistema de válvula de presión.

Pregunta 25: El servicio de desayuno que incluya bebidas (té, café, leche, jugo de frutas recién preparado), más siete tipos de comestibles, (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca u otros), con atención en español e inglés.

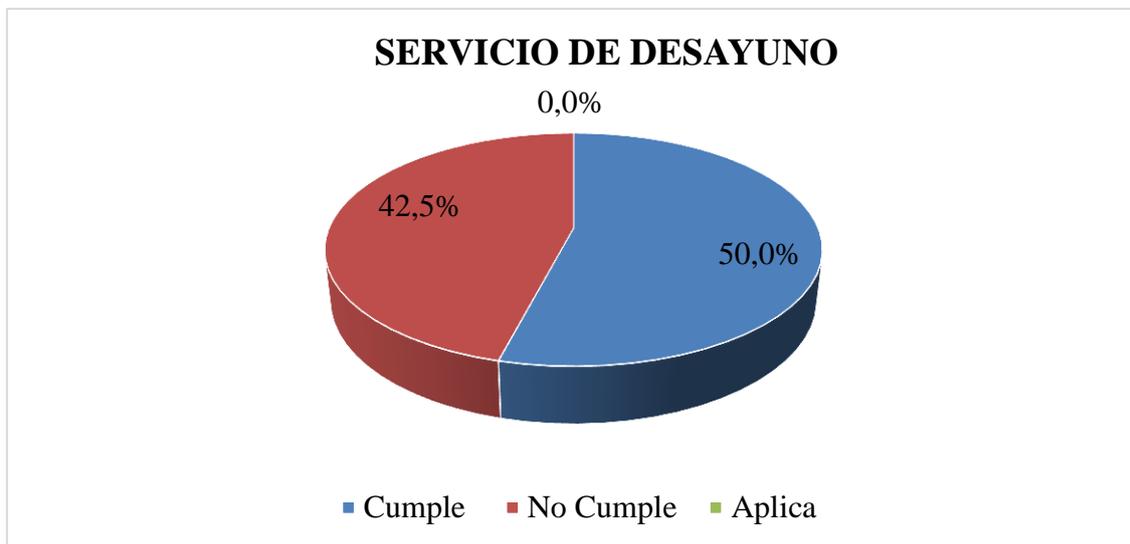
Objetivo: Estar al tanto de los servicios que ofrece cada establecimiento y si cuentan con personal calificado.

Cuadro N° 25

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	40	50,0%
No Cumple	34	42,5%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 25



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 50% de los establecimientos ofrecen servicio de desayuno con atención en español e inglés, es decir 40 establecimientos de los 74, mientras que un 42,5% respondió que no disponían de este servicio, es decir 36 de los 74.

Análisis: Según nuestras encuestas vemos que en primer lugar están los establecimientos que ofrecen desayuno con un personal que hable en español e inglés, y luego están los

establecimientos como hostels, posada, hostales que no dan servicio de desayuno y tampoco cuentan con personal bilingüe para la atención.

Nota: Requisito obsoleto, según el reglamento de alojamiento 2015.

Pregunta 26: ¿Servicio de restaurante de cocina internacional, con una carta que contenga a lo menos una variedad de siete alternativas de entradas, platos fuertes y postres, con atención en español e inglés?

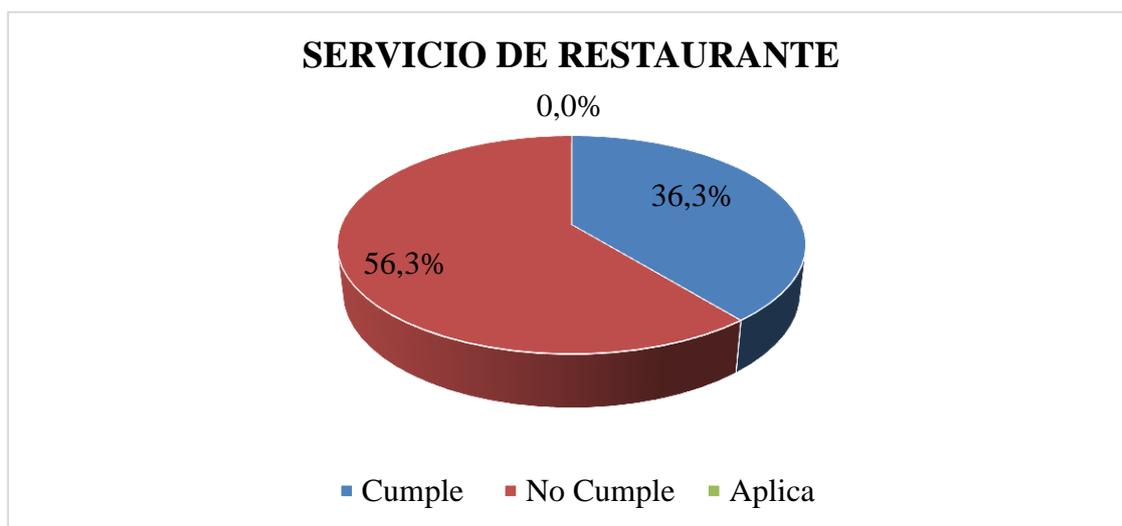
Objetivo: Estar al tanto de los servicios que ofrece cada establecimiento y si cuentan con personal calificado.

Cuadro N° 26

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	29	36,3%
No Cumple	45	56,3%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 26



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el grafico que el 56,30% de los establecimientos no ofrecen servicio de restaurante de cocina internacional, es decir 45 establecimientos de los 74, mientras que un 36,3% respondió que si disponían de este restaurante, es decir 29 de los 74.

Análisis: Según nuestras encuestas vemos que en primer lugar están los establecimientos que no disponen de restaurante dentro de sus instalaciones o al menos solo ofrecen servicio de cafetería, y luego están los establecimientos que si dan servicio de restaurante que son muy pocos en comparación a los otros.

De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento del 24 de marzo del 2015, los establecimientos de alojamiento turístico que brinden los servicios de alimentación y bebidas, deberán regirse al reglamento específico para cada actividad.

En el caso de que los establecimientos cuenten dentro de sus instalaciones con restaurante, tendrán un plazo máximo de tres años a partir de la publicación de este reglamento en el Registro Oficial, para implementar trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos.

Después de ver estos resultados llegamos a la conclusión de que la mayoría de los establecimientos de alojamientos que están el centro histórico de la ciudad de Cuenca no dan un servicio de restaurante.

Pregunta 27: ¿Servicio permanente a las habitaciones, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención en español e inglés?

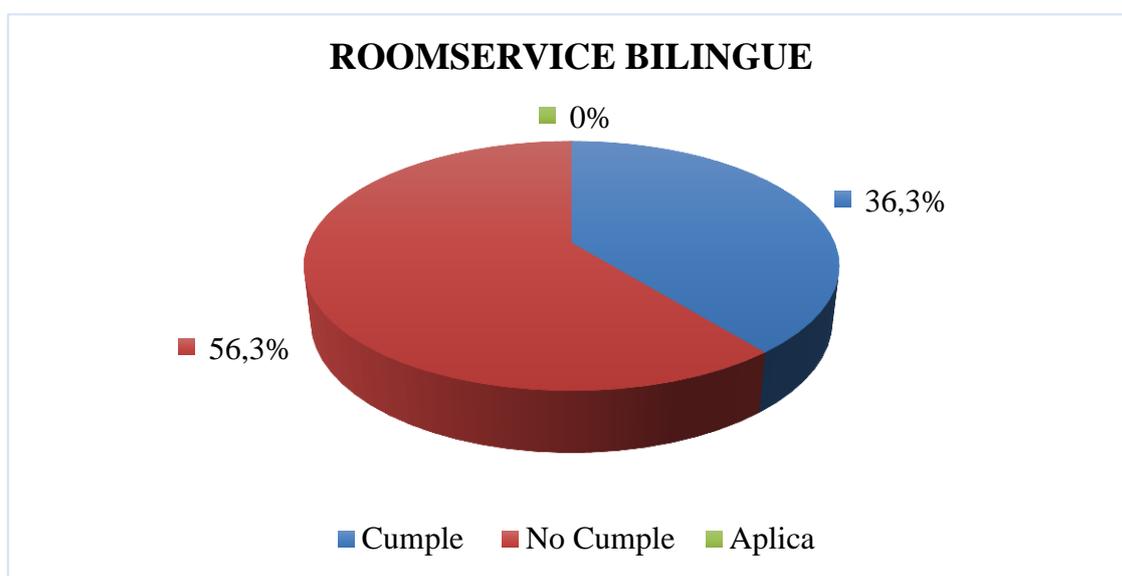
Objetivo: Estar al tanto de los servicios que ofrece cada establecimiento y si cuentan con personal calificado.

Cuadro N° 27

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	29	36,3%
No Cumple	45	56,3%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 27



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 56,30% de los establecimientos no ofrecen room-service, es decir 45 establecimientos de los 74, mientras que un 36,3% respondió que si disponían de este restaurante, es decir 29 de los 74.

Análisis: Según nuestras encuestas vemos que en primer lugar están los establecimientos que no disponen de restaurante dentro de sus instalaciones o al menos solo ofrecen servicio de cafetería, y luego están los establecimientos que si dan servicio de restaurante que son muy

pocos en comparación a los otros por este motivo es que vemos los mismos porcentajes en esta pregunta que en la anterior.

De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento del 24 de marzo del 2015, los establecimientos de alojamiento turístico deben ofrecer room-service especialmente establecimientos con categoría 4 y 5 estrellas con personal profesional y que por lo menos hable un idioma extranjero.

Después de ver estos resultados llegamos a la conclusión de que la mayoría de establecimientos que están el centro histórico de la ciudad de Cuenca no dan un servicio de restaurante ni tampoco ofrecen room-service, solamente los establecimientos que tiene categoría de 4 y 5 estrellas.

Pregunta 28: ¿El menaje de las habitaciones se cambia diariamente y también cuando se produzca un cambio de huésped en la habitación?

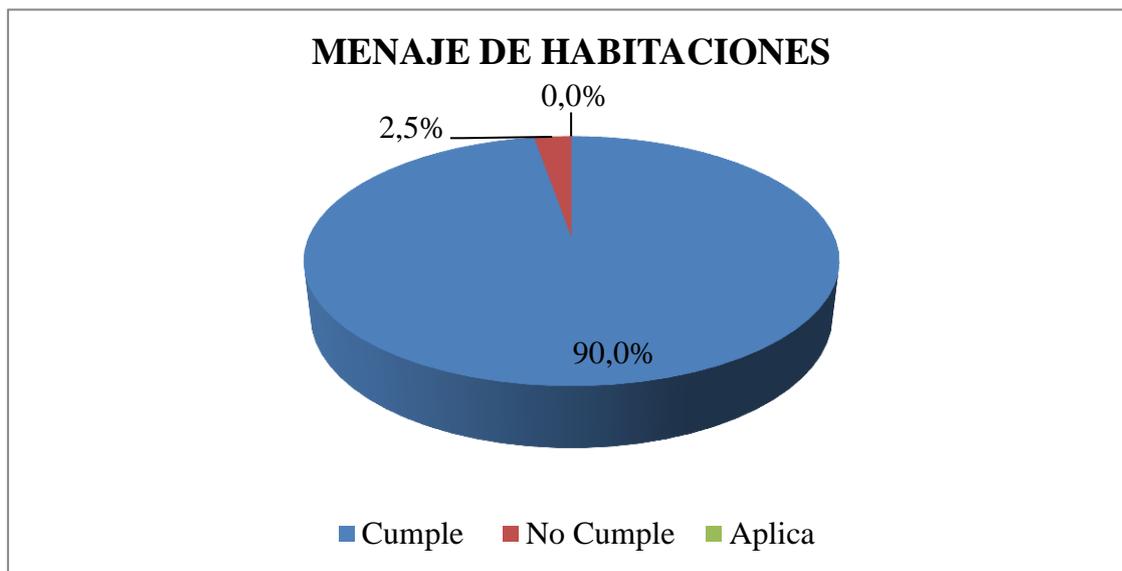
Objetivo: Estar al tanto de los servicios que ofrece cada establecimiento.

Cuadro N° 28

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	72	90,0%
No Cumple	2	2,5%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 28



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 90% de los establecimientos cambian el menaje diariamente y también cuando hay un cambio de huésped, es decir 72 establecimientos de los 74, mientras que un 2,5% respondió que no lo hacían diariamente, es decir 2 de los 74.

Análisis: Después de ver estos resultados llegamos a la conclusión de que la mayoría de establecimientos que están en el centro histórico de la ciudad de Cuenca cambian diariamente el menaje de la habitación y a penas solo dos establecimientos no lo hacen.

De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento del 24 de marzo del 2015, en todos los establecimientos de alojamiento turístico sea cual fue esa su categoría, tiene la obligación de brindar el servicio de cambio de menaje de la habitación cuando hay un cambio de huésped, en el caso de cambio diariamente de menaje con el mismo huésped se pone a consideración del pasajero si desea y cambio o no, mostrándole que el hotel ayuda al ambiente.

Pregunta 29: ¿Dispone de iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso?

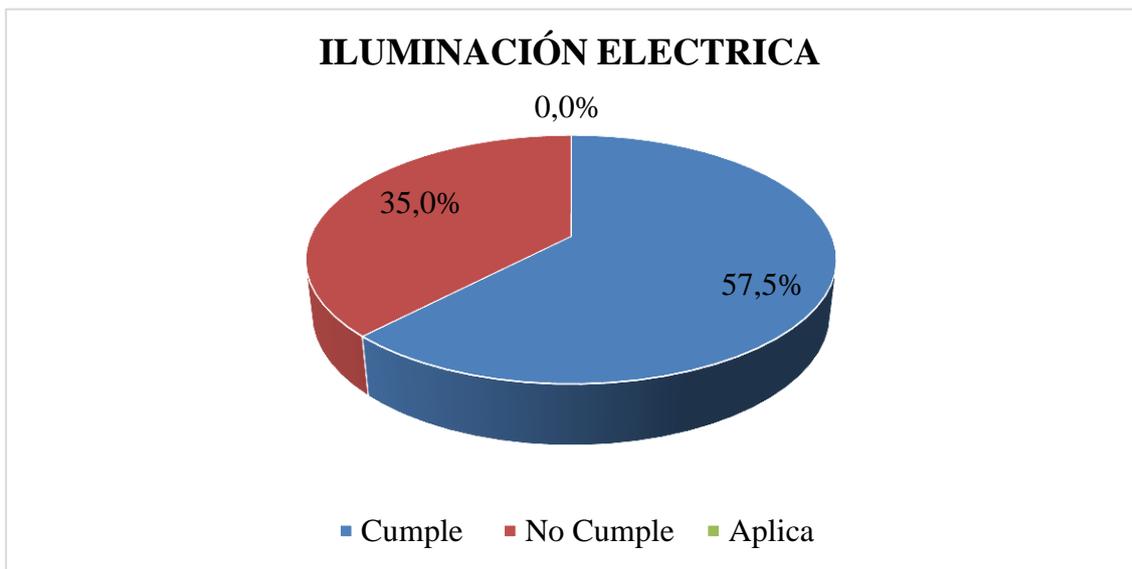
Objetivo: Estar al tanto de los servicios que ofrece cada establecimiento.

Cuadro N° 29

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	46	57,5%
No Cumple	28	35,0%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 29



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 57,5% de los establecimientos disponen de iluminación eléctrica central junto a la puerta de acceso, es decir 46 establecimientos de los 74, mientras que un 35,5% respondió que no disponían, es decir 28 de los 74.

Análisis: Después de ver estos resultados llegamos a la conclusión de que un poco más de la mitad de establecimientos que están el centro histórico de la ciudad de Cuenca cuentan son

un adecuado sistema de iluminación mientras que el otro tercio corresponde a los establecimientos que no están bien equipados en cuanto al sistema de iluminación.

De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento del 24 de marzo del 2015, los establecimientos de alojamiento turístico existentes, tendrán un plazo máximo de 3 años a partir de la publicación de este reglamento, para implementar instalaciones eléctricas cuyo voltaje sea de 220V.

Pregunta 30: ¿Las habitaciones tienen Mini-bar (frigo bar)?

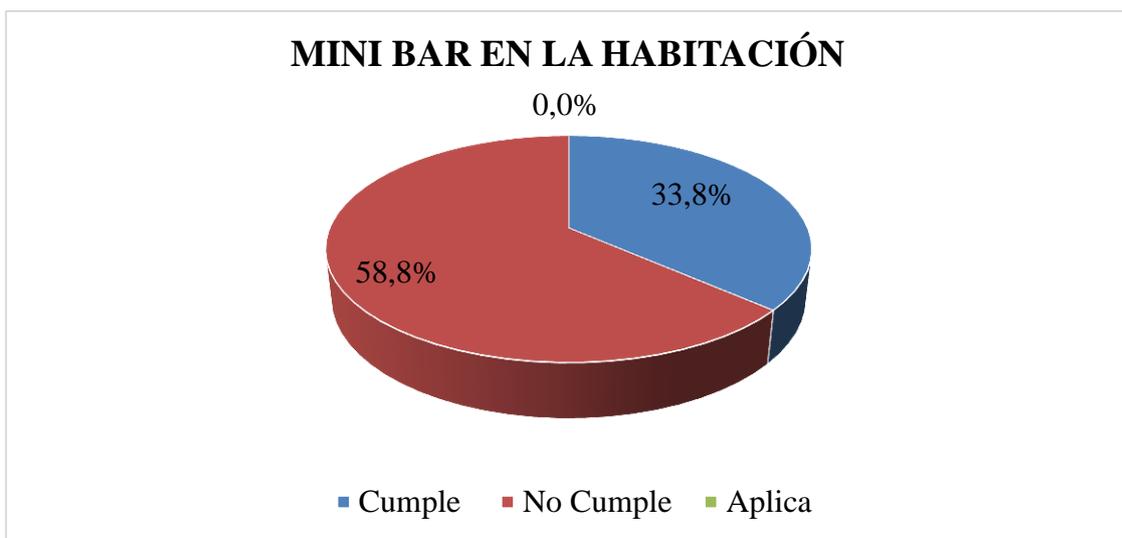
Objetivo: Estar al tanto de los servicios que ofrece cada establecimiento.

Cuadro N° 30

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	27	33,8%
No Cumple	47	58,8%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 30



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el grafico que el 58,8% de los establecimientos no disponen de un mini bar al menos en una habitación, es decir 47 establecimientos de los 74, mientras que un 33,8% respondió que si disponían, es decir 27 de los 74.

Análisis: Después de ver estos resultados llegamos a la conclusión de que un poco más de la mitad de establecimientos que están el centro histórico de la ciudad de Cuenca no cuentan con un mini bar en sus habitaciones, mientras que el otro tercio corresponde a los establecimientos que si están bien equipados al menos con un mini bar en algunas de su habitaciones.

Pregunta 31: ¿Las habitaciones cuentan con plasma?

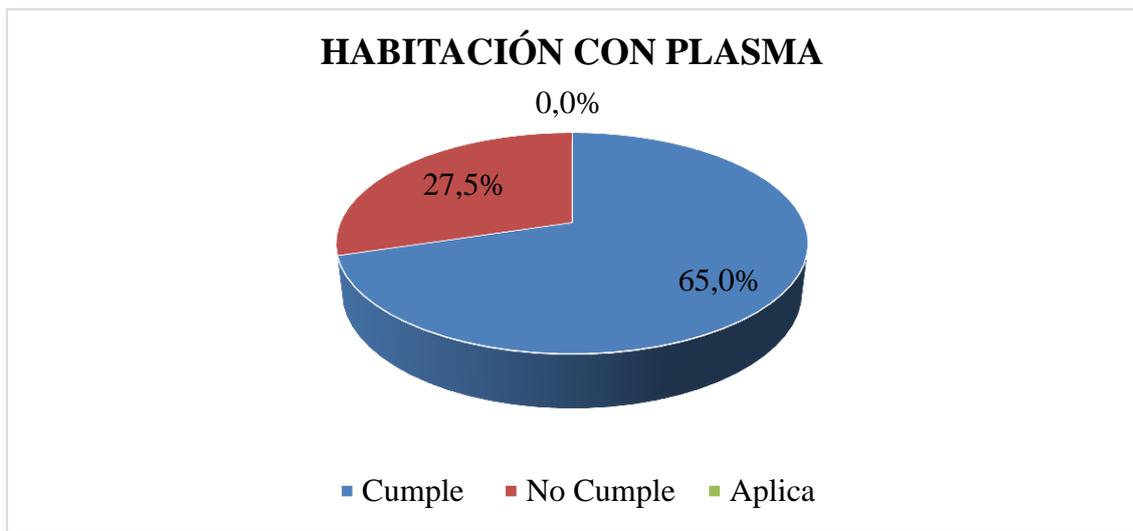
Objetivo: Estar al tanto de los servicios que ofrece cada establecimiento.

Cuadro N° 31

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	52	65,0%
No Cumple	22	27,5%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 31



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 65% de los establecimientos cuentan con plasma en las habitaciones, es decir 52 establecimientos de los 74, mientras que un 27,5% respondió que no disponían de plasma, es decir 22 de los 74.

Análisis: Después de ver estos resultados podemos apreciar que los cincuenta establecimientos están modernizados en cuanto a las televisiones y tienen un buen televisor en cada una de sus habitaciones, mientras que los veinte y dos restantes no están bien equipados con televisores nuevos.

Pregunta 32: ¿Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina, los cuales deben ser cambiados diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación?

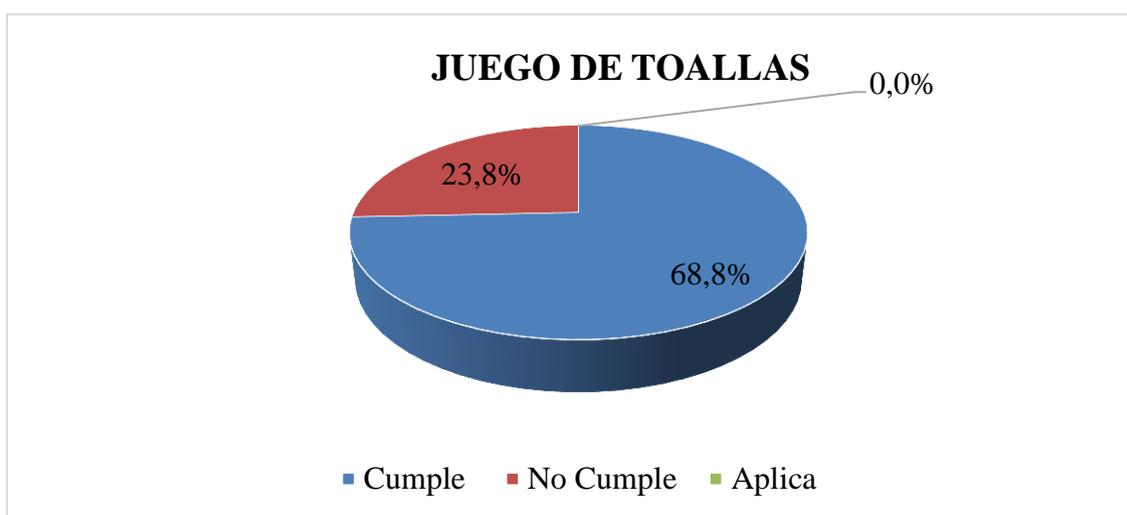
Objetivo: Estar al tanto de los servicios que ofrece cada establecimiento.

Cuadro N° 32

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	55	68,8%
No Cumple	19	23,8%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 32



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 68,8% de los establecimientos cuentan con un juego de toallas con cambio diario, es decir 55 establecimientos de los 74, mientras que un 23,8% respondió que no disponían sus habitaciones de un juego de toallas con cambio diario, es decir 19 de los 74.

Análisis: Después de ver estos resultados podemos apreciar que los cincuenta y cinco establecimientos de alojamientos están bien equipadas sus habitaciones con un juego de toallas y con el servicio de cambio diario, mientras que los diecinueve restantes no están bien equipados con todas las comodidades que se requiere.

Pregunta 33: ¿Las habitaciones cuentan con todos los amenities necesarios para el uso personal?

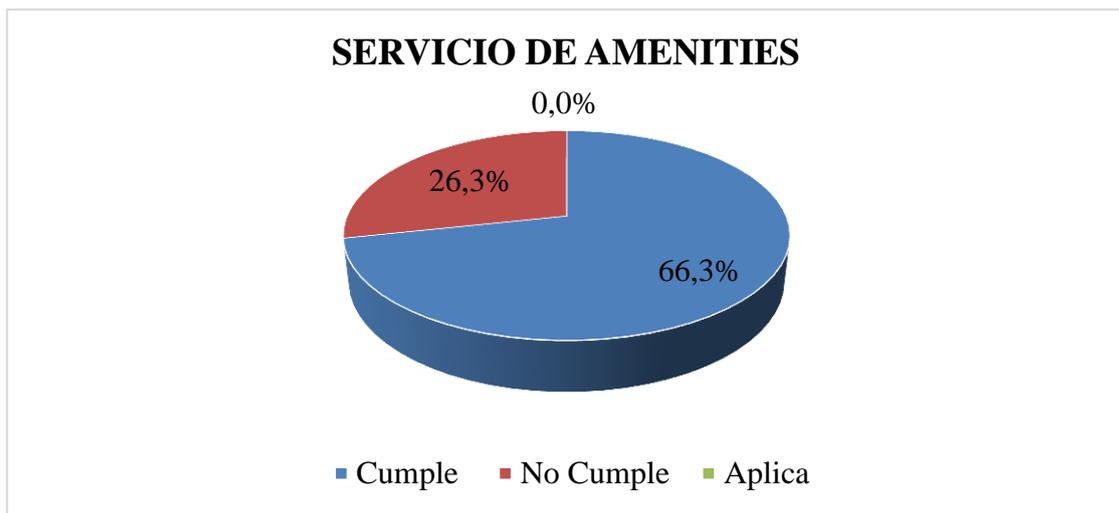
Objetivo: Estar al tanto de los servicios que ofrece cada establecimiento.

Cuadro N° 33

Valor Significativo	Frecuencia Alojamiento	Porcentaje
Cumple	53	66,3%
No Cumple	21	26,3%
Aplica	0	0,0%
Total	74	92,5%

Fuente: Las autoras

Gráfico N° 33



Elaborado por: Las autoras

Interpretación: Esta interrogante se puede resolver viendo en el cuadro y el gráfico que el 66,3% de los establecimientos cuentan con amenities en las habitaciones, es decir 53 establecimientos de los 74, mientras que un 26,3% respondió que no disponen su habitaciones de amenities, es decir 21 de los 74.

Análisis: Como vemos anteriormente pocos son los establecimientos que no cumplen con el servicio de dar amenities en las habitaciones, cabe recalcar que en los que no cumplen es porque son establecimientos de baja categoría.

2.3.- Comparaciones Estadísticas

Crecimiento de Alojamiento en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca

Durante el año 2010 existían en el centro histórico de la Ciudad de Cuenca, tomando como referencia nuestra delimitación de calles, 65 establecimientos de los cuales 31 son hoteles, 30 hostales, y 4 restantes son hostels.

Para el año 2011 los establecimientos aumentaron en un 4% es decir de 65 a 72 sitios de hospedaje creando en tan solo un año 7 establecimientos los cuales son:

Hotel San Juan, de categoría de 5 estrellas, ubicado en la General Torres 9-59 y Gran Colombia, cuenta con 25 habitaciones coloniales de primera. Se encuentra funcionando en una casa de estilo colonial, la familia León propietarios hasta la fecha, se reconstruyó en su totalidad para convertirla en lo que es ahora. A partir de su apertura en agosto de 2011 se ha ido posicionando como uno de los Hoteles coloniales dentro de la ciudad.

La Casa Cuencana Hostel Accommodation, de categoría 3 estrellas, ubicado en la Hermano Miguel 4-45 y Calle Larga, cuenta con 9 habitaciones con baño compartido. Se encuentra funcionando desde el 2011, este tipo de acomodación es para turistas mochileros que buscan un lugar económico donde hospedarse.

Hostal Hogar Cuencano, de categoría de 3 estrellas, ubicado en la Hermano Miguel 4-36 y Calle Larga, cuenta con 19 habitaciones con baño privado y otras con baño compartido. Se encuentra funcionando desde el 2011, este tipo de hospedaje es para turistas con mochileros que buscan un lugar económico donde hospedarse.

Hotel Cuatro Ríos de Cuenca, de categoría de 1 a 2 estrellas, ubicado en la Hermano Miguel 10-94 y Mariscal Lamar, cuenta con 17 habitaciones todas con baño privado. Se encuentra funcionando desde junio de 2011, la casa fue restaurada para hotel ya que antes era casa familiar.

Hotel Boutique los Balcones, de categoría de 3 estrellas, ubicado en la Presidente Borrero 12-08 y Gaspar Sangurima, cuenta con 11 habitaciones todas decoradas con finos acabados y camas talladas de estilo colonial, con ventanas con aislación acústica de doble cristal. Se encuentra funcionando desde 2011, sobre la casa que sería taller del afamado artista plástico Gaspar De Sangurima, siendo a su vez una casa colonial y patrimonial.

Hotel Morenica del Rosario, de categoría 3 estrellas, ubicado en la Gran Colombia 10-65 entre General Torres y Padre Aguirre, cuenta con 16 confortables habitaciones. Se encuentra en funcionamiento desde el mes de julio de 2011, la misión de este hotel es ofrecer a los huéspedes la posibilidad de conocer la cultura cuenca.

En el año 2012 no encontramos ningún registro, ni tampoco por medio de las encuestas realizadas que se haya creado algún establecimiento de alojamiento.

Para continuar en el año 2013 se han creado 6 establecimientos de alojamiento, de los cuales 2 son Hoteles, 3 hostales y 1 hostel, los cuales son:

Hostal Campanario, es de categoría de 3 estrellas, está ubicado en la Padre Aguirre 11-84 y Gaspar Sangurima, cuenta con 25 habitaciones acogedoras y modernas. Se encuentra en funcionamiento desde el año 2013 de arquitectura colonial la casa data de 1948, fue remodelada por sus propietarios para convertirla en hotel.

Forum Hotel, de categoría de 4 estrellas, está ubicado en la Antonio Borrero 10-91 y Mariscal Lamar, cuenta con 12 modernas habitaciones. Se encuentra en funcionamiento desde el año 2013, El encanto del Forum Hotel proviene de la conservación de los elementos originales de la casa: patio y traspatio, paredes de adobe, balcones de madera y de hierro forjado, aleros, teja, y un salón clásico con el cielo raso pintado a mano, que rememora la distinción de la Cuenca de ayer, el negocio es de una familia ecuatoriana alemana.

Hotel Alejandrina, de categoría de 4 estrellas, ubicado en las calles Mariano Cueva entre Sucre y Presidente Córdova, cuenta con 25 habitaciones todas con baño privado. Se encuentra funcionando desde el 12 abril de 2013, de arquitectura colonial, fue reconstruida en su totalidad para la función de hotel de los actuales dueños.

Domesan Hosped y Restaurante, de categoría de 1 a 2 estrellas, está ubicado en la calle Larga 8-81 y Benigno Malo, cuenta con 7 habitaciones todas con baño privado, agua caliente. Se encuentra funcionando desde el 2013. Es un edificio histórico de estilo colonial con decoración y detalles modernos.

Mochiliers Hostal y Café, de categoría de 1 a 2 estrellas, está ubicado en la Presidente Borrero 5-91 y Juan Jaramillo, cuenta con 5 habitaciones con baño privado y baño compartido. Se encuentra funcionando desde el 2013, sus actuales dueños tuvieron la idea de remodelar su vivienda para convertirla en un hostal para turistas mochileros que buscan un lugar económico donde hospedarse.

Hostal Yakumama, de categoría de 1 a 2 estrellas, se encuentra ubicado en la Luis Cordero 5-66 y Honorato Vásquez, cuenta con 12 habitaciones algunas de ellas con baño privado y otras con baño compartido. Se encuentra en funcionamiento desde abril del 2013, la casa fue remodelada para ser lo que es ahora, su estilo fue inspirada en los Incas de allí su nombre Yakimama que significa bondad del agua, todas sus habitaciones tienen el nombre de un Inca, sus propietarios con dos extranjeros que residen en la ciudad de Cuenca.

Para terminar con el análisis del crecimiento de alojamiento en el centro de la ciudad de Cuenca, en el último año de nuestro estudio el cual es el 2014 fueron abiertos 3 establecimientos los cuales son:

Casa de Lidice Bed and Breakfast, de categoría 3 estrellas, está ubicada en la General Torres 11-69 y Lamar, cuenta con 12 habitaciones todas con baño privado y agua caliente, cada habitación tienen un estilo minimalista. Se encuentra en funcionamiento desde el año 2014, la casa fue restaurada en su totalidad cuenta con una terraza en la cual presentan diferentes alternativas de platos hechos con alimentos de la región y que sean naturales.

Del Parque Hotel y Suites By Hotel Cuenca, categoría 3 estrellas, está ubicado en la Benigno Malo 9-21 y Bolívar, cuenta con 7 habitaciones las cuales son de estilo clásico colonial, lujosas y confortables. Se encuentra en funcionamiento desde el año 2014, se encuentra en un lugar estratégico, en la esquina del parque calderón y goza con una vista espectacular hacia el Parque Calderón. Fue restaurada por los dueños del Hotel Cuenca ya que este inmueble también les pertenece.

Gran Colombia Suites, de categoría 4 estrellas, está ubicado en la Luis Cordero 10-13 y Gran Colombia, cuenta con 15 suites están elegantemente diseñadas, especialmente para los viajeros más exigentes que buscan comodidad y valor. Se encuentra funcionando desde el año 2014, construida en la década de 1920, como el primer gran Hotel en Cuenca, fue cerrado por varios años y luego ha sido restaurado por el grupo Vázquez.

A continuación se presenta un gráfico que muestra como se ha comportado el crecimiento de alojamientos en el centro histórico de la ciudad de Cuenca entre los años 2010 al 2014.

Gráfico del crecimiento de Alojamiento

Gráfico N° 34



Elaborado por: Las autoras

Como se observa el número de establecimientos de alojamiento en el centro Histórico de la ciudad de Cuenca, según nuestra delimitación permaneció invariable con seis establecimientos nuevos abiertos en el año 2011, sin embargo en el año 2012 se muestra que ningún establecimiento fue abierto durante este año, y para el 2013 vemos nuevamente un aumento de seis entidades creados los mismos que la gran mayoría fueron abiertos en el mes de abril. Finalmente en el año 2014 tan solo podemos observar la creación de 3 establecimientos.

CAPITULO III

3.1.- Calidad de los Servicios de Alojamiento

El enfoque en la calidad de un servicio es una estrategia dentro de un establecimiento hotelero, siendo uno de los elementos más preciados dentro del sector turístico, de esta manera ganan nuevas oportunidades dentro del mercado nacional e internacional, su objetivo primordial es la satisfacción del cliente. Hoy en día el turista no solo busca un lugar de descanso y pernocte sino también la satisfacción a sus necesidades en su experiencia de viaje, por lo tanto, el alojamiento es valorado por su infraestructura de acogida y equipamiento; así como, a su servicio. Los clientes son un elemento vital de cualquier negocio por ende el producto o servicio debe cumplir con ciertos requisitos en los cuales se involucran directamente los sistemas de calidad que se implementan en las empresas.

Las empresas ofertan bienes y servicios para cuya producción y venta se utilizan diversas formas de organización, medios de promoción y canales de comercialización. En el caso de la empresa de servicios, el consumidor -el turista - se traslada desde su lugar de origen, compra el servicio y luego lo utiliza o “consume” en el mismo sitio. La empresa proveedora de servicios necesita entrar en contacto directo con el cliente de esta manera lo mantendrá informado para que el turista tome su decisión y no se arrepienta al momento de usar el servicio.

Sin embargo, con la aplicación de las tecnologías electrónicas a los negocios, cada vez más compradores adquieren servicios por esas vías. Como fuese, en todos estos negocios es importante que los trabajadores estén en capacidad de atender adecuadamente al cliente dándoles a conocer la calidad de servicios que ofrecen. (Plan Nacional Calidad Turística, 2012)

3.1.1.- Características del producto/servicio

Los servicios que prestan los establecimientos hoteleros se caracterizan por los siguientes rasgos propios, en contraposición a los bienes físicos:

Intangibilidad	Los servicios son prestaciones y experiencias más que objetos
Heterogeneidad	La prestación suele variar de un servicio a otro, de un usuario a otro, y de un día a otro. Lo importante es buscar una estandarización de los servicios mediante parámetros o directivas.
Inseparabilidad	Por lo general, los servicios se generan en el momento de las prestaciones o en los instantes inmediatamente anteriores, requiriendo la mayor prontitud.
Temporalidad	No es posible almacenar los servicios como se almacenan los bienes físicos.
Alta interacción	En los servicios, y sobre todo en la hostelería, la comunicación empleado-cliente es indispensable para el pleno desarrollo de los procesos productivos y de servicios.

Fuente: (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2012)

3.1.2.- Identificación y Análisis del Cliente

En la actualidad los clientes exigen cada vez más calidad de los servicios turísticos, y los establecimientos hoteleros no son la excepción por ello es fundamental analizar e identificar el tipo de cliente que se hospeda en el hotel. El establecimiento de hospedaje debe brindar a sus clientes lo mejor de lo que ellos esperan cumpliendo sus necesidades y expectativas con el fin de captar y mantener clientes.

En primer lugar, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Lugar de proveniencia: ¿el cliente es nacional o extranjero?
- Forma de contratación de servicios: ¿directamente o mediante un intermediario?

Hoy en día el turista nacional contacta directamente los servicios que utilizan ya que lo organiza por su propia cuenta, mientras que el turista extranjero prefiere realizarlo a través de una agencia de viajes.

En segundo lugar, a partir de la información recopilada se cuantifica el volumen de ventas en base a estas dos características principales para perfilar al cliente y definir cuáles son las acciones comerciales a desarrollar.

3.1.2.1.- Cliente directo

En este tipo de clientes además de saber las características antes mencionadas es indispensable conocer:

- Motivo de viaje
- Medio de transporte utilizado
- Duración de la estadía
- Gasto efectuado

Para que los clientes directos tengan una idea de estos requerimientos, es importante exponerlos en la página web del alojamiento, o en caso de no contar con ello, deben destacarlo en el primer contacto, de esta manera el cliente se sentirá seguro de los servicios que está contratando.

Por motivo de viaje, el cliente puede ser agrupado en:

- Cliente de Ocio: descanso, cultura, descubrimiento, naturaleza, deporte y aventura, relaciones, salud, acontecimientos.

- Cliente de Negocios: profesional, congresos y convenciones, ferias, misiones económicas, incentivos, comisiones.

De acuerdo al perfil de cada cliente, se puede reconocer sus necesidades y sus expectativas respecto al servicio, por consiguiente se debe proyectar las medidas para poder escoger el alojamiento adecuado

3.1.2.2.- Cliente a través de las agencias de viajes

Como anteriormente mencionamos la mayoría de turistas extranjeros que visita nuestro país contrata a agencias de viajes para organizar su itinerario de viaje, de esta forma obtienen información variada donde encuentran muchas opciones de servicios entre las cuales se encuentra el alojamiento. Por lo tanto se puede observar que el cliente es la agencia de viajes, pues es la que realiza la reserva.

Para obtener resultados favorables al momento de vender los servicios es importante contactar a las agencias de viajes que comercialicen el destino donde se ubica el hospedaje, de esta forma se debe ofrecer tarifas especiales o confidenciales, además de establecer las políticas de reservas y de pagos.

Es importante recordar que las agencias de viajes y turismo seleccionan proveedores de hospedaje en base a:

- Cumplimiento de requisitos legales
- Calidad de los servicios
- Estado de la infraestructura
- Experiencia en el rubro

Debemos tener en cuenta que el agente de viajes y turismo es el intermediario entre el cliente y el establecimiento de hospedaje, por lo tanto se le debe proporcionar la información necesaria para que pueda transmitirla al huésped; así como, escuchar sus sugerencias y requerimientos.

La satisfacción del usuario final fortalece la relación entre la agencia de viajes y el establecimiento de hospedaje. Si el huésped está feliz por su estadía en el alojamiento, la agencia de viajes también lo está. (Plan Nacional Calidad Turística, 2012)

3.2.- Conceptos de Calidad

La calidad es un elemento importante dentro del ámbito turístico, por ello este capítulo tiene por objetivo estudiar los diferentes conceptos de calidad, mediante las distintas perspectivas del mismo.

3.2.1.- Evolución del concepto de calidad

El concepto de calidad es uno de los conceptos que ha ido cambiando al pasar de los años, por ello es importante conocer sus diferentes etapas.

A continuación se explicaran seis etapas muy claras en la evolución del concepto:

- 1. Etapa Artesanal:** En esta etapa el concepto de calidad era hacer las cosas bien a cualquier costo. El objetivo del artesano era la satisfacción propia y la satisfacción del cliente, sin importar el tiempo de duración que le tomara.
- 2. Etapa de la Industrialización:** Donde lo primordial era satisfacer la demanda de bienes, no le daban importancia a la calidad. La cantidad y el tiempo son los conceptos importantes.

- 3. Etapa de Control Final:** Lo importante era proveer al cliente los productos según sus requerimientos, para la cual surgió el control de Calidad, de esta manera mantenían a sus clientes satisfechos, pues no importaba la cantidad de producto fabricado.

Calidad = Control de Calidad = Control Final

- 4. Etapa de Control en Proceso:** En esta etapa se empiezan a tomar acciones preventivas, controlando cada fase del proceso para identificar los fallos y así evitar la aparición de productos defectuosos.

- 5. Etapa de Control en Diseño:** La calidad empieza a programarse desde el propio proyecto (en el diseño) para que el producto además de estar adaptado a un proceso productivo, tenga una vida útil garantizada (fiabilidad del producto), lo que además simplifica considerablemente las tareas de control.

Calidad = Fiabilidad

- 6. Mejora Continua:** Para ser competitivos se debe tener una Mejora continua de los productos y/o servicios teniendo como consecuencia la excelencia de éstos.

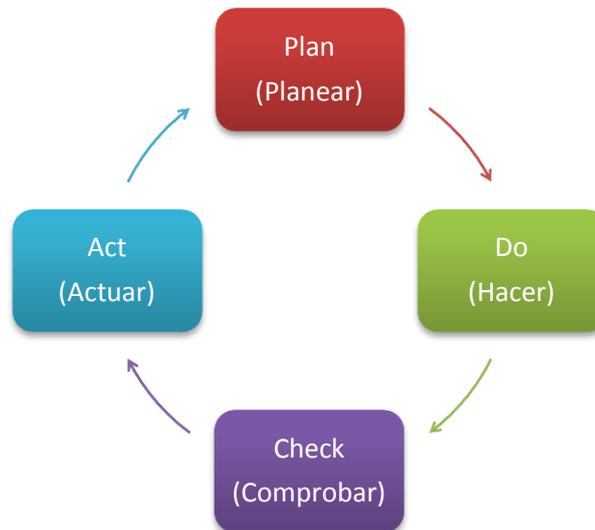
Esta evolución del concepto de calidad hacia la "Excelencia o la Calidad Total" ha sido posible gracias a las ideas de una serie de señores conocidos como los "Grandes Gurús de la Calidad" (Crosby, Stewart, Isikawa, Taguchi, etc) pero quizás, destacar entre ellos a Edward Deming y a Joseph Juran.

EDWARDS DEMING: planteó que la Calidad se lograba cuando los costos disminuían al producirse menos errores, menos reproceso, mejor utilización de la maquinaria,

del equipo y de los materiales, y menos demora en la fabricación y en la entrega. Su estrategia se basaba en catorce puntos claves:

1. Crear un propósito de mejora del producto y del servicio.
2. Adoptar una filosofía que elimine los niveles aceptados de errores.
3. Suspender la dependencia de la inspección mediante el control del proceso.
4. Terminar con la práctica de hacer negocio sobre la base del precio. (Homologación de los proveedores que genere confianza y fidelidad).
5. Mejorar constantemente y para siempre el sistema de trabajo mediante la planificación y mediante la aplicación de una metodología concreta en la producción.
6. Aplicar métodos de entrenamiento en el trabajo.
7. Adoptar un concepto de Liderazgo que permita fomentar el trabajo en equipo y lograr una mayor productividad.
8. Eliminar el miedo y fomentar la confianza para que todos trabajen con efectividad.
9. Romper las barreras entre los departamentos. Todos forman parte del mismo equipo y deben trabajar en la misma dirección.
10. Eliminar eslóganes y metas encaminadas a incrementar la productividad si no se proporcionan los medios adecuados para ello.
11. Eliminar cuotas numéricas. Si la principal meta es la cantidad, la calidad se ve afectada.
12. Eliminar las barreras que se encuentran entre el trabajador y el derecho a sentirse orgulloso de su trabajo.
13. Instituir programas de formación para mejorar las capacidades.
14. Crear una estructura en la alta dirección que impulse los 13 puntos anteriores.

Todo esto se resume fácilmente en su Ciclo PDCA de Mejora Continua, conocido como Ciclo Deming: Planificar (P), hacer lo que se planifica (D), medir y controlar lo que se hace (C), y actuar en consecuencia para Mejorar los Resultados (A)

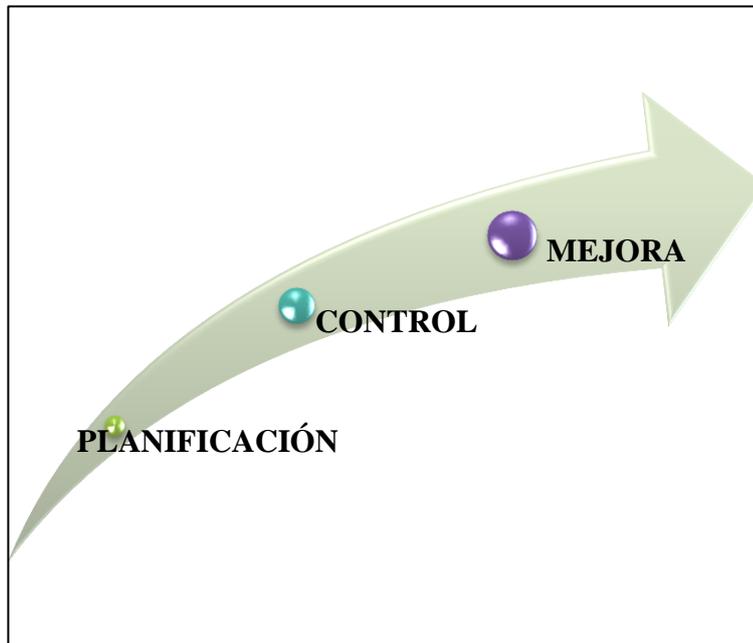


Realizado por: Las autoras

JOSEPH JURAN: Definió la calidad como la "Adecuación al uso", es decir, la forma de adecuar las características de un producto al uso que le va a dar el consumidor. Se puede decir que es el promotor del Aseguramiento de la Calidad y que sienta las bases para La Calidad Total. Propuso una Trilogía de Calidad basada en:

- 1. Planificación de la Calidad:** Consiste en determinar las necesidades de los clientes y desarrollar los productos y actividades idóneos para satisfacerlas. Hay que identificar a los clientes para poder determinar sus necesidades y sus percepciones.
- 2. Control de Calidad:** Consiste en evaluar el comportamiento real de la calidad, comparando los resultados obtenidos con los objetivos propuestos para luego, actuar reduciendo las diferencias.

3. Mejora de Calidad: Establecer un plan anual con el objetivo de lograr un cambio ventajoso y permanente que conduzca a la Mejora Continua.



Realizado por: Las autoras

Uno de los conceptos más antiguos de calidad es el de “excelencia” que hace referencia sencillamente a “lo mejor” de algo, pero la excelencia tiene un problema, no es medible, es decir no se puede determinar cuál fue el valor o porcentaje de excelencia que se recibió ya sea de un bien o de un servicio y si no es medible no es posible cuantificarla y analizarla.

El concepto de calidad no aparece en un momento determinado del tiempo, éste ha ido desarrollándose conforme a las circunstancias y necesidades de cada proceso. En la época industrial la calidad, se desarrolló en cuatro etapas. Según Garvin citado en el libro Calidad Total, las etapas son las siguientes:

Etapa 1. Calidad mediante inspección.

Etapa 2. Control estadístico de la calidad.

Etapas 3. El aseguramiento de la calidad.

Etapas 4. La calidad como estrategia competitiva.

Cada una de estas etapas fueron aplicadas principalmente en la elaboración de productos que se diseñan por piezas y que posteriormente se ensamblan como es el caso de la fabricación de armamento, teléfonos y autos, con la utilización de éstas etapas se mantiene una uniformidad en la producción debido a que es seriada; sin embargo es necesario controlar estos procesos mediante la inspección, de esa manera es posible determinar en donde se producen los fallos, cuáles han sido las deficiencias de fabricación y como se puede evitar su repetición.

El control estadístico de la calidad es indispensable en todo proceso de fabricación y producción ya sea de bienes o servicios; a través del control se determinan los valores estadísticos que ayudan a pronosticar los eventuales riesgos de una mala utilización de los recursos. Si se realizan las dos primeras etapas, es decir: calidad mediante inspección y control estadístico de la calidad, es posible asegurar la calidad de los procesos, con ello se determinan los costes de la calidad, el control de la calidad, la reingeniería y el cero defectos. Cada uno de estos procedimientos hace que la calidad se mantenga en un alto estándar, lo cual es uno de los principales aspectos a la hora de elegir un producto o servicio.

Cada una de estas etapas fueron aplicadas principalmente en la elaboración de productos que se diseñan por piezas y que posteriormente se ensamblan como es el caso de la fabricación de armamento, teléfonos y autos, con la utilización de éstas etapas se mantiene una uniformidad en la producción debido a que es seriada; sin embargo es necesario controlar estos procesos mediante la cuáles han sido las deficiencias de fabricación y como se puede evitar su inspección, de esa manera es posible determinar en donde se producen los fallos, repetición

Las empresas plantean y ejecutan un sin número de estrategias competitivas que hacen que se mantenga como líder en el mercado, una de éstas estrategias es la de planeación y ejecución de la calidad que está estrechamente relacionada con la rentabilidad de empresa, el enfoque hacia el cliente y la mejora continua de todos los procesos, asegurando que el cliente solo reciba productos realizados con calidad que cumplen con el papel de satisfacción de sus necesidades.

Lloréns y Fuentes en su Libro “Calidad Total: Fundamentos e implantación” citan a Juran, Reeves y Bednar, los que han desarrollado conceptos de calidad de acuerdo a sus puntos de vista. A continuación estas concepciones: Según Reeves y Bednar (1994) la evolución que ha sufrido la calidad, permite establecer cuatro enfoques básicos en su definición:

- ✓ Calidad es excelencia.
- ✓ Calidad es valor.
- ✓ Calidad es conformidad con las especificaciones.
- ✓ Calidad es igualar o exceder las expectativas de los clientes.

Juran (1951) distingue dos componentes de la calidad: calidad de diseño y calidad de conformidad. La primera se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes, mientras que la segunda se refiere a como el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

3.3.- Historia de Calidad

La calidad como factor inherente ha existido desde siempre, los estudios de la calidad se hicieron antes de la Segunda Guerra Mundial, la calidad no mejoró sustancialmente, pero

se hicieron los primeros experimentos para lograr que ésta se elevara. En los años 20, la Western Electric Company crea un departamento de inspección independiente para respaldar a las compañías operativas de la Bell Telephone. De este departamento nacen los pioneros del aseguramiento de la calidad; Walter Shewart, Harold Dodge, y George Edward.

El Doctor Walter Shewart, es el más destacado por ello se le considera el padre de los sistemas de Gestión de la Calidad actual. En 1924 crea las Gráficas o fichas de Control, las cuales se hacen muy populares a mediados de la Segunda Guerra Mundial. Además es el creador del Ciclo PHVA, que más tarde los japoneses rebautizaron como Ciclo Deming.

Durante la Segunda Guerra Mundial, los militares estadounidenses comienzan a utilizar procedimientos estadísticos de muestreo, y establecer requisitos o normas estrictas a sus proveedores. Se crean las tablas de muestreo "MIL-STD" (Military Standard, norma militar). En 1944 se publica la primera revista sobre Control de Calidad, la Industrial Quality Control y en 1946 se funda en Estados Unidos, la American Society for Quality Control, la ASQC.

En 1950 W. Edwards Deming ofreció una serie de conferencias a ingenieros japoneses sobre métodos estadísticos y sobre la responsabilidad de la calidad a personal gerencial de alto nivel.

En 1954 Joseph M. Juran, dio un seminario a ejecutivos y directores de departamento y sección para capacitarlos en la gestión para la calidad y que se mejore la calidad. Juran consigue resolver estos problemas y se inicia en el Japón una transición gradual desde el Control de Calidad Estadístico al Control de Calidad Total.

Philip B. Crosby (empresario y consultor estadounidense) creó el movimiento cero defectos en Martin - Marietta durante la década de 1960, promoviendo el concepto de hacer las cosas correctamente desde el principio. Escribió el en 1979 el best seller. *La calidad es libre*.

En los años 60 Shigueo Shingo desarrolla Poka Yoke y los sistemas de inspección en la fuente y para 1977 plantea formalmente el Cero Control de Calidad como una estrategia para conseguir el "Cero Defecto".

En 1972, Yoji Akao y colaboradores desarrollan el DFC, Despliegue de la función de calidad, en el astillero de la Mitsubishi en Kobe, profundizando y centrando los conceptos del Hoshin Kanri. Se comienzan a utilizar las matrices de la casa de la calidad.

En 1970 Estados Unidos sufre la importación masiva de productos japoneses de mejor calidad y mucho más baratos.

En los 80 Japón se convierte en la primera potencia económica del planeta.

En esos años, Genichi Taguchi plantea la Función Taguchi de pérdida. Motorola crea sigma 6, una técnica para mejorar la calidad. En Estados Unidos, los consumidores se organizan y forman la "Comisión para la Seguridad de Productos al Consumidor", y en 1987 se crea el Premio Nacional Malcolm Baldrige. Es justamente en los años ochenta, que el mundo occidental comienza a tomar conciencia de la Gestión de la Calidad, y comienza a adoptar gran parte de las ideas y prácticas del Control de Calidad japonés para producir los cambios que se requerían en sus respectivos países, así pues se comienza hablar de TQM (Gestión de la Calidad Total). (Gutarra Montalvo, 2002).

3.4.- Certificados y Normas de Calidad Hotelera

Certificados ISO

ISO (la Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3 de las Directivas ISO/CEI. La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los Proyectos de Normas Internacionales aceptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75 % de los organismos miembros requeridos para votar.

Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en todas las materias de normalización electrotécnica.

- a) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el

personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- c) **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f) **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad son la base de las normas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000:2005. Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a) Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas,
- b) Establecer la política de calidad y objetivos de la calidad de la organización,
- c) Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad,

- d) Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad,
- e) Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso,
- f) Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso,
- g) Determinar los medios para prevenir las no conformidades y eliminar sus causas,
- h) Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Este enfoque también puede aplicarse para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente. Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

En esta norma aparecen términos relativos a la calidad, términos relativos a la organización, términos relativos al proceso y al producto, términos relativos a las características, términos relativos a la conformidad, términos relativos a la documentación, términos relativos al examen, términos relativos a la auditoría y términos relativos a la gestión de la calidad para el proceso de medición.

3.4.1.- Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

Esta Norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un SGC, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de

actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se pueden considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. (ISO9001:2008, Sistemas de Gestion de calidad -requisitos)

La ventaja de la implementación de un enfoque basado en procesos es que se pueden controlar y mejorar continuamente los mismos, haciendo que se cumplan los requisitos establecidos, además se aporta el valor necesario a los procesos haciendo que se mejore la eficiencia del proceso y obteniendo la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

La Figura 1, deja ver de mejor manera el modelo de la Norma ISO 9001:2008, basado en los procesos, en el cual los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.



Figura 1: Modelo de procesos ISO 9001:2008.

Fuente: ISO 9001:2008.

3.4.1.1.- Requisitos Generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente la eficiencia de los mismos basados en esta norma internacional.

Por lo tanto la organización debe:

- ✓ Determinar los procesos necesarios para el SGC,
- ✓ Determinar la secuencia e interacción de los procesos,
- ✓ Determinación de los criterios y métodos necesarios para el control eficiente de los mismos,
- ✓ Asegurarse de la disponibilidad de los recursos e información necesarios para la operación y seguimiento de los procesos,
- ✓ Realizar seguimiento, medición y análisis de los procesos
- ✓ Implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.

En caso de existir la necesidad de contratar servicios externos, la organización debe controlar tales procesos, los mismos que estarán establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.

3.4.1.2.- Requisitos de la documentación

La documentación del SGC debe incluir:

- ✓ Declaraciones documentadas de la política de calidad y objetivos de la calidad,
- ✓ Manual de calidad,
- ✓ Procedimientos documentados,
- ✓ Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

El Manual de calidad debe incluir el alcance del sistema de gestión de calidad, además de cualquier exclusión si fuere el caso, los procedimientos documentados establecidos del SGC y una descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Para el control de los documentos, debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar los documentos antes de su emisión, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente revisando que se encuentren de acuerdo a la versión vigente de los mismos, sean legibles, fácilmente identificables y recuperables. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

3.4.1.3.- Responsabilidad de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficiencia:

- ✓ Comunicando a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios,
- ✓ Estableciendo la política de calidad,
- ✓ Asegurando que se establezcan los objetivos de la calidad,
- ✓ Llevando a cabo las revisiones por la dirección y asegurando la disponibilidad de los recursos.

Además de estos requisitos, la alta dirección tiene que tener un enfoque al cliente, asegurándose de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el objetivo de satisfacer al cliente. La política de la calidad debe ser adecuada al propósito de la

organización, debe incluir un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficiencia del SGC, debe ser comunicada y entendida por la organización y revisada para su continua revisión.

La dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad. La planificación del sistema de gestión de la calidad debe realizarse con el fin de cumplir los requisitos generales, así como de los objetivos de la calidad y se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste.

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas dentro de la organización. Debe asignar un miembro de la organización como representante de la dirección, el cual a más de sus responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya se implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, informar a la dirección el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora y asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficiencia del SGC. La alta dirección debe revisar el SGC de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficiencia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. (ISO9001:2008 15)

La información de entrada para la revisión debe incluir:

- ✓ Los resultados de auditorías,
- ✓ La retroalimentación del cliente,
- ✓ El desempeño de los procesos y la conformidad del producto/servicio,
- ✓ El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- ✓ Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- ✓ Los cambios que podrían afectar al SGC y
- ✓ Las recomendaciones para la mejora.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- ✓ La mejora de la eficiencia del SGC y sus procesos,
- ✓ La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

3.4.1.4.- Gestión de los recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- ✓ Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficiencia y
- ✓ Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

3.4.1.5.- Recursos humanos

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto/servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto/servicio; proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, evaluando la eficiencia de las acciones tomadas, asegurando que el personal o colaboradores son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivos de la calidad. Debe la organización mantener los registros apropiados para la educación, formación, habilidades y experiencia.

La organización debe determinar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto/servicio. El término “ambiente de trabajo” son aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el producto/servicio, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (ruido, temperatura, humedad, iluminación o condiciones climáticas).

3.4.1.6.- Realización del producto/servicio

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto/servicio. La planificación de la realización del producto/servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC. Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- ✓ Los objetivos de la calidad y requisitos para el producto/servicio,
- ✓ La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
- ✓ Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto/servicio así como los criterios para la aceptación del mismo,

- ✓ Los requisitos que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

Procesos relacionados con el cliente - Determinación de los requisitos relacionados con el producto/servicio

3.4.1.7.- La organización debe determinar

- ✓ Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- ✓ Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- ✓ Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y
- ✓ Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

3.4.1.8.- Revisión de los requisitos relacionados con el producto/servicio

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto/servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto/servicio al cliente y debe asegurarse de que:

- ✓ Están definidos los requisitos del producto/servicio,
- ✓ Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente y
- ✓ La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación. Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la

documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

3.4.1.9.- Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- ✓ La información sobre el producto/servicio,
- ✓ Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones y
- ✓ La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

3.4.1.10.- Diseño y desarrollo - Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto/servicio. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- ✓ Las etapas del diseño y desarrollo,
- ✓ La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- ✓ Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

3.4.1.11.- Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto/servicio y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deben incluir:

- ✓ Los requisitos funcionales y desempeño,
- ✓ Los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- ✓ La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- ✓ Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

3.4.1.12.- Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionar de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- ✓ Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- ✓ Proporcionar la información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- ✓ Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto/servicio y
- ✓ Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

Otros de los puntos de este requisito son:

- ✓ Revisión del diseño y desarrollo
- ✓ Verificación del diseño y desarrollo
- ✓ Validación del diseño y desarrollo
- ✓ Control de los cambios del diseño y desarrollo

3.4.1.13.- Compras Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compras especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto adquirido en la posterior realización o sobre el producto final. La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas. (ISO9001:2008 20).

Dentro de este punto también van:

- ✓ La información de las compras,
- ✓ Verificación de los productos comprados
- ✓ Producción y prestación del servicio
- ✓ Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
- ✓ Identificación y trazabilidad
- ✓ Propiedad del producto
- ✓ Preservación del producto
- ✓ Control de los equipos de seguimiento y de medición

3.4.1.14.- Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del SGC, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto/servicio entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales (ISO9001:2008 23).

3.4.1.15.- Auditorías internas

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del SGC establecidos por la organización.

Se debe planificar un programa de auditoría tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se debe definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados (ISO 9001:2008 23).

Dentro de este requisito también encontramos:

- ✓ Seguimiento y medición de los procesos.
- ✓ Seguimiento y medición del producto.
- ✓ Control del producto no conforme.

- ✓ Análisis de datos.
- ✓ Mejora continua
- ✓ Acciones correctivas
- ✓ Acciones preventivas

3.4.2.- Sistema de Gestión de Calidad ISO 9004:2000

En el momento de la publicación de la Norma ISO 9001:2008, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporcionará un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001:2008; tras las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación. (ISO 9001:2008, 11) La Norma ISO 9004, contiene las directrices para la mejora del desempeño de cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones.
4. Sistema de gestión de calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de los recursos

7. Realización del producto/servicio

8. Medición, análisis y mejora

3.4.3.- Sistema de Gestión de Calidad ISO 19011:2002

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, así como sobre la competencia y la evaluación de los auditores. Está prevista para aplicarla a una amplia gama de usuarios potenciales incluyendo auditores, organizaciones que estén implementando sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, organizaciones que necesitan realizar auditorías de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental por razones contractuales, y organizaciones involucradas en la certificación o formación de auditores, certificación/registro de sistemas de gestión, acreditación o normalización en el área de la evaluación de la conformidad.

El capítulo 4 describe los principios de la auditoría. Estos principios ayudan al usuario a apreciar la naturaleza esencial de la auditoría y son un preámbulo necesario de los capítulos 5, 6 y 7.

El capítulo 5 proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, y trata aspectos tales como la asignación de responsabilidades para la gestión de los programas de auditoría, el establecimiento de los objetivos del programa de auditoría, la coordinación de las actividades de la auditoría y la provisión de recursos suficientes al equipo auditor.

El capítulo 6 proporciona orientación sobre la realización de las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, incluyendo la selección de los equipos auditores.

El capítulo 7 proporciona orientación sobre la competencia necesaria del auditor y describe un proceso para la evaluación de los auditores. (ISO19011:2002)

3.5.- Certificación de un Sistema de Calidad

La certificación es un proceso de emisión de un documento que verifica que un producto o servicio suministrado por una empresa es conforme con determinadas normas y con las especificaciones técnicas que le son de aplicación. La certificación de empresas consiste en la emisión de un documento por un organismo acreditado que confirma que el sistema de calidad de una empresa es conforme con la norma de referencia (Parra y Calera 206)

Hay 9 pasos básicos que debe cumplir una organización con el fin de certificarse:

1. Entender y conocer detalladamente la Norma.
2. Analizar la situación de la organización, donde está y donde debe llegar.
3. Management System (QMS).
4. Diseñar y documentar los procesos.
5. Capacitar los Auditores Internos.
6. Capacitar a todo el personal en ISO 9000.
7. Realizar Auditorías Internas.
8. Utilizar el Sistema de Calidad (SGC), registrar su uso y mejorarlo durante varios meses.
9. Solicitar la Auditoría de Certificación

Una vez obtenido el certificado del sistema de calidad, la empresa debe realizar de manera periódica auditorías realizadas por organismos internos o externos que ayuden a asegurar la calidad. En la auditoría interna se evalúan los elementos del sistema de calidad de

acuerdo a los planes establecidos por la dirección de la empresa, estas auditorías son de gran importancia para la organización porque con ellas se determina el cumplimiento los objetivos empresariales planteados.

Una auditoría externa es un examen sistemático de las actuaciones de la organización con respecto a la calidad, que es realizado por una entidad independiente a la empresa, la auditoría ayuda a verificar y evaluar de forma independiente el cumplimiento de los requisitos del cliente.

3.5.1.- Entidades de Certificación

Las entidades de certificación, son aquellas empresas que tienen como función, certificar a otras empresas, es decir, son las responsables de la auditoría realizada a la empresa interesada en obtener una certificación. Estas entidades deben ser independientes de la empresa que auditan, y no haber realizado otros trabajos para ella, como por ejemplo, consultoría para implementar el sistema que certifican.

Las Entidades de Certificación son a su vez, evaluadas por Entidades Nacionales de Acreditación.

Algunos Organismos de Acreditación reconocidos internacionalmente son: ANAB (EEUU), RvA (Holanda), UKAS (Reino Unido), SCC (Canadá), IRAM (Argentina), ICONTEC (Colombia).



Figura 2: Sellos de Certificación

Fuente: Tomado de http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html

3.6.- Calidad en Empresas de Hotelería

La Gestión de Calidad Total o TQM, implica el cambio de la cultura de la empresa, es decir, se cambia el concepto basado en sistemas a uno basado en procesos, que implica un control constante tanto cualitativamente como cuantitativamente de los mismos. Los procesos ayudan a que los sistemas sean flexibles, haciendo que la industria se dinamice y realice una mejora continua que revise y corrija lo que se realiza dentro del hotel, así se determinará de mejor manera si los objetivos planteados por la organización cumplen con el alcance establecido.

“El cliente tiene la razón”, una expresión que se usa muy a menudo en el área de la hostelería que, sin embargo, no debe ser tomada literalmente, pues el cliente debe ser atendido como un rey pero no con exageraciones, es necesario establecer límites que van determinados por la rentabilidad de las acciones que se realizan, además de satisfacer a los clientes, hay que satisfacer al propietario y al colaborador. Un ejemplo claro de esto es el siguiente: supongamos que un huésped dejó olvidada una maleta en el lobby del hotel al momento de realizar su check out, el botones sabe que este huésped abordará un avión con destino a Francia y por tanto decide ir en taxi y entregar la maleta para exceder con las expectativas de servicio, ¿el botones podrá fidelizar a un cliente con este hecho?, además de ello, ¿qué pasa con los demás clientes que llegaron al hotel durante este tiempo?

Cientes satisfechos llevan a un número de pérdida de clientes más reducido, lo que lleva a mayores beneficios y crecimiento, suponiendo esto una mayor satisfacción del propietario; propietarios satisfechos invertirán con mayor probabilidad en recursos humanos, no necesariamente pagando más a los colaboradores, sino ofreciendo formación y las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo de forma más productiva y agradable. Esto

a su vez conducirá a un equipo de colaboradores motivado, que a su vez lleva a ofrecer un producto y servicio mejores, lo cual nos lleva a una mayor satisfacción de los clientes, convirtiéndose en un ciclo permanente.

3.7.- Los Costos de la Calidad

Los costos de la calidad se dividen en costos de prevención y costos de evaluación. (Julia Porsche et al, 159,160).

Los costos de prevención son aquellos producidos por cualquier actividad que tenga como objetivo evitar la mala calidad, ya sea de productos como de servicios. Este tipo de costos son los más efectivos de todos los costos de calidad en relación con el gasto que suponen.

Los costos de prevención también incluyen:

- ✓ Tareas encaminadas a planificar y gestionar un sistema de calidad, en las que estarían incluidas tareas de elaboración e implantación de manuales, así como la consiguiente realización de registros.
- ✓ Tiempo, material y actividades realizadas por los miembros del equipo de calidad, es decir, su costo de estructura.
- ✓ Tareas de formación, necesarias tanto para instruir a las personas que llevarán a cabo las actividades destinadas a controlar y mejorar el sistema de calidad, así como jornadas informativas más genéricas.
- ✓ Tareas de mantenimiento preventivo de maquinaria e instalaciones, que tienen como objetivo reducir el número de averías. A estas actividades se las llama también de “puesta a punto”.

- ✓ Tareas de análisis de fallos, las cuales incluyen principalmente tiempo y costos de material.
- ✓ Actividades encaminadas a asegurar el cumplimiento por parte de los proveedores, de las especificaciones y procesos establecidos.
- ✓ Análisis de mercado, en cuanto a conocer las expectativas y las prioridades del mercado, intentando averiguar qué es lo que los clientes entienden por calidad. No se refiere, pues, a la evaluación del producto o servicio ofrecido por la empresa.

Gracias a las acciones de prevención se pueden lograr las mayores mejoras.

Sin embargo, son las más difíciles de realizar ya que hay que anticiparse a un posible problema, con lo cual son acciones que necesitan de una mayor planificación y pensamiento estratégico.

Los costos de evaluación son aquellos relacionados con cualquier actividad de inspección, ensayo, homologación, calibración, y/o auditorías, que se realiza con el fin de conocer y garantizar la conformidad de los productos y/o servicios, con los estándares de calidad previamente establecidos. Cabe resaltar que los costos de las auditorías pueden ser tanto internos (realizados por la propia empresa), como externos (cuando las auditorías son realizadas por un organismo independiente).

Los costos de evaluación también incluyen:

Actividades para la investigación del nivel de satisfacción de los clientes, encaminadas a conocer la opinión del cliente una vez realizado y utilizado el producto y/servicio. Cabe destacar que deberían conocerse por orden de importancia, sobre todo aquellas actividades o características que son más valoradas por los clientes. De esta forma, se podrá priorizar aquellas que deberían mejorarse en primer lugar.

Si una empresa decidiese no implantar ningún sistema de control, tendría costos de calidad igual a cero. Esto no quiere decir que tenga costos totales de calidad igual a cero, ya que en la mayoría de los procesos se producen errores. Por lo tanto, la empresa deberá controlar los errores que se producen durante un tiempo determinado, para así determinar los costos de la no calidad.

Una vez que la empresa conozca sus costos de no calidad, podrá decir cuántas medidas, tanto de prevención como de evaluación aplica, no invirtiendo, lógicamente, más recursos en prevenir y evaluar que los costos provocados por los propios errores. No se trata de no tener fallos, sino de rentabilizar al máximo los procesos.

3.8.- Certificaciones de Calidad Aplicables en Hotelería

Las principales certificaciones de calidad existentes y que son aplicables al sector de la hostelería son los siguientes:

1. ISO 9000/2000

La familia de normas UNE-EN ISO del año 2000 está constituida por tres normas básicas, complementado con un número reducido de otros documentos (guía, informe técnico y especificaciones técnicas). Las tres normas básicas son:

- ✓ UNE-EN ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ✓ UNE-EN ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- ✓ UNE-EN ISO 9004: Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

La revisión de las normas UNE-EN ISO 9001:2000 y UNE-EN ISO 9004:2000 se ha basado en ocho principios de gestión de la calidad que reflejan las mejores prácticas de

gestión y fueron preparados como directrices para los expertos internacionales en calidad que han participado en la preparación de las nuevas normas. Estos ocho principios son:

- ✓ Principio 1: organización orientada al cliente.
- ✓ Principio 2: liderazgo.
- ✓ Principio 3: participación del personal.
- ✓ Principio 4: enfoque basado en procesos.
- ✓ Principio 5: enfoque de sistema para la gestión.
- ✓ Principio 6: mejora continua.
- ✓ Principio 7: enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- ✓ Principio 8: relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

2. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

El objetivo principal de ICTE es desarrollar sistemas de calidad específicos para los distintos subsectores turísticos, que combinen las garantías de la certificación con las ventajas de la mejora continua y de la calidad total.

El Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICTE 2000) reúne los esfuerzos del sector empresarial como de las administraciones públicas, renovando los métodos de gestión empresarial, generando nueva oferta, incentivando la inversión pública en infraestructuras que se constituyen en respuesta a las tendencias de globalización e integración vertical y horizontal que el sector turístico mundial está desarrollando. Algunos de los programas que PICTE ha desarrollado en el período 2000-2006 son:

1. Calidad de los destinos turísticos.
2. Calidad de los sectores empresariales.
3. Formación de calidad.

4. Desarrollo e innovación tecnológica.
5. Apoyo a la comercialización exterior.

2.1 Instituto para la Calidad Hotelera Española (ICHE).

La Federación Española de Hoteles y Zontur, ha desarrollado normas que aseguren un elevado nivel de competitividad en el mercado; las normas de calidad definen valores mínimos que deben alcanzar los establecimientos.

El contenido de la normativa no se refiere exclusivamente al resultado final del proceso de prestación del servicio. El objetivo principal es hacer que las normas se constituyan en una herramienta de gestión empresarial que definan los aspectos fundamentales del proceso de prestación del servicio para asegurar la optimización de la eficiencia de los procesos empresariales y el rendimiento de los recursos asignados a los mismos.

El proyecto se basa en la definición y obtención de la calidad de servicio, entendida como satisfacción de las expectativas de los usuarios. En este sentido, tanto las normas de calidad como los cuestionarios de evaluación de la calidad que posteriormente se desarrollen tienen en consideración la opinión obtenida de los clientes en la investigación de campo realizada. Aquellas áreas de servicio calificadas más negativamente por los clientes han tenido un tratamiento específico, guiando de esta manera las actuaciones futuras de las empresas en la eliminación de las deficiencias de la calidad y, consecuentemente, constituyéndose en una herramienta de negocio. (Julia Porsche et al, 64)

2.2 Instituto para la Calidad de la Restauración Española (ICRE).

Las normas de calidad del Instituto para la Calidad de la Restauración Española constituyen

una herramienta de gestión que permite asegurar los aspectos fundamentales en proceso de prestación de servicio en restauración. Estas normas tienen un carácter integrador de los recursos disponibles de los restaurantes y permite una optimización de los procesos empresariales en los que los miembros de las organizaciones tienen y tendrán una importancia crucial. (Julia Porsche et al, 68)

3. Modelo EFQM de Excelencia para la PYME.

El Modelo EFQM de Excelencia constituye una herramienta muy útil en la gestión de la excelencia. Una organización excelente implica no sólo unos buenos resultados económicos y operativos, sino también clientes internos y externos satisfechos y una buena imagen en la comunidad.

4. Sistemas de Gestión Medioambientales (SGMA).

La protección y conservación del medio ambiente debe ser uno de los objetivos prioritarios de las organizaciones para la conservación de los espacios y de las riquezas naturales. En los últimos años se han desarrollado modelos de gestión ambiental que son aplicables directamente a empresas hoteleras. En España, algunos hoteleros especialmente en las islas Baleares o

Canarias y en zonas de playa o montaña, han tomado iniciativas para implantar y certificar sus empresas por algún modelo de gestión ambiental.

Algunos de los modelos de gestión ambiental son:

- ✓ Eco Management and Audit Scheme (EMAS).
- ✓ ISO 14000.
- ✓ Biosphere Hotels.

5. Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

La Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad es una organización supranacional, sin ánimo de lucro, que está promoviendo y desarrollando la Gestión Global de la Calidad en el ámbito iberoamericano, que integra la experiencia y saber hacer de otros países con los desarrollos actuales en la implantación de modelos y sistemas de excelencia para conseguir que sus miembros mejoren su competitividad y consoliden su posición internacional. (Julia Porsche et al, 84).

6. Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC).

En hotelería, la higiene alimentaria es una norma máxima que hay que exigir y debe ser aplicada por cualquier empresa, ya que el incumplimiento puede tener resultados devastadores para ésta y sus clientes y terminar hasta el cierre y pérdida del negocio.

El sistema APPCC es un método sistemático de identificación, localización, evaluación y control de los posibles riesgos de la salubridad de los alimentos en la cadena alimentaria. Su idea básica es identificar los riesgos específicos, determinar los puntos de control de dichos riesgos y definir las medidas preventivas que hay que adoptar para controlar dichos riesgos. (Julia Porsche et al, 86)

7. Sistema de Gestión Integrada de la Calidad.

La situación actual del sector de la hotelería, las nuevas exigencias, bien sean legislativas o por parte de nuestros clientes, en materia de medio ambiente, higiene alimentaria, prevención de riesgos laborales y desarrollo de recursos humanos crean una necesidad de contar con un sistema global de prevención y mejora continua donde podamos incorporar todos los elementos bajo un “paraguas común” mediante la creación de un Sistema de Gestión Integrada de la Calidad. (Julia Porsche et al, 87)

3.9.- Sistema de Calidad en Ecuador

Ecuador como potencia turística ha ido desarrollándose al pasar de los años, por lo tanto ha buscado optimizar los servicios de calidad para el turista tanto nacional como extranjero, ya que existen hoteles faltos de calidad y con poca especialización de servicios dentro de la Industria Hotelera. Actualmente existen algunos destinos turísticos con certificados de Excelencia otorgados por el portal de viajes Tripadvisor, y otros con Certificación Smart Voyager, sin embargo son una mínima cantidad que poseen un certificado de la Organización Internacional de Normalización.

En el 2011 Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública (FEEP) consiguió el certificado ISO 9001:2008 para el tramo Quito–Latacunga Con el fin de alcanzar los más altos estándares de calidad internacional. Además en el 2014 el portal de viajes Tripadvisor otorgó el certificado de Excelencia al Tren Ecuador, reconociendo la calidad en el servicio y hospitalidad en todo el mundo. (Traficnews, 2011).

El Hotel Oro Verde Guayaquil, ha tomado conciencia y responsabilidad para apoyar al turismo sustentable y cuidar el medio ambiente, en 2005 obtuvo la Certificación Smart Voyager de Rain Forest Alliance. Su nueva meta ha sido obtener la certificación ISO 14001 de manejo ambiental y la ISO 9001 por calidad de servicio y satisfacción del cliente, y además el OHSAS 18001 para gestión de salud y minimizar los riesgos laborales de sus empleados. El Hotel Oro Verde Guayaquil es el único hotel que posee al momento estas cuatro certificaciones simultáneamente. El hotel está ya trabajando con miras a obtener la certificación ISO 22000 relacionada con salubridad alimentaria. (Metropolitangturing).

El Hotel La Piedra de Bahía de Caráquez tiene un plus sobre los demás hoteles de la costa ecuatoriana: es el primero en conseguir una certificación de calidad internacional ISO 9001, obteniendo una ventaja competitiva dentro de la industria hotelera.

El hotel amazónico Napo Wildlife Center ya forma parte del ‘Salón de la Fama’ de Tripadvisor, debido a que ha obtenido por 5 años consecutivos el certificado a su excelencia en la hospitalidad y por haber obtenido constantemente buenas opiniones de los viajeros. (Cabrera Mercedes, 2015).

Otro destino turístico que cuenta con certificado es La ciudad Francisco de Orellana (El Coca), pues en el 2013 se convirtió en el primer destino turístico certificado con el sello “Destino de Vida”, otorgado por la empresa “Certifika”. (Telégrafo, 2013).

El Hotel Hilton Colón de Quito ha recibido la certificación de Turismo Sustentable por parte de Smart Voyager, este premio reconoce las prácticas de responsabilidad del hotel tales como un ambicioso programa de reciclaje, operaciones de ahorro de energía y tanque de reserva de agua lluvia. El Hilton Colón también anima a sus huéspedes a participar en prácticas responsables como no cambiar toallas recién usadas. (Metropolitangturing).

Rainforest Alliance certifica a hoteles que ayudan a mejorar prácticas ambientales, sociales y económicas, entre ellas están: Anahi Boutique Hotel, Hotel Fuente de piedra, Napo Wildlife Center, entre otros.

Con el fin de promover la importancia de la calidad el Ministerio de Turismo ha declarado al 2015 como el año de la Calidad Turística, mediante la “**Estrategia de Calidad Turística**” busca incentivar a empresas, destinos y personas involucradas en la actividad turística a mejorar su prestación de servicios. La marca emblemática de este proyecto es la

Marca Q que se otorga a las empresas o establecimientos turísticos que participen en los procesos de gestión de la calidad. El MINTUR prevé, en este 2015, implementar en **750** empresas los sistemas de calidad que contempla esta marca, otorgándoles prestigio, fiabilidad y confianza.

La Marca Q es un reconocimiento que otorga el municipio a través de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo. El proyecto además de mejorar la imagen de Quito como un destino turístico sostenible de calidad, beneficiará a los empresarios turísticos tanto en gestión empresarial, como en promoción y publicidad. En la ciudad de Quito existen varios establecimientos turísticos que se les ha otorgado este reconocimiento, por su excelencia en la calidad del servicio al turista nacional y extranjero. (Mintur).

3.9.1.- Entidades Hoteleras con Certificados en la Ciudad de Cuenca

En la ciudad de Cuenca, solo algunos hoteles que cuentan con certificados por excelencia. Entre los hoteles que cuentan con certificados otorgados por el portal de viajes Tripadvisor por su excelencia en servicios están el Hotel San Juan que ganó el premio Traveller's Choice en 2013, el Hotel Dorado en 2014 obtuvo un certificado de Excelencia, el Hotel Presidente obtuvo este certificado de excelencia en 2015, el Hostal Casa Cuencana también forma parte de esta gala de certificados de excelencia, el Hotel boutique Casa San Rafael, Hotel Casa del Águila.

El Hotel Boutique Santa Lucía que obtuvo por segundo año consecutivo el reconocimiento Certificado de excelencia que brinda el portal de viajes Tripadvisor a los

establecimientos a nivel mundial que ofrecen servicios de excelencia a sus huéspedes. (El tiempo).

Mansión Alcázar posee la certificación de Luxury Destinations Ecuador, una alianza de hoteles que no pertenecen a una cadena con servicios estandarizados. LDE ofrece al cliente una experiencia individual, íntima y discreta con servicios de alta calidad que tienen como objetivo que el huésped viva una experiencia única. Además Tripadvisor.com, la red de viajeros más grande del mundo, reconoce a Mansión Alcázar con el premio Traveller's Choice 2015 en dos categorías: Hoteles Pequeños y Atención al Cliente (Mansion Alcazar, 2015).

CAPITULO IV

Crecimiento del Sector Hotelero en el Ecuador

En los últimos años, hemos visto un mayor incremento de hoteles en Ecuador, debido al mayor movimiento turístico que se ha venido dando, así también como en el aumento en la capacidad de gastos de los turistas. Por esta razón varios inversionistas nacionales o internacionales han visto en nuestro país un destino privilegiado para construir o administrar un establecimiento hotelero, brindando diferentes tipos de servicios.

El turismo en Ecuador, y en especial el sector hotelero aporta a la economía del país por la generación de consumo interno. Este crecimiento lo podemos ver en el año 2012, en donde esta industria creció del 23,9 % y 21% respectivamente, con relación al año 2011, según los reportes del Banco Central del Ecuador y del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)).

A Partir del 2012, la Corporación Financiera Nacional (CFN) creó un departamento de asesoría de turismo, con el propósito de contribuir con el incremento de las inversiones en las actividades de alojamiento, según la Revista Semana, del Diario Expreso, en agosto 2012, en la cual comunica que desde el 2007 hasta la actualidad se han invertido en total USD 55 millones solamente en el sector de alojamiento. (Expreso)

Otro dato interesante es que en el 2012 los arribos de visitantes extranjeros a Ecuador aumentó en 15.81 % en el primer trimestre, al pasar de 279.451 en 2011 a 323.645, según la información entregada por la Dirección Nacional de Migración al Ministerio de Turismo.

En resumen, el ingreso de estas cifras reflejan un incremento de 11.41 % en la llegada de extranjeros al Ecuador en el mes de diciembre de 2013, en comparación con el mismo mes

del año anterior, y un crecimiento de 7,42 % en el acumulado al mismo mes. Por otro lado, la salida de ecuatorianos al exterior en el mes de diciembre de 2013 presenta un crecimiento de 22.08 % en comparación con el mismo mes del año anterior, y de 13,05 % en el acumulado al mismo mes. La información ha sido proporcionada por el Ministerio de Turismo.

Estas cifras reflejan un incremento de 12,48 % en la llegada de extranjeros al Ecuador en el mes de octubre de 2013, en comparación con el mismo mes del año anterior, y un crecimiento de 6,48 % en el acumulado al mismo mes. Por otro lado, la salida de ecuatorianos al exterior en el mes de octubre de 2013 presenta un crecimiento de 21,09 % en comparación con el mismo mes del año anterior, y de 12,64 % en el acumulado al mismo mes. La información ha sido proporcionada por el Ministerio de Turismo. (Mintur)

4.1.- Análisis de la Oferta y Demanda del Sector de Alojamiento

4.1.1.- Oferta Hotelera

Está personificado por el número de establecimientos hoteleros que conforman el centro histórico de la ciudad de Cuenca.

En el libro de organización y administración de hoteles y restaurantes de Donald E. Lundberg señala lo siguiente “Es indiscutible que los hoteles constituyen uno de los elementos más importantes de la actividad Turística de un país. Un país puede tener en su territorio el máximo número de atracciones turísticas de las clases más diversas, pero si no tiene buenos y confortables hoteles no es posible que aumente su turismo”.

Según el nuevo reglamento de alojamiento turístico, los hoteles y hostales se clasifican de acuerdo al número de estrellas que tenga cada establecimiento. Las estrellas pueden ir de 1 a 5 estrellas, los establecimientos que poseen solamente 1 o 2 estrellas por lo

general no indican su clasificación, pero se tiene entendido que son los más económicos y los que menos servicios ofrecen al turista, en cambio los de 4 a 5 estrellas siempre muestran cuantas estrellas tiene su establecimiento ya sea en su letreros o en sus páginas, para dar a conocer al turista que es un establecimiento de alta categoría y comodidad. La categoría o el tipo de hotel que el turista elige dependen exclusivamente de las necesidades y gustos que esté buscando.

Es importante mencionar que un establecimiento de alojamiento debe profundizar en el conocimiento de su mercado con el objeto de adaptar su oferta y su estrategia de marketing a los requerimientos de éste. El hotel se conoce también como una empresa tradicional y como una industria hotelera, ya que la gestión se fundamenta en el coste de producción y en la buena distribución de sus recursos, así como también en sus diferentes tarifas que cambiará dependiendo la temporada. La actividad Hotelera permite el desarrollo económico y cultural de una sociedad frente a la globalización general.

4.1.2.- Demanda Hotelera

4.1.2.1.- Análisis de Competencias

La actividad turística en el Ecuador durante los últimos años ha sido de gran importancia para el progreso del país y a su vez la recuperación de la economía. Esto quiere decir que constituye una fuente de ingresos que facilita la reanimación de otras ramas de la economía, haciendo aportes considerables a los sectores primordiales como son la educación y la salud pública. Así, la relación PIB turístico / PIB a partir del año 2000 se ha mantenido en un promedio de 4,4% anual con vistas de crecimiento. Esto ha permitido ubicar al turismo en el tercer puesto de importancia entre los exportadores del Ecuador, siendo superado únicamente por el petróleo crudo y el banano.

La balanza de servicios turísticos del Ecuador es muy variada: los ingresos recibidos por viajes de turistas extranjeros al país superan a los egresos de divisas por viajes de residentes al extranjero. En relación con la balanza turística en términos de dólares y el saldo de turismo en volumen (número de viajes) es positivo. Esto quiere decir que la cantidad de llegadas por turismo receptivo supera a la cantidad de salidas por turismo emisivo.

Ecuador es un país que recibe un gran volumen de turistas extranjeros cada año debido a la diversidad de atractivos que ofrece. En el año 2003 aproximadamente 760 mil turistas extranjeros llegaron al país. De ellos, 237 mil realizaron turismo en Quito (31%), posicionándola como la ciudad ecuatoriana más concurrida por los viajeros de otros países. El continente americano es el mercado turístico más significativo para Quito y el país en general, aportando el 79% del total de llegadas de extranjeros en el 2003.

4.2.- Resultados

La oferta del sector hotelero en la zona en la cual realizamos nuestro análisis está dada básicamente por los hoteles de categoría de 1 a 2 estrellas los cuales son visitados por turistas extranjeros que visitan la ciudad con un máximo de estadía de dos días. Los hoteles se diferencian entre sí por los servicios que prestan al cliente como: servicio de bares, área de recreación y distracción, cocina comunal, bajos compartidos entre otros. Los hoteles son flexibles en cuanto a la creación de nuevos servicios, cuando un número considerable de clientes lo solicita. Existe discriminación de precios en el sector hotelero, siendo mayor las tarifas aplicadas a los clientes individuales que a los corporativos. La diferencia de habitaciones dobles y simples respecto a precios no se aplica para todos los hoteles, y en el caso de existir variación es mínima (1%).

Los servicios que presta el sector hotelero en nuestra zona de estudio son accesibles a turistas de ingresos medios y bajos: es por ello que la mayoría de turistas que se alojan en este tipo de hoteles son extranjeros en su gran mayoría mochileros o con un bajo presupuesto de viaje. Los pocos turistas nacionales que se hospedan lo hacen generalmente por viaje de negocios. Dentro del sector hotelero cada vez es más grande la generación de empleo, ya que en la actualidad se han creado nuevos sectores que interactúan con el turismo. Es así que el 1,5% de la población económicamente activa del Ecuador está vinculada al sector turístico. Además la generación de empleo no sólo se da por plazas directas, también se toma en cuenta el empleo indirecto. En este caso 3 empleos indirectos se crean por cada plaza directa de trabajo en el sector.

4.2.1.- Mercados Emisores

Entre los principales mercados emisores registrados en el periodo enero-noviembre de 2014 se encuentran Colombia con 333.197 (23,80%), Estados Unidos con 232.868 (16,6%), y Perú con 161.370 (11,5%).

El 45% de arribos por vía aérea se han registrado en el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre (Pichincha) y el 22% en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo (Guayas); mientras que el 27% de llegadas son por vía terrestre, principalmente por las provincias de Azuay y el Oro.

Si bien aún no se han consolidado datos de este 2014, sirve como referencia recordar la balanza de 2013, la cual se situó en 1.251,3 millones, lo que representó un aumento del 21% en comparación con el 2012.

En el 2014, Ecuador recibió varios reconocimientos a escala internacional, entre los cuales están: Ecuador mejor Destino Verde del Mundo 2014; Quito Destino Líder de Sudamérica; FinchBay Eco Hotel galardonado como Mejor Hotel Verde del Mundo; Pacari gana 14 premios en los International Chocolate Awards 2014; Cuenca, Mejor Destino de Aventura 2014; el Mejor Tren de Lujo Líder de Suramérica 2014; y, The New York Times declaró a Ecuador como un paraíso por descubrir en el 2014.

Un total de USD 211 millones es el monto que empresarios privados invirtieron en el sector turístico en Ecuador durante el 2014, siendo Guayas, Manabí, Pichincha y Azuay las provincias donde se hizo una mayor inversión, especialmente en el sector hotelero.

El Ministerio de Turismo estima que empresarios turísticos privados tienen previsto realizar una inversión de cerca de USD 2.160 millones en infraestructura hotelera en Ecuador hasta el 2020.

4.3.- Servicios de la Competencia

Servicio: es una industria prestadora de servicios de turismo, el valor agregado de estos servicios viene por la atención y respuesta a las necesidades del turista, actividad relevante en una industria de intangibles. Así como también según el seguimiento que se les dé después de su partida, ya que la recomendación del cliente a sus conocidos es un factor de estrategia. Además el servicio es la actividad que permite diferenciarse de la competencia.

A continuación detallaremos los diferentes servicios que aporta cada nuevo establecimiento hotelero año por año.

Para el año 2011 los establecimientos hoteleros aumentaron de 65 a 70 sitios de hospedaje creando en tan solo un año 6 establecimientos los cuales son:

HOTEL SAN JUAN está dentro de la categoría de hotel de cinco estrellas de lujo cuenta con 25 habitaciones coloniales de primera las cuales en su gran mayoría son suites. A continuación detallaremos los diferentes servicios que Hotel San Juan ofrece a sus huéspedes:

- 25 habitaciones coloniales de primera totalmente equipadas
- Tv satelital
- Caja fuerte
- Minibar y frigorífico
- Servicio de lavandería
- Parqueadero
- Restaurante y cafetería “Rosa Bella”
- Desayuno Buffet incluido en la tarifa
- Businnes center
- Wifi ilimitado
- Zonas de lectura
- Zona de relajación
- Salón de eventos colonial
- Patio de eventos Santana
- Seguridad por cámaras con circuito cerrado
- Tranfer in & out de lunes a viernes.

Se encuentra funcionando en una casa de estilo colonial, la familia León propietarios hasta la fecha, en el 2016 como tienen como visión posicionarse como el primer hotel en la ciudad de Cuenca que sea hotel spa y fitnnes club.

LA CASA CUENCANA HOSTAL ACCOMMODACIÓN, de categoría 3 estrellas, la cual ofrece los siguientes servicios:

- 9 habitaciones con baño compartido
- Cocina comunal para los huéspedes
- Parqueadero fuera del establecimiento con un costo extra
- Lavandería concertada
- Cuarto de entretenimiento

Se encuentra funcionando desde el 2011, este tipo de acomodación es para turistas mochileros que buscan un lugar económico donde hospedarse.

HOSTAL HOGAR CUENCANO, de categoría de 3 estrellas ofrece en sus instalaciones los siguientes servicios:

- 9 habitaciones con baño privado
- 10 habitaciones con baño compartido
- Bar y Restaurante
- Lavandería
- Cocina para uso de los huéspedes con todo equipado
- Parqueadero
- Sala de entretenimiento

Se encuentra funcionando desde el 2011, este tipo de hospedaje es para turistas con mochileros que buscan un lugar económico donde hospedarse.

HOTEL CUATRO RÍOS DE CUENCA, de categoría de 1 a 2 estrellas, ubicado en la Hermano Miguel 10-94 y Mariscal Lamar, cuenta con los siguientes servicios

- 17 habitaciones todas con baño privado
- Parqueadero
- Bar y Restaurante
- Lavandería

- Room- service
- TV
- Llamadas nacionales e internacionales
- Información Turística

Se encuentra funcionando desde junio de 2011, la casa fue restaurada para hotel ya que antes era casa familiar.

HOTEL BOUTIQUE LOS BALCONES, de categoría de 3 estrellas, cuenta con 11 habitaciones todas decoradas con finos acabados y camas talladas de estilo colonial, con ventanas con aislación acústica de doble cristal, ofrece servicio de:

- 11 Habitaciones
- Restaurante llamado "Sole Mio"
- Café bar en la terraza balcón el hotel.
- Salón de eventos
- Lavandería
- Tv satelital
- Caja fuerte
- Minibar y frigorífico
- Wifi ilimitado
- Zonas de lectura
- Seguridad por cámaras con circuito cerrado
- Tranfer in & out de lunes a viernes.

Se encuentra funcionando desde 2011, sobre la casa que sería taller del afamado artista plástico Gaspar De Sangurima, siendo a su vez una casa colonial y patrimonial.

HOTEL MORENICA DEL ROSARIO, de categoría 3 estrellas, cuenta con 16 confortables habitaciones y ofrece los siguientes servicios

- Salón de eventos

- Sala de tv
- Cocina
- Tv Cable
- Bar
- Wifi Gratis
- Servicio de traslado al Aeropuerto
- Caja Fuerte

Se encuentra en funcionamiento desde el mes de julio de 2011, ubicado en la Gran Colombia 10-65 entre General Torres y Padre Aguirre la misión de este hotel es ofrecer a los huéspedes la posibilidad de conocer la cultura cuenca.

En el año 2012 no encontramos ningún registro, ni tampoco por medio de las encuestas realizadas que se haya creado algún establecimiento hotelero.

Para continuar en el año 2013 se han creado 6 establecimientos hoteleros, de los cuales 2 son Hoteles, 3 hostales y 1 hostel, los cuales son:

HOSTAL CAMPANARIO, es de categoría de 3 estrellas, cuenta con 25 habitaciones acogedoras y modernas cuenta con los siguientes servicios.

- Baño privado
- Tv Cable
- Lavandería
- Sala de TV
- Servicio de Lavanderia
- Caja Fuerte
- Traslado al aeropuerto

Ubicado en la Padre Aguirre 11-84 y Gaspar Sangurima, en funcionamiento desde el año 2013 de arquitectura colonial la casa data de 1948, fue remodelada por sus propietarios para convertirla en hotel.

FORUM HOTEL, de categoría de 4 estrellas, cuenta con 12 modernas habitaciones cuenta con los siguientes servicios.

- Restaurant
- 12 Habitaciones
- Bar
- Sala de negocios
- Wifi Gratis
- Tienda de Artesanías
- Tecnología Red
- Televisión Satelital
- Traslado al Aeropuerto
- Desayuno Americano o buffet

Está ubicado en la Antonio Borrero 10-91 y Mariscal Lamar, se encuentra en funcionamiento desde el año 2013, El encanto del Forum Hotel proviene de la conservación de los elementos originales de la casa: patio y traspatio, paredes de adobe, balcones de madera y de hierro forjado, aleros, teja, y un salón clásico con el cielo raso pintado a mano, que rememora la distinción de la Cuenca de ayer, el negocio es de una familia ecuatoriana alemana.

HOTEL ALEJANDRINA, de categoría de 4 estrellas, cuenta con 25 habitaciones todas con baño privado cuenta con los siguientes servicios

- Aire Acondicionado
- Wifi Gratis

- Tiene 17 Habitaciones
- Desayuno
- Tv Cable
- Servicio a la habitación
- Parqueadero

Ubicado en las calles Mariano Cueva entre Sucre y Presidente Córdova, Se encuentra funcionando desde el 12 abril de 2013, de arquitectura colonial, fue reconstruida en su totalidad para la función de hotel de los actuales dueños.

DOMESAN HOSPED Y RESTAURANTE, de categoría de 1 a 2 estrellas, cuenta con 7 habitaciones cuenta con los siguientes servicios.

- Baño Privado
- Tiene 7 habitaciones
- Sala de Tv
- Parqueadero
- Wifi Gratis
- Terraza

Se encuentra funcionando desde el 2013. Está ubicado en la calle Larga 8-81 y Benigno Malo Es un edificio histórico de estilo colonial con decoración y detalles modernos.

MOCHILIERS HOSTAL Y CAFÉ, de categoría de 1 a 2 estrellas, tiene los siguientes servicios

- Tiene 5 habitaciones
- Cocina
- Sala de juegos
- Estacionamiento
- Wifi gratis
- Zona de Tv

Está ubicado en la Presidente Borrero 5-91 y Juan Jaramillo se encuentra funcionando desde el 2013, sus actuales dueños tuvieron la idea de remodelar su vivienda para convertirla en un hostel para turistas mochileros que buscan un lugar económico donde hospedarse.

HOSTAL YAKUMAMA, de categoría de 1 a 2 estrellas, cuenta con los siguientes servicios:

- Wifi gratis
- Biblioteca
- Ping Pong
- Sala de tv
- 12 habitaciones

Se encuentra en funcionamiento desde abril del 2013, está ubicado en la Luis Cordero 5-66 y Honorato Vásquez la casa fue remodelada para ser lo que es ahora, su estilo fue inspirada en los Incas de allí su nombre Yakimama que significa bondad del agua, todas sus habitaciones tienen el nombre de un Inca, sus propietarios con dos extranjeros que residen en la ciudad de Cuenca.

Para terminar con el análisis del crecimiento hotelero en el centro de la ciudad de Cuenca, en el último año de nuestro estudio el cual es el 2014 fueron abiertos 3 establecimientos hoteleros los cuales son:

CASA DE LIDICE BED AND BREAKFAST, de categoría 3 estrellas, cada habitación tienen un estilo minimalista cuenta con los siguientes servicios:

- 12 Habitaciones
- Sala de tv
- Cocina
- Sala de juegos

- Wifi Gratis
- Alquiler de bicicletas

Está ubicada en la General Torres 11-69 y Lamar Se encuentra en funcionamiento desde el año 2014, la casa fue restaurada en su totalidad cuenta con una terraza en la cual presentan diferentes alternativas de platos hechos con alimentos de la región y que sean naturales.

DEL PARQUE HOTEL Y SUITES BY HOTEL CUENCA, categoría 3 estrellas, las habitaciones cuales son de estilo clásico colonial, lujosas y confortables cuenta con los siguientes servicios.

- 7 habitaciones
- Zona de estar
- Cocina
- Terraza
- Wifi gratis

Está ubicado en la Benigno Malo 9-21 y Bolívar, Se encuentra en funcionamiento desde el año 2014, se encuentra en un lugar estratégico, en la esquina del parque calderón y goza con una vista espectacular hacia el Parque Calderón. Fue restaurada por los dueños del Hotel Cuenca ya que este inmueble también les pertenece.

GRAN COLOMBIA SUITES, de categoría 4 estrellas, cuenta con 15 suites están elegantemente diseñadas, especialmente para los viajeros más exigentes que buscan comodidad y valor.

- 15 suites
- Servicio Wifi
- Habitaciones insonorizadas
- Lavandería

- Recepción 24 horas
- Balcones
- Parqueadero
- Cafetería
- Tienda de artesanías
- Room-service

Está ubicado en la Luis Cordero 10-13 y Gran Colombia, se encuentra funcionando desde el año 2014, construida en la década de 1920, como el primer gran Hotel en Cuenca, fue cerrado por varios años y luego ha sido restaurado por el grupo Vázquez.

CONCLUSIONES

Como resultado de nuestro tema planteado, una vez obtenido y analizado los datos relacionados con las variables de estudio para alcanzar los objetivos planteados en la tesis “Análisis del Crecimiento Hotelero en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca durante el periodo 2010 – 2014”, a continuación describimos las conclusiones de este tema.

Con relación a la Construcción Hotelera, se evidencia claramente que en el año 2010 había 65 establecimientos, incrementándose en el 2014 a 80, esto quiere decir que han sido construidos 15 hoteles más en el centro histórico, esto se debe a la demanda de turistas que ha habido en la ciudad de Cuenca durante los últimos años.

La oferta hotelera es otro aspecto primordial para el turista de hoy en día, pues lo que ellos buscan es comodidad y hospitalidad dentro de un establecimiento; esa es una de las razones por las cuales algunos hoteles han buscado optimizar su servicio de esta manera ofreciendo confort a sus huéspedes, según el análisis realizado la mayor parte de los establecimientos no ofertan un servicio complementario al huésped, además de que no cumplen con los requisitos dispuestos por el Ministerio de Turismo en base al Reglamento de Alojamiento.

Es importante mencionar que la mayoría de los establecimientos de alojamiento que forman parte de este análisis no cuentan con el personal suficiente para desempeñar los cargos de las diferentes áreas, pues existen algunos hoteles que tienen solo dos empleados que realizan todas estas funciones a los mismos que los denominan anfitriones, personas multifuncionales o polivalentes.

La demanda hotelera también ha sido uno de los factores importantes dentro de nuestro estudio, ya que la afluencia de turistas al país ha incentivado a los empresarios a realizar varias inversiones dentro del sector hotelero, el mismo que ha impulsado de manera indirecta a otros empresarios para que realicen inversiones en los próximos años, de esta manera generando oportunidades de trabajo.

Otro aspecto a tomar en cuenta es la calidad de los servicios en la Ciudad de Cuenca, pues según nuestro análisis ningún establecimiento dentro del área de estudio cuenta con un certificado otorgado por la Organización Internacional de Normalización, hay que tomar en cuenta que para obtener esta acreditación se debe tener los estándares de calidad más altos; sin embargo cuentan con otro tipo de certificados otorgados por el portal de viajes Tripadvisor.

¿Cumple con servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del hotel?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con entrada exclusiva para huésped y otra para servicio?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con música ambientada en todos los recintos de uso común de los huéspedes?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

Cumple con sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común, con:

- sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C SI NO
- sistema de calefacción cuando la temperatura inferior sea menor a 18°C SI NO

¿Cumple con servicio de ascensor para uso exclusivo de los huéspedes?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con servicio telefónico (interno, nacional e internacional)?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con servicio de energía complementario?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con servicio de vigilancia y equipos de seguridad?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con sistema de detección de incendios con monitoreo centralizado?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con sistema de extinción de incendios mediante rociadores automáticos o de manejo manual?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con servicio de conexión a Internet en todas las habitaciones del hotel?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con servicio de baños generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con servicio de lavandería?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con servicio médico propio o concertado?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con servicio de conserjería, botones y portería permanente, con atención en español e inglés?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con servicio de recepción permanente con atención en español e inglés?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con servicio de custodia de equipaje, con atención permanente, en español e inglés?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, cuando el hotel cuente con ascensor o habitaciones en primer piso?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con servicio de desayuno que incluya bebibles (té, café, leche, jugo de frutas recién preparado), más siete tipos de comestibles, (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca u otros), con atención en español e inglés?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con servicio de restaurante de cocina internacional, con una carta que contenga a lo menos una variedad de siete alternativas de entradas, platos de fondo y postres, con atención en español e inglés?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con servicio permanente a las habitaciones, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención en español e inglés?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿El menaje de las habitaciones se cambia diariamente y también cuando se produzca un cambio de huésped en la habitación?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cuenta con Mini-bar (frigobar)?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Las habitaciones cuentan con plasma?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Cumple con un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina, los cuales deben ser cambiados diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

¿Las habitaciones cuentan con todos los amenities necesarios para el uso personal?

CUMPLE NO CUMPLE APLICA.....

Gracias por su colaboración.

Anexo 2. Tabulaciones

#	Nombre Establecimiento	Inmueble Valor historico, patrimonial, Cultural	Requisitos de acuerdo a la categoría	Estacionamiento propio o concentrado	Entrada exclusiva para clientes y otra para el servicio
1	HOTEL ATENAS	No	Si	Cumple	No Cumple
2	HOSTAL LA POSADA CUENCANA	Si	Si	Cumple	No Cumple
3	HOSTAL LA COFRADIA DEL MONJE	No	Si	No Cumple	No Cumple
4	HOTEL INCA REAL	Si	Si	Cumple	No Cumple
5	HOSTAL EL MONASTERIO	No	No	No Cumple	No Cumple
6	HOTEL PRINCIPE	Si	Si	Cumple	No Cumple
7	FORUM HOTEL	Si	Si	Cumple	No Cumple
8	HOTEL CUENCA	Si	Si	Cumple	Cumple
9	HOSTAL ORQUIDEA	Si	Si	No Cumple	No Cumple
10	HOTEL BOUTIQUE SANTA LUCIA	Si	Si	Cumple	No Cumple
11	MOCHILLERS HOSTAL Y CAFÉ	Si	Si	No Cumple	No Cumple
12	HOTAL SANTA FE	Si	Si	Cumple	No Cumple
13	HOSTAL VILLA FLORA	Si	Si	No Cumple	No Cumple
14	HOSTAL LATINA	Si	Si	No Cumple	No Cumple
15	HOTEL 4 MUNDOS	Si	Si	No Cumple	No Cumple
16	HOSTEL BAUHOUSE	Si	Si	No Cumple	No Cumple
17	HOSTAL LA POSADA	Si	Si	No Cumple	No Cumple
18	DEL PARQUE HOTEL Y SUITS BY HOTEL CUENCA	Si	Si	No Cumple	No Cumple
19	HOSTAL LA CASA DE LIDICE BED AND BREAKFAST	Si	Si	No Cumple	No Cumple
20	HOTEL SAN JUAN	Si	Si	Cumple	No Cumple
21	HOTEL CHECK IN	Si	Si	Cumple	No Cumple
22	HOSTAL LA CASA DEL BARRANCO	No	No	No Cumple	No Cumple
23	HOSTAL LA ESCALINATA HOSPEDAJE	No	No	Cumple	No Cumple
24	HOTEL CRESPO	Si	Si	Cumple	No Cumple
25	HOTEL VICTORIA	Si	Si	Cumple	No Cumple
26	HOSTAL LA CIGALE	Si	Si	No Cumple	No Cumple
27	ALYANOS HOSTAL	Si	Si	Cumple	No Cumple
28	HOSTAL EL CAFESITO	Si	Si	No Cumple	No Cumple

#	Nombre Establecimiento	Inmueble Valor historico, patrimonial, Cultural	Requisitos de acuerdo a la categoría	Estacionamiento propio o concentrado	Entrada exclusiva para clientes y otra para el servicio
29	HOSTAL EL MONASTERIO	Si	Si	Cumple	No Cumple
30	HOTEL EL QUIJOTE	Si	Si	Cumple	No Cumple
31	DOMENSAN HOSPED Y RESTAURANT	Si	Si	No Cumple	No Cumple
32	HOTEL 4 RIOS DE CUENCA	Si	Si	Cumple	No Cumple
33	HOSTAL CAMPANARIO	Si	Si	Cumple	Cumple
34	GRAN HOTEL	Si	Si	No Cumple	No Cumple
35	HOSTAL MAGESTIC	Si	Si	No Cumple	No Cumple
36	LA CASA CUENCANA	Si	Si	Cumple	No Cumple
37	HOTEL SANTA MONICA	Si	Si	Cumple	No Cumple
38	HOSTAL EL CAJAS	No	Si	Cumple	No Cumple
39	HOTEL CORDERO	No	Si	Cumple	No Cumple
40	HOSTAL LA CASTELLANA	Si	Si	Cumple	No Cumple
41	HOSTAL PERLA CUENCANA	Si	Si	Cumple	No Cumple
42	HOSTAL MACONDO	Si	Si	Cumple	No Cumple
43	HOSTAL REX	Si	Si	No Cumple	No Cumple
44	HOTEL SANTA ANA	Si	Si	Cumple	No Cumple
45	HOTEL ALLI TIANA	No	Si	No Cumple	No Cumple
46	HOTEL MILAN	No	Si	No Cumple	No Cumple
47	HOTEL RIO PIEDRA	No	Si	Cumple	No Cumple
48	HOTEL BOUTIQUE CASA SAN RAFAEL	Si	Si	Cumple	No Cumple
49	HOTEL RIOS DEL VALLE	No	Si	Cumple	No Cumple
50	ALEJANDRINA HOTEL	No	Si	Cumple	No Cumple
51	HOTEL YANUNCAY	No	Si	Cumple	No Cumple
52	HOTEL CORONEL	Si	Si	Cumple	Cumple
53	HOTEL VIEJA MANSION	Si	Si	No Cumple	No Cumple
54	HOSTAL SIBERIA	No	No	Cumple	No Cumple
55	HOTAL YAKUMAMA	No	No	No Cumple	No Cumple
56	HOSTAL AMIEL	No	No	No Cumple	No Cumple

#	Nombre Establecimiento	Inmueble Valor historico, patrimonial, Cultural	Requisitos de acuerdo a la categoría	Estacionamiento propio o concentrado	Entrada exclusiva para clientes y otra para el servicio
56	HOSTAL AMIEL	No	No	No Cumple	No Cumple
57	HOTEL TOMEBAMBA	No	Si	Cumple	No Cumple
58	HOTEL SAN ANDRES	Si	Si	Cumple	No Cumple
59	HOTEL CARVALLO	Si	Si	Cumple	No Cumple
60	HOSTAL COLONIAL	Si	Si	No Cumple	No Cumple
61	HOSTAL CHORDELEG	Si	Si	Cumple	No Cumple
62	HOTEL MORENICA DEL ROSARIO	Si	Si	Cumple	No Cumple
63	HOSTAL CARIBE IN	Si	No	No Cumple	No Cumple
64	HOTEL PATRIMONIO	No	Si	Cumple	No Cumple
65	HOTEL PRESIDENTE	No	Si	Cumple	No Cumple
66	HOTEL EL CONQUISTADOR	No	Si	Cumple	No Cumple
67	HOTEL EL DORADO	No	Si	Cumple	Cumple
68	GRAN COLOMBIA SUITES	No	Si	Cumple	No Cumple
69	HOTEL CATEDRAL	No	Si	Cumple	No Cumple
70	HOSTAL AZUAYA	No	Si	No Cumple	No Cumple
71	HOSTAL HOGAR CUENCANO	No	Si	No Cumple	No Cumple
72	HOTEL BOUTIQUE LOS BALCONES	No	Si	Cumple	No Cumple
73	HOTEL SANTA MARTHA	No	No	No Cumple	No Cumple
74	HOSTAL NORTE	No	No	No Cumple	No Cumple

Anexo 3. Tablas de Hoteles

HOTEL SAN JUAN	
Datos Generales	
Nombre del establecimiento: Hotel San Juan	
Tipo de Alojamiento: Hotel	
Categoría: 5 estrellas	
Número de habitaciones: 25	
Dirección: General Torres 9-59 y Gran Colombia	
Teléfono: (07) 2829306	
Año de funcionamiento: 2011	
Descripción del Establecimiento	
<p>Se encuentra funcionando en una casa de estilo colonial, la familia León propietarios hasta la fecha, se reconstruyó en su totalidad para convertirla en lo que es ahora. A partir de su apertura en agosto de 2011 se ha ido posicionando como uno de los Hoteles coloniales dentro de la ciudad.</p>	
	
Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.	
Realizado por: Las Autoras	

LA CASA CUENCANA HOSTAL ACCOMMODATION

Datos Generales

Nombre del establecimiento: La Casa Cuencana Hostel Accommodation

Tipo de Alojamiento: Hostel

Categoría: 3 estrellas

Número de habitaciones: 19

Dirección: Hermano Miguel 4-45 y Calle Larga.

Teléfono: (07) 282-6009

Año de Funcionamiento: 2011

Descripción del Establecimiento

Se encuentra funcionando desde el 2011, este tipo de acomodación es para turistas mochileros que buscan un lugar económico donde hospedarse.



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

HOSTAL HOGAR CUENCANO

Datos Generales

Nombre del establecimiento: Hostal Hogar Cuencano

Tipo de Alojamiento: Hostal

Categoría: 3 estrellas

Número de habitaciones: 19

Dirección: Hermano Miguel 4-36 y Calle Larga.

Teléfono: (07) 2826009

Año de funcionamiento: 2011

Descripción del Establecimiento

Se encuentra funcionando desde el 2011, este tipo de hospedaje es para turistas con mochileros que buscan un lugar económico donde hospedarse.



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

HOTEL CUATRO RIOS DE CUENCA

Datos Generales

Nombre del establecimiento: Hotel Cuatro Ríos de Cuenca

Tipo de Alojamiento: Hotel

Categoría: 1 a 2 estrellas

Número de habitaciones: 17

Dirección: Hermano Miguel 10-94 y Mariscal Lamar

Teléfono: (07) 2841943

Año de Funcionamiento: 2011

Descripción del Establecimiento

Se encuentra funcionando desde junio de 2011, la casa fue restaurada para hotel ya que antes era casa familiar.



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

HOTEL BOUTIQUE LOS BALCONES

Datos Generales

Nombre del establecimiento: Hotel Boutique los Balcones

Tipo de Alojamiento: Hotel

Categoría: 3 estrellas

Número de habitaciones: 11

Dirección: Presidente Borrero 12-08 y Gaspar Sangurima.

Teléfono: (07) 284-2103

Año de Funcionamiento: 2011

Descripción del Establecimiento

Se encuentra funcionando desde junio de 2011, la casa fue restaurada para hotel ya que antes era casa familiar.



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

HOTEL MORENICA DEL ROSARIO

Datos Generales

Nombre del establecimiento: Hotel Morenica del Rosario

Tipo de Alojamiento: Hotel

Categoría: 3 estrellas

Número de habitaciones: 16

Dirección: Gran Colombia 10-65 y General Torres.

Teléfono: (07) 282-8669

Año de Funcionamiento: 2011

Descripción del Establecimiento

Se encuentra en funcionamiento desde el mes de julio de 2011, la misión de este hotel es ofrecer a los huéspedes la posibilidad de conocer la cultura cuenca.



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

HOSTAL CAMPANARIO

Datos Generales

Nombre del establecimiento: Hostal Campanario

Tipo de Alojamiento: Hostal

Categoría: 3 estrellas

Número de habitaciones: 25

Dirección: Padre Aguirre 11-84 y Gaspar Sangurima

Teléfono: (07) 282-3816

Año de Funcionamiento: 2013

Descripción del Establecimiento

Se encuentra en funcionamiento desde el año 2013 de arquitectura colonial la casa data de 1948, fue remodelada por sus propietarios para convertirla en hotel.



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

FORUM HOTEL

Datos Generales

Nombre del establecimiento: Forum Hotel

Tipo de Alojamiento: Hotel

Categoría: 4 estrellas

Número de habitaciones: 12

Dirección: Antonio Borrero 10-91 y Mariscal Lamar

Teléfono: (07) 282-8801

Año de Funcionamiento: 2013

Descripción del Establecimiento

Se encuentra en funcionamiento desde el año 2013, El encanto del Forum Hotel proviene de la conservación de los elementos originales de la casa: patio y traspatio, paredes de adobe, balcones de madera y de hierro forjado, aleros, teja, y un salón clásico con el cielo raso pintado a mano, que rememora la distinción de la Cuenca de ayer, el negocio es de una familia ecuatoriana alemana.



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

HOTEL ALEJANDRINA

Datos Generales

Nombre del establecimiento: Hotel Alejandrina

Tipo de Alojamiento: Hotel

Categoría: 4 estrellas

Número de habitaciones: 25

Dirección: Mariano Cueva entre Sucre y Presidente Córdova

Teléfono:

Año de Funcionamiento: 2013

Descripción del Establecimiento

Se encuentra funcionando desde el 12 abril de 2013, de arquitectura colonial, fue reconstruida en su totalidad para la función de hotel de los actuales dueños



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

DOMESAN HOSPEDAJE Y RESTAURANTE

Datos Generales

Nombre del establecimiento: Domesan Hospedaje y Restaurante

Tipo de Alojamiento: Hostal

Categoría: 1 A 2 estrellas

Número de habitaciones: 7

Dirección: Calle Larga 8-81 y Benigno Malo.

Teléfono: (07) 85-04-07

Año de Funcionamiento: 2013

Descripción del Establecimiento

Se encuentra funcionando desde el 2013. Es un edificio histórico de estilo colonial con decoración y detalles modernos.



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

MOCHILIERS HOSTAL Y CAFÉ

Datos Generales

Nombre del establecimiento: Domesan Hospedaje y Restaurante

Tipo de Alojamiento: Hostal

Categoría: 1 A 2 estrellas

Número de habitaciones: 5

Dirección: Presidente Borrero 5-91 y Juan Jaramillo

Teléfono: s/n

Año de Funcionamiento: 2013

Descripción del Establecimiento

Se encuentra funcionando desde el 2013, sus actuales dueños tuvieron la idea de remodelar su vivienda para convertirla en un hostal para turistas mochileros que buscan un lugar económico donde hospedarse.



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

HOSTAL YAKUMAMA

Datos Generales

Nombre del establecimiento: Hostal Yakumama

Tipo de Alojamiento: Hostal

Categoría: 1 A 2 estrellas

Número de habitaciones: 12

Dirección: Luis Cordero 5-66 y Honorato Vasquez.

Teléfono: (07) 283-4353

Año de Funcionamiento: 2013

Descripción del Establecimiento

Se encuentra en funcionamiento desde abril del 2013, la casa fue remodelada para ser lo que es ahora, su estilo fue inspirada en los Incas de allí su nombre Yakimama que significa bondad del agua, todas sus habitaciones tienen el nombre de un Inca, sus propietarios con dos extranjeros que residen en la ciudad de Cuenca.



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

CASA DE LIDICE BED AND BREAKFAST

Datos Generales

Nombre del establecimiento: Casa de Lidice Bed and Breakfast

Tipo de Alojamiento: Hostal

Categoría: 3 estrellas

Número de habitaciones: 12

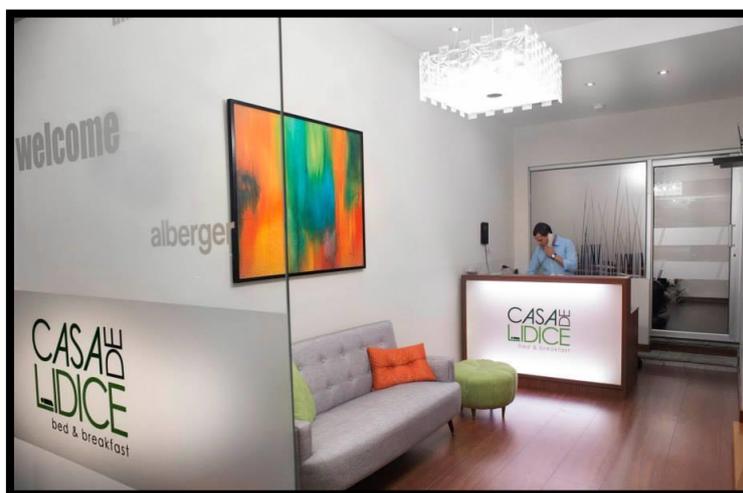
Dirección: General Torres 11-69 y Lamar

Teléfono: (07) 282-5698

Año de Funcionamiento: 2014

Descripción del Establecimiento

Se encuentra en funcionamiento desde el año 2014, la casa fue restaurada en su totalidad cuenta con una terraza en la cual presentan diferentes alternativas de platos hechos con alimentos de la región y que sean naturales.



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

DEL PARQUE HOTEL Y SUITES BY HOTEL CUENCA

Datos Generales

Nombre del establecimiento: Del Parque Hotel y Suites

Tipo de Alojamiento: Hotel

Categoría: 3 estrellas

Número de habitaciones: 7

Dirección: Benigno Malo 9-21 y Bolívar

Teléfono: 098 780 9166

Año de Funcionamiento: 2014

Descripción del Establecimiento

Se encuentra en funcionamiento desde el año 2014, se encuentra en un lugar estratégico, en la esquina del parque calderón y goza con una vista espectacular hacia el Parque Calderón. Fue restaurada por los dueños del Hotel Cuenca ya que este inmueble también les pertenece.



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

GRAN COLOMBIA SUITES

Datos Generales

Nombre del establecimiento: Gran Colombia Suites

Tipo de Alojamiento: Hotel

Categoría: 4 estrellas

Número de suites: 15

Dirección: Luis Cordero 10-13 y Gran Colombia

Teléfono: (07) 282-9862

Año de Funcionamiento: 2014

Descripción del Establecimiento

Se encuentra funcionando desde el año 2014, construida en la década de 1920, como el primer gran Hotel en Cuenca, fue cerrado por varios años y luego ha sido restaurado por el grupo Vázquez.

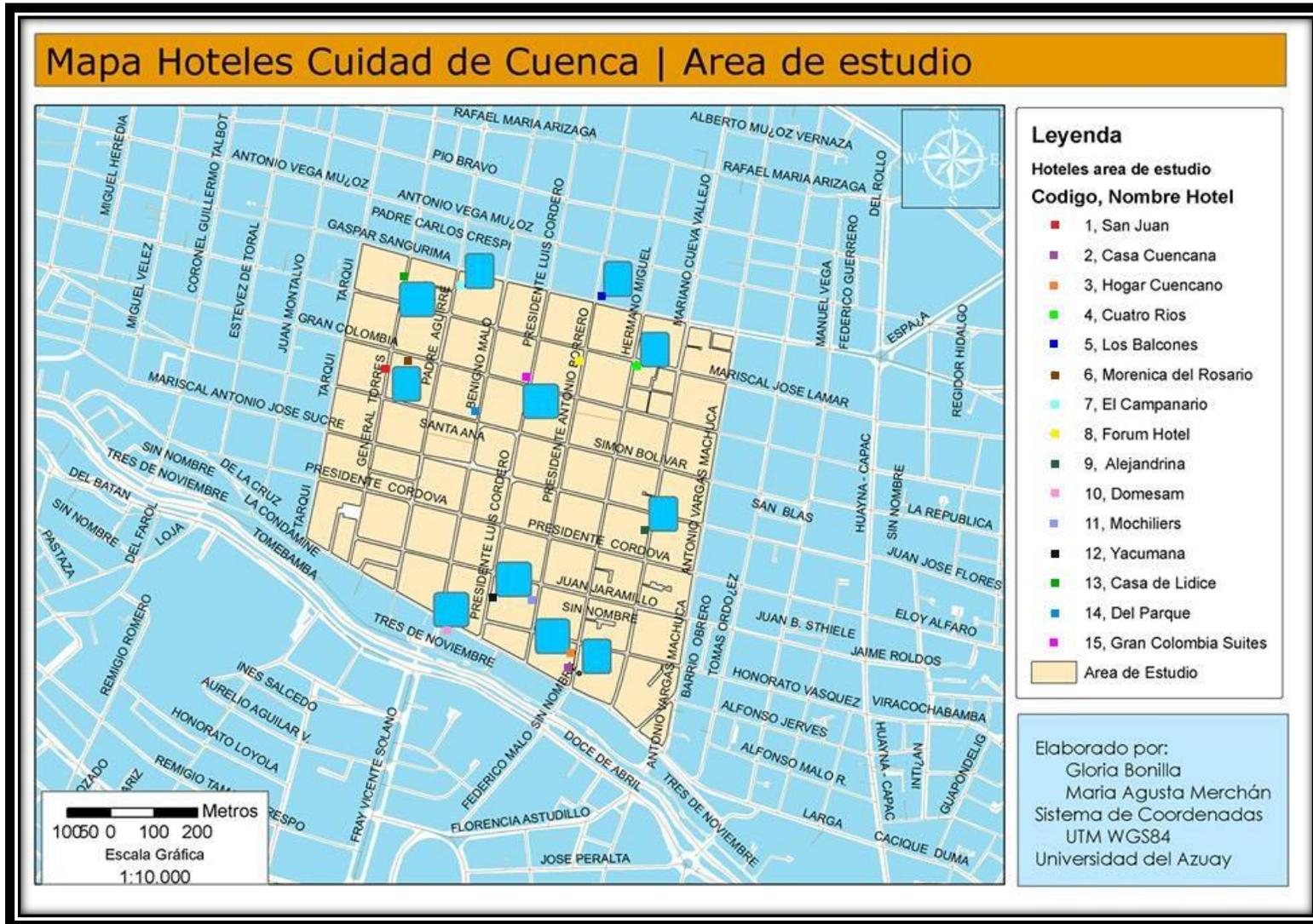
Cuenta con 15 suites están elegantemente diseñadas, especialmente para los viajeros más exigentes que buscan comodidad y valor.



Fuente: Encuestas realizadas en cada establecimiento.

Realizado por: Las Autoras

Anexo 4. Mapa del Crecimiento Hotelero



BIBLIOGRAFÍA

- AGN. «Patrimonio diez años ante los ojos del mundo.» El Mercurio 01 de 12 de 2009: 8.
- Albornoz, Estaban. <http://www.asambleanacional.gob.ec>. 25 de Agosto de 2014. 28 de Enero de 2015 <<http://www.asambleanacional.gob.ec/noticia/utilizacion-de-cocinas-de-induccion-generara-beneficios>>.
- Alcazar, Mansion. <http://mansionalcazar.com>. 2015. 24 de Junio de 2015 <<http://mansionalcazar.com/nuestro-hotel/premios-y-certificados/>>.
- Cabrera, Mercedes. <http://www.ecuadortimes.net>. 05 de Junio de 2015. 25 de Junio de 2015 <<http://www.ecuadortimes.net/es/2015/06/05/tripadvisor-premia-a-hotel-en-amazonia-ecuatoriana/>>.
- Expreso, Diario el. Semana (2012).
- Franco, Alberto Tama. www.dspace.espol.edu.ec. s.f. 20 de Enero de 2015 <[https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/25742/1/Cocina%20de%20Inducci%C3%B3n%20versus%20Cocina%20a%20Gas%20\(GLP\).pdf](https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/25742/1/Cocina%20de%20Inducci%C3%B3n%20versus%20Cocina%20a%20Gas%20(GLP).pdf)>.
- Gutarra Montalvo, Víctor Alberto. <<http://sisbib.unmsm.edu.pe>> Julio de 2002. Sistema de bibliotecas Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2015 de Junio de 21 <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Ingenie/Gutarra_M_V/t_completo.pdf>.
- INEC. www.inec.gob.ec. 2014. 22 de 06 de 2015.
- ISO19011:2002. «Directrices para la auditoria de Gestion de Calidad.» ISO19011:2002. Directrices para la auditoria de Gestion de Calidad. Suiza, 2002.

ISO9001:2008. «Sistemas de Gestión de Calidad - Servicios.» ISO9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad - Servicios. Ginebra, 2008. 15.

Sistemas de Gestion de calidad -requisitos. Ginebra, 2008.

ISO9001:2008. «Sistemas de gestion de la Calidad - servicios.» ISO9001:2008. Sistemas de gestion de la Calidad - servicios. Ginebra, 2008. 20.

Julia Porsche, M. Gestion de la calidad aplicada a la hoteleria y restauración. 2002.

Lloréns, Francisco Javier y María del Mar Fuentes. Calidad Total. Fundamentos e Implementación. España: Ediciones Pirámide, 2000.

Lucas, Kintto. «Servicio Informativo Iberoamericano .» junio de 2000. Servicio Informativo Iberoamericano . 21 de enero de 2015

<<http://www.oei.org.co/nuevo%20sii/nentrega5/art07.htm>>.

Metropolitangturing. <http://www.metropolitantouring.com>. s.f. 2015 de 24 de 06

<http://www.metropolitantouring.com/content.asp?id_page=1736>.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje. Lima, 2012.

MINTUR. Ley de Turismo. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones, 2008.

Mintur. Ministerio de Turismo. 2015. 24 de Junio de 2015

<<http://www.turismo.gob.ec/calidadturistica/>>.

MINTUR. Reglamento de Alojamiento Turistico. 2015.

Padilla, E. Guía para la formulación de proyectos de investigación. Quito: ESPE, 2013.

Parra, Eduardo y Francisco Calera. Gestión y Dirección de empresas turísticas. España: Mc Graw Hill, 2006.

Plan Nacional de Calidad Turística, Perú. «www.mincetur.gob.pe.» Octubre de 2012.

www.mincetur.gob.pe. 12 de Abril de 2015

<http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/Gestion_Ambiental/Manual_Buenas_Practicas_Ambientales_Establecimiento_Hospedaje.pdf>.

Sampiere, Hernández. Metodología de la Investigación. Mexico : Mc Graw Hill, 2004.

Telegrafo. <http://www.telegrafo.com.e>. 20 de Octubre de 2013. 25 de Junio de 2015

<<http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/el-coca-primer-destino-turistico-certificado.html>>.

Tiempo. «<http://www.eltiempo.com.ec>.» s.f.

trafficnews. <http://www.trafficnews.ec>. s.f. 2015 de Junio de 25

<<http://www.trafficnews.ec/ferrocarriles-del-ecuador-cuenta-con-el-certificado-iso-90012008-v15-19523/>>.

Turismo, Reglamento General a la Ley de. Reglamento General a la Ley de Turismo. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones, 2008.