



Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Carrera de Licenciatura en Turismo

**MODELO DE EVALUACIÓN APLICADO A HOTELES DE
LA CIUDAD DE CUENCA PARA CONOCER LA REALIDAD
DEL SECTOR**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de:

Licenciada en Turismo

Autora:

Joseline Nicole Barzallo Zeas

Director:

Mgst. Santiago Malo Ottati

Cuenca - Ecuador

2020

Dedicatoria

Esta tesis de graduación quiero dedicar primeramente a Dios por guiarme en cada etapa de mi vida, ser mi inspiración a conseguir mis más grandes metas, una de ellas culminar la universidad y la otra la obtención de mi título profesional. A mi abuelito el Dr. Luis Barzallo (abogado de profesión, pero hotelero de corazón) quien me cuida desde el cielo y estaría muy orgulloso de que siga sus pasos en el mundo de la hotelería. A mis padres por apoyarme en esta carrera, darme ánimos para superar cualquier obstáculo que se presentara en el camino y enseñarme a perseverar hasta cumplir cualquier objetivo que me proponga. Finalmente, a mi director de tesis por su orientación y acompañamiento en la elaboración de este trabajo.

Agradecimiento

En esta tesis de graduación quiero agradecer primeramente a mi director Santiago Malo Ottati, quien me asesoró en la elección del tema de este trabajo y acompañó durante su realización, ayudándome a conseguir información relevante y mi eterna gratitud a la Universidad del Azuay, institución que contribuyó con mi formación académica durante esta etapa logrando convertirme en una profesional que contribuirá activamente al sector turístico de la ciudad y el país.

Resumen

La presente tesis tiene como objetivo formular una herramienta necesaria para el mejoramiento de los servicios hoteleros en la ciudad de Cuenca. Ésta se crea en base a propuestas ya previamente estructuradas y avaladas para la consecución de este proyecto, el mismo que cumplirá una función estratégica en el diagnóstico situacional de los establecimientos de alojamiento. Para empezar, se realiza una revisión de la legislación que rige al país y a sectores como el turístico y de alojamiento, después se lleva a cabo un diagnóstico situacional del Ecuador y de Cuenca; y se analizan los involucrados que participan en la creación y desarrollo de este instrumento evaluativo, así como sus fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas. Posteriormente, se elabora un formulario relacionado a los cuatros ejes: infraestructura, talento humano, gestión comercial y sostenibilidad. Luego se obtiene la muestra aleatoria de los hoteles registrados en el Catastro Turístico para realizar la respectiva evaluación y los resultados obtenidos de este proceso se presentan a través de gráficos estadísticos y servirán para proponer soluciones específicas.

Palabras clave: Investigación, Hoteles, Calidad, Equipamiento, Talento Humano, Evaluación

Abstract

The main objective of this thesis was to create a tool to improve hotel services in Cuenca. This tool was created through proposals previously structured and approved to attain the goal of project, which will fulfill a strategic function in the situational diagnostic of the accommodation establishments. The project began with a review of the legislation that governs the country in the fields of tourism and the accommodation. After, a situational diagnosis of Ecuador and Cuenca was carried to analyze the actors that were involved in the creation and implementation of this assessment tool and to know the strengths, weaknesses, opportunities, and threats. Furthermore, a form related to the four axes: infrastructure, human talent, commercial management, and sustainability was also created. Finally, a random sample of hotels registered in the Tourist Cadaster was established to evaluate and represent the results obtained in the evaluation process through statistic graphics, which helped to offer solutions.

Keywords: Investigation, Hotels, Quality, Equipment, Human Talent, Evaluation.

A handwritten signature in blue ink that reads "Magali Arteaga". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath the name.

Translated by

A handwritten signature in black ink that reads "Joseline Barzallo Zeas". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath the name.

Joseline Barzallo Zeas

Índice de Contenidos

Dedicatoria	I
Agradecimiento	II
Resumen	III
Abstract	IV
Índice de Ilustraciones	IX
Índice de Tablas	X
Índice de Gráficos	XII
Justificación	XXVII
Capítulo 1	1
1.1 Marco Legal	2
1.1.1 Constitución	2
1.1.2 Ley de Turismo	8
1.1.3 Reglamento de Alojamiento	11
1.2 Marco Teórico	14
Capítulo 2 Antecedentes Históricos y situación actual de la hotelería en Cuenca	18
2.1 Reseña histórica de César Ritz, padre de la hotelería	19
2.1.1 Aportes a la industria hotelera	21
2.2 Macro localización	22
2.1 Características del Ecuador	22
2.2 Características socio - culturales	25
2.2.1 Demografía	25
2.2.2 Educación	26
2.2.3 Seguridad	28
2.2.4 Salud	28
2.2.5 Cultura	29
2.3 Características económicas	30
2.3.1 Producción	30
2.3.2 Empleo	32
2.4 Historia de la Hotelería en Ecuador	36
2.4.1 Análisis histórico de los procesos hoteleros durante los años 1924 -2019	42
2.5 Micro localización	56
2.5.1 Características de la ciudad de Cuenca	56

2.5.2	Características socio - culturales.....	57
2.5.2.1	Demografía.....	57
2.5.2.2	Educación.....	57
2.5.2.3	Seguridad	58
2.5.2.4	Salud.....	58
2.5.2.5	Cultura	59
2.5.3	Características económicas	59
2.6	Matriz de Factores de Localización	60
2.6.1	Factores Decisivos.....	61
2.6.2	Factores Importantes.....	74
2.6.3	Factores Deseables.....	78
2.7	Historia de la Hotelería en Cuenca	83
2.8	Análisis de la hotelería en Cuenca	89
Capítulo 3 Elaboración de la herramienta de análisis de la calidad de hoteles de la ciudad de Cuenca.....		96
3.1	Filosofía de la herramienta “Excelencia Morlaca”	97
3.1.1	Misión	97
3.1.2	Visión	97
3.1.3	Objetivo General	97
3.1.4	Objetivos Específicos y Actividades	97
3.1.5	Imagen Corporativa	98
3.1.6	¿Por qué es necesaria la herramienta?	99
3.2	Análisis de Involucrados o Stakeholders	100
3.2.1	Matriz de Segmentación de Involucrados	100
3.2.2	Matriz de Caracterización de Actores	101
3.2.3	Cuadro de Valoración de Involucrados	103
3.2.4	Estrategias por involucrados.....	105
3.3	Elaboración de criterios de evaluación para el cuestionario	107
3.4	Creación del cuestionario para evaluar los 4 ejes: Infraestructura, Gestión Comercial, Talento Humano y Sostenibilidad	110
3.5	Evaluación de la herramienta “Excelencia Morlaca”	118
3.5.1	Análisis FODA	118
3.5.1.1	Fortalezas	119
3.5.1.2	Debilidades	119

3.5.1.3 Oportunidades	120
3.5.1.4 Amenazas	120
3.5.2 Análisis competitivo - Matriz FODA	121
3.5.3 Matriz de Confrontación FODA	127
3.5.4 Matriz de estrategias del FODA- Cruzado	129
3.5.5 Matriz de FODA Ponderado	130
3.5.6 Hoja de Ruta	132
3.5.7 Matriz de Valoración por pares	135
3.5.8 Matriz de Alternativas de Solución.....	137
Capítulo 4 Análisis de Resultados.....	139
4.1 Muestreo aleatorio para seleccionar los hoteles a evaluar	140
4.2 Evaluación a hoteles seleccionados de la ciudad de Cuenca	142
4.3 Análisis de lo tabulado de cada indicador	145
4.3.1 Hoteles de categoría 2 estrellas.....	145
4.3.1.1 Eje de Infraestructura	145
4.3.1.2 Eje de Talento Humano	161
4.3.1.3 Eje de Sostenibilidad.....	177
4.3.1.4 Eje de Gestión Comercial	194
4.3.2 Hoteles de categoría 3 estrellas.....	200
4.3.2.1 Eje de Infraestructura	200
4.3.2.2 Eje de Talento Humano	215
4.3.2.3 Eje de Sostenibilidad.....	232
4.3.2.4 Eje de Gestión Comercial	249
4.3.3 Hoteles de categoría 4 estrellas.....	255
4.3.3.1 Eje de Infraestructura	255
4.3.3.2 Eje de Talento Humano	270
4.3.3.3 Eje de Sostenibilidad.....	285
4.3.3.4 Eje de Gestión Comercial	301
4.3.4 Hoteles de categoría 5 estrellas.....	306
4.3.4.1 Eje de Infraestructura	306
4.3.4.2 Eje de Talento Humano	321
4.3.4.3 Eje de Sostenibilidad.....	336
4.3.4.4 Eje de Gestión Comercial	352

4.4 Resultados finales	357
4.4.1 Calificación de los hoteles de la ciudad de Cuenca	360
Conclusiones	364
Recomendaciones	365
Bibliografía	366
Bibliografía de Legislación	370
Anexos	371
1. Cuestionario de evaluación para los hoteles	371
2. Hoteles que participaron en la evaluación	371
2.1 Hotel Victoria	371
2.2 Hotel Selina	372
2.3 Hotel El Dorado	372
2.4 Hotel La Orquídea	372
2.5 Hotel Presidente	373
2.6 Hotel Rosamía	373
2.7 Hotel Yanuncay	373
2.8 Hotel El Quijote	373
2.9 Hotel Four Points by Sheraton	374

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 César Ritz	19
Ilustración 2 Restaurante del Gran Hotel Niza	20
Ilustración 3 Fachada del Hotel Ritz de París, 1898	21
Ilustración 4 Mapas de las provincias del Ecuador	23
Ilustración 5 Mapa de los cantones de la provincia del Azuay	24
Ilustración 6 Mapa demográfico del Ecuador	25
Ilustración 7 Ruinas Arqueológicas de Coyoctor	38
Ilustración 8 Fachada del Hotel Colón, Quito 1976	40
Ilustración 9 Línea de Tiempo sobre el desarrollo de la hotelería en el Ecuador (1460-1945) 41	
Ilustración 10 Línea de tiempo del surgimiento de la hotelería en Guayaquil (1820- 1862)	41
Ilustración 11 Línea de tiempo del surgimiento de la hotelería en Quito	42
Ilustración 12 Primeros procesos que se llevaron a cabo en los hoteles	52
Ilustración 13 Segunda parte de los procesos desarrollados en los hoteles	53
Ilustración 14 Tercera parte de los procesos desarrollados en los hoteles	54
Ilustración 15 Sucesos actuales que han ocurrido en la hotelería	55
Ilustración 16 Ubicación geográfica de Cuenca	56
Ilustración 17 Fachada de la Casa de las Posadas	83
Ilustración 18 Fachada del Hotel Royal, Cuenca (1920)	84
Ilustración 19 Vista posterior de la fachada del Hotel Crespo, Cuenca (1942)	85
Ilustración 20 Fachada del Hotel Internacional, Cuenca (1965)	85
Ilustración 21 Fachada del Hostal Niza, Cuenca (1965)	86
Ilustración 22 Fachada del Hotel Atahualpa, Cuenca (1983)	86
Ilustración 23 Línea de tiempo del surgimiento de los hoteles en Cuenca	88
Ilustración 24 Línea de Tiempo sobre la creación de nuevos hoteles	89
Ilustración 25 Logo de la herramienta de evaluación	98
Ilustración 26 Boceto del logo de la herramienta	99
Ilustración 27 Elementos que identifican Cuenca y a la hotelería	99
Ilustración 28 Certificaciones internacionales en el ámbito turístico	108
Ilustración 29 Rangos de calificación para la evaluación a los hoteles	111
Ilustración 30 Cuestionario de Evaluación	113
Ilustración 31 Ubicación de los hoteles en Cuenca	144

Índice de Tablas

Tabla 1 Costo del Permiso de Funcionamiento	46
Tabla 2 Distribución de la población en el área urbana y rural	57
Tabla 3 Hospitales y Clínicas de Cuenca.....	59
Tabla 4 Matriz de Factores Decisivos: "Existencia de vías de comunicación"	61
Tabla 5 Matriz de Factores Decisivos: " Seguridad de conducción"	62
Tabla 6 Matriz de Factores Decisivos: "Intensidad de Tránsito"	63
Tabla 7 Matriz de Factores Decisivos: "Distancia- tiempo a centros urbanos"	64
Tabla 8 Matriz de Factores Decisivos: "Disponibilidad de Agua"	65
Tabla 9 Matriz de Factores Decisivos: "Disponibilidad de Energía Eléctrica"	66
Tabla 10 Matriz de Factores Decisivos: "Disponibilidad de Comunicaciones"	67
Tabla 11 Matriz de Factores Decisivos: "Disponibilidad de Terrenos"	68
Tabla 12 Matriz de Factores Decisivos: "Atractivos Turísticos"	69
Tabla 13 Matriz de Factores Decisivos: "Condiciones Sociales"	70
Tabla 14 Matriz de Factores Decisivos: "Condiciones de Salubridad"	71
Tabla 15 Matriz de Factores Decisivos: "Calidad de Desarrollo Circunvecino"	72
Tabla 16 Resultados obtenidos de los Factores Decisivos de Localización	73
Tabla 17 Matriz de Factores Importantes: "Proximidad a las Vías Principales"	74
Tabla 18 Matriz de Factores Importantes: "Costo del Terreno"	75
Tabla 19 Matriz de Factores Importantes: "Condiciones del subsuelo"	76
Tabla 20 Matriz de Factores Importantes: "Topografía"	77
Tabla 21 Resultados de los Factores Importantes de Localización	78
Tabla 22 Matriz de Factores Deseables: "Disponibilidad de Materiales e Insumos"	78
Tabla 23 Matriz de Factores Deseables: "Mano de Obra"	79
Tabla 24 Matriz de Factores Deseables: "Condiciones Meteorológicas"	80
Tabla 25 Matriz de Factores Deseables: "Facilidad de Desagües"	81
Tabla 26 Resultados de los Factores Deseables de Localización.....	82
Tabla 27 Representación porcentual de los resultados obtenidos de los Factores Deseables de Localización	82
Tabla 28 Resultados obtenidos de todos los Factores de Localización	82
Tabla 29 Matriz de Stakeholders.....	100
Tabla 30 Matriz de Caracterización de Actores	101
Tabla 31 Cuadro de Valoración de Involucrados	103
Tabla 32 Matriz de estrategias para cada involucrado en la creación de la herramienta	106
Tabla 33 Descripción de los rangos de evaluación para los hoteles en Cuenca	112
Tabla 34 Análisis competitivo de las fortalezas de la herramienta	121
Tabla 35 Análisis competitivo de las debilidades de la herramienta	123
Tabla 36 Análisis competitivo de las oportunidades de la herramienta	124
Tabla 37 Análisis competitivo de las amenazas de la herramienta.....	125
Tabla 38 Matriz de confrontación FODA	127
Tabla 39 Estrategias para el FODA cruzado	129
Tabla 40 Matriz de FODA Ponderado	131
Tabla 41 Hoja de Ruta.....	133
Tabla 42 Ejes de acción de la Hoja de Ruta	134

Tabla 43 Valoración por pares	135
Tabla 44 Alternativas para cada debilidad del análisis FODA.....	136
Tabla 45 Matriz de comparación de alternativas de solución frente a otros criterios	137
Tabla 46 Lista de hoteles evaluados de la ciudad de Cuenca	142
Tabla 47 Valoración obtenida de lo hoteles en la evaluación.....	360

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Estado civil de los ecuatorianos en el año 2010	26
Gráfico 2 Autoidentificación de la población ecuatoriana	26
Gráfico 3 Años de escolaridad en los ecuatorianos	27
Gráfico 4 Problemas de salud en los ecuatorianos	29
Gráfico 5 Aporte del Valor Actualizado Penalizado (VAP) en el PIB	31
Gráfico 6 Puestos laborales de los Azuayos	32
Gráfico 7 Estructura de la Población Económicamente Activa	35
Gráfico 8 Nivel de instrucción alcanzado por los ecuatorianos	58
Gráfico 9 Representación porcentual de la ocupación hotelera en Cuenca (2015-2019)	94
Gráfico 10 1.- Rótulo Comercial en buen estado	145
Gráfico 11 2.- Exhibe información turística de la ciudad	146
Gráfico 12 3.- Cuenta con señalización de seguridad	146
Gráfico 13 4.- Cuenta con ingresos diferenciados para el personal, proveedores y clientes .	147
Gráfico 14 5.- El establecimiento posee señalética en sus zonas públicas: lobby, recepción, entrada principal	147
Gráfico 15 6.- Cuenta con estacionamiento propio o contratado	148
Gráfico 16 7.- Cuenta con cafetería o restaurante	148
Gráfico 17 8.- Cuenta con recepción	149
Gráfico 18 9.- Ofrece servicio de lavandería propio o contratado	149
Gráfico 19 10.- Posee servicio de botones que hable un idioma extranjero, de preferencia inglés	150
Gráfico 20 11.- El servicio de internet se encuentra disponible en todas las áreas del hotel.	150
Gráfico 21 12.- Ofrece servicio de transfer in- out	151
Gráfico 22 13.- Los baños tienen inodoro con asiento y tapa, lavamanos, espejo, dispensador de papel higiénico y gancho para colgar las prendas	151
Gráfico 23 14.- Los baños cuentan con agua caliente y fría en la sección de la ducha	152
Gráfico 24 15.- Los baños cuentan con amenities de limpieza como: champú, jabón y acondicionador	152
Gráfico 25 16.- Los baños cuentan con un juego de toallas por huésped (rostro, cuerpo, manos) y adicional una para el piso	153
Gráfico 26 17.- Los baños cuentan con pisos antideslizantes o poseen un sistema para no resbalarse	153
Gráfico 27 18.- Las habitaciones cuentan con colchón en buen estado, protector de colchón, sábanas, cobijas y cobertor	154
Gráfico 28 19.- Las habitaciones cuentan con ventanas y puertas que tengan un mecanismo de cierre seguro	154
Gráfico 29 20.- Las habitaciones cuentan con veladores y un ropero	155
Gráfico 30 21.- Las habitaciones cuentan con televisión con acceso a canales nacionales e internacionales	155
Gráfico 31 22.- Las habitaciones cuentan con medios de comunicación hacia la recepción como el teléfono	156
Gráfico 32 23.- Las habitaciones cuentan con caja de seguridad	156
Gráfico 33 24.- En el restaurante, la oferta gastronómica incluye platos para vegetarianos, veganos y diabéticos	157

Gráfico 34	25.- En el menú del restaurante, se muestra la información de los ingredientes que poseen los platos	157
Gráfico 35	26.- Cuenta el restaurante con carta bilingüe de alimentos, licores y vinos	158
Gráfico 36	27.- Se incluyen los impuestos en los precios de cada plato del menú	158
Gráfico 37	28.- El restaurante exhibe el horario de atención	159
Gráfico 38	29.- El restaurante tiene cristalería y cubertería homogénea y visualmente presentable	159
Gráfico 39	30.- El restaurante cuenta con personal que reciba y ubique a los clientes en las mesas	160
Gráfico 40	31.- Los instrumentos de selección del personal son: test de aptitudes cognitivas, físicas, de personalidad, entrevista estandarizada, currículum o referencias	161
Gráfico 41	32.- El proceso de reclutamiento se lo hace de manera interna	161
Gráfico 42	33.- El proceso de reclutamiento externo se hace mediante: Base de datos interna, periódico, bolsa de trabajo, aplicaciones voluntarias, universidades, redes sociales	162
Gráfico 43	34.- El 100% del personal es profesional o está certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento	163
Gráfico 44	35.- El 100% del personal que brinda el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas es bilingüe	163
Gráfico 45	36.- El establecimiento posee un reglamento interno	164
Gráfico 46	37.- El hotel brinda programas de inducción a sus nuevos trabajadores	164
Gráfico 47	38.- Se utilizan los siguientes métodos de capacitación: conferencias, talleres, estudios de caso, videos, capacitación en línea	165
Gráfico 48	39.- El gerente tiene un manual de funciones para los trabajadores del establecimiento	166
Gráfico 49	40.- El establecimiento cuenta con un organigrama	166
Gráfico 50	41.- El 100% del personal cuenta con uniforme	167
Gráfico 51	42.- El 100% del personal muestra pulcritud en su presentación personal	167
Gráfico 52	43.- El 100% del personal cuenta con placas que identifiquen su nombre y cargo que desempeñan	168
Gráfico 53	44.- El personal brinda un trato amable y respetuoso a los huéspedes del establecimiento	168
Gráfico 54	45.- Los jefes entregan al personal los materiales necesarios para desempeñar su trabajo como: guantes, mascarilla, zapatos antideslizantes	169
Gráfico 55	46.- El personal es puntual al llegar a su trabajo	169
Gráfico 56	47.- El personal brinda los servicios de manera rápida, oportuna y organizada	170
Gráfico 57	48.- El personal cumple con la tarea que se le asigna diariamente	170
Gráfico 58	49.- El servicio de recepción está disponible las 24 horas	171
Gráfico 59	50.- El personal conoce la oferta de productos y servicios del establecimiento y de la ciudad	171
Gráfico 60	51.- El establecimiento cuenta con un programa de incentivos para premiar el buen desempeño de los trabajadores	172
Gráfico 61	52.- El establecimiento sanciona a los trabajadores por mala conducta, no realizar de forma adecuada su trabajo o irresponsabilidad	172
Gráfico 62	53.- El establecimiento utiliza un formulario para evaluar a sus trabajadores ..	173

Gráfico 63 54.- Para evaluar el desempeño de los trabajadores se lo realiza mediante: competencias, escalas gráficas, comparación por pares, feedback	174
Gráfico 64 55.- El hotel cuenta con una plantilla de resultados de la evaluación de desempeño	174
Gráfico 65 56.- El personal cuenta con espacios para el almacenamiento de sus pertenencias	175
Gráfico 66 57.- El personal cuenta con áreas de aseo y/o limpieza	175
Gráfico 67 58.- El personal cuenta con áreas para comer	176
Gráfico 68 59.- El personal cuenta con facilidades de transporte en caso de tener turnos laborales que vayan hasta las 22H00	176
Gráfico 69 60.- El personal accede a diferentes opciones de beneficios por trabajar en el hotel	177
Gráfico 70 61.- Cuenta con un sistema de energía alternativa además del previsto por la empresa eléctrica.....	177
Gráfico 71 62.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se deben aplicar para el ahorro de energía	178
Gráfico 72 63.- Utiliza la tecnología de bajo consumo de energía para la iluminación en las áreas de huéspedes	178
Gráfico 73 64.- Utiliza sensores de movimiento en los pasillos del hotel	179
Gráfico 74 65.- Se realiza el registro de consumo de agua	179
Gráfico 75 66.- Funcionan correctamente todas instalaciones de agua y equipos (calefón, bombas de presión de agua, cisterna, etc.)	180
Gráfico 76 67.- Se da mantenimiento continuo a las instalaciones de agua y equipos	180
Gráfico 77 68.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se apliquen para el ahorro de agua	181
Gráfico 78 69.- El personal está actualizado sobre las iniciativas ambientales existentes	181
Gráfico 79 70.- El establecimiento brinda el servicio de alquiler de medios de transporte que no contaminen como bicicletas.....	182
Gráfico 80 71.- Los amenities de las habitaciones son ecológicos	183
Gráfico 81 72.- El establecimiento contrata personal independientemente de la edad, raza, género, orientación sexual, nacionalidad, etc.	183
Gráfico 82 73.- El 4% del personal que labora en el establecimiento tiene discapacidad.....	184
Gráfico 83 74.- El hotel brinda facilidades a personas con discapacidad como: rampas, sillas de ruedas, personal que sepa lenguaje de señas, etc.....	184
Gráfico 84 75.- El hotel brinda ayuda a alguna asociación o institución benéfica	185
Gráfico 85 76.- Participa el establecimiento en campañas sociales.....	185
Gráfico 86 77.- El hotel promociona la compra de productos culturales y artesanales locales a sus clientes	186
Gráfico 87 78.- El establecimiento tiene alguna temática definida e incorpora elementos coherentes a la decoración del mismo	186
Gráfico 88 79.- El hotel cuenta con un plan de emergencia y salidas de evacuación	187
Gráfico 89 80.- El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios.....	187
Gráfico 90 81.- El establecimiento compra y ofrece productos locales a los huéspedes	188
Gráfico 91 82.- El establecimiento presenta acuerdos o productos de pequeños empresarios locales para desarrollar y vender productos sostenibles.....	188

Gráfico 92 83.- En el establecimiento se lleva a cabo un adecuado control de calidad de los productos que se adquieren	189
Gráfico 93 84.- Las duchas, lavamanos y sanitarios de los baños de las habitaciones cuentan con algún sistema de bajo consumo de agua	189
Gráfico 94 85.- El establecimiento al adquirir sus productos se fija que éstos sean fabricados con reciclaje, orgánicos y utilicen menos plástico.	190
Gráfico 95 86.- Se aprovecha la luz natural en las áreas que sea posible	191
Gráfico 96 87.- Los envases vacíos son reutilizados	191
Gráfico 97 88.- Las habitaciones y áreas públicas poseen algún sistema de ahorro de energía como: focos ahorradores o luces con sensor de movimiento	192
Gráfico 98 89.- Se realiza anualmente el mantenimiento de la fachada e instalaciones del establecimiento	192
Gráfico 99 90.- El sistema de reservas es automático.....	193
Gráfico 100 91.- Utiliza medios digitales para promocionar el establecimiento como Facebook e Instagram	194
Gráfico 101 92.- En la página web del establecimiento se incluye: ubicación, tarifas de habitaciones, servicios y facilidades, platillos que se sirven en el restaurante	194
Gráfico 102 93.- La información proporcionada del establecimiento en redes sociales se encuentra acompañada de fotografías, videos y mapas	195
Gráfico 103 94.- La filosofía empresarial que exhibe en sus plataformas virtuales incluye: misión, visión, objetivos y valores empresariales	195
Gráfico 104 95.- Están disponibles todos los servicios que se promocionan en su página web y redes sociales	196
Gráfico 105 96.- Cuenta con personal capacitado para el manejo del marketing del establecimiento.....	197
Gráfico 106 97.- El establecimiento ofrece promociones en fechas especiales como: San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad.....	197
Gráfico 107 98.- El establecimiento emplea diferentes técnicas para fidelizar a sus clientes	198
Gráfico 108 99.- Ofrece el hotel algún valor agregado que lo diferencie de la competencia..	199
Gráfico 109 100.- La empresa cuenta con políticas de reserva, ventas, devoluciones y cancelaciones y los da a conocer en sus plataformas digitales	199
Gráfico 110 1.- Rótulo comercial en buen estado	200
Gráfico 111 2.- Exhibe información turística de la ciudad	200
Gráfico 112 3.- Cuenta con señalización de seguridad.....	201
Gráfico 113 4.- Cuenta con ingresos diferenciados para el personal, proveedores y clientes	201
Gráfico 114 5.- El establecimiento posee señalética en sus zonas públicas: lobby, recepción, entrada principal.....	202
Gráfico 115 6.- Cuenta con estacionamiento propio o contratado.....	202
Gráfico 116 7.- Cuenta con cafetería o restaurante	203
Gráfico 117 8.- Cuenta con recepción.....	203
Gráfico 118 9.- Ofrece servicio de lavandería propio o contratado.....	204
Gráfico 119 10.- Posee servicio de botones que hable un idioma extranjero, de preferencia inglés.....	204
Gráfico 120 11.- El servicio de internet se encuentra disponible en todas las áreas del hotel	205
Gráfico 121 12.- Ofrece servicio de transfer in- out.....	205

Gráfico 122 13.- Los baños tienen inodoro con asiento y tapa, lavamanos, espejo, dispensador de papel higiénico y gancho para colgar las prendas	206
Gráfico 123 14.- Los baños cuentan con agua caliente y fría en la sección de ducha	206
Gráfico 124 15.- Los baños cuentan con amenities de limpieza como: champú, jabón y acondicionador	207
Gráfico 125 16.- Los baños cuentan con un juego de toallas por huésped (rostro, cuerpo, manos) y adicional una para el piso.....	207
Gráfico 126 17.- Los baños cuentan con pisos antideslizantes o poseen un sistema para no resbalarse	208
Gráfico 127 18.- Las habitaciones cuentan con colchón en buen estado, protector de colchón, sábanas, cobijas y cobertor	208
Gráfico 128 19.- Las habitaciones cuentan con ventanas y puertas que tengan un mecanismo de cierre seguro	209
Gráfico 129 20.- Las habitaciones cuentan con veladores y un ropero.....	209
Gráfico 130 21.- Las habitaciones cuentan con televisión con acceso a canales nacionales e internacionales	210
Gráfico 131 22.- Las habitaciones cuentan con medios de comunicación hacia la recepción como teléfono	210
Gráfico 132 23.- Las habitaciones cuentan con caja de seguridad	211
Gráfico 133 24.- En el restaurante, la oferta gastronómica incluye platos para vegetarianos, veganos y diabéticos	211
Gráfico 134 25.- En el menú del restaurante, se muestra la información de los ingredientes que poseen los platos	212
Gráfico 135 26.- Cuenta el restaurante con carta bilingüe de alimentos, licores y vinos	212
Gráfico 136 27.- Se incluyen los impuestos en los precios de cada plato del menú	213
Gráfico 137 28.- El restaurante exhibe el horario de atención	213
Gráfico 138 29.- El restaurante tiene cristalería y cubertería homogénea y visualmente presentable	214
Gráfico 139 30.- El restaurante cuenta con personal que reciba y ubique a los clientes en las mesas	214
Gráfico 140 31.- Los instrumentos de selección del personal son: test de aptitudes cognitivas, físicas, de personalidad, entrevista estandarizada, currículum o referencias	215
Gráfico 141 32.- El proceso de reclutamiento se lo hace de manera interna	216
Gráfico 142 33.- El proceso de reclutamiento externo se hace mediante: Base de datos interna, periódico, bolsa de trabajo, aplicaciones voluntarias, universidades, redes sociales	216
Gráfico 143 34.- El 100% del personal es profesional o está certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento	217
Gráfico 144 35.- El 100% del personal que brinda el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas es bilingüe.....	217
Gráfico 145 36.- El establecimiento posee un reglamento interno	218
Gráfico 146 37.- El hotel brinda programas de inducción a sus nuevos trabajadores	218
Gráfico 147 38.- Se utilizan los siguientes métodos de capacitación: conferencias, talleres, estudios de caso, videos, capacitación en línea	219
Gráfico 148 39.- El gerente tiene un manual de funciones para los trabajadores del establecimiento	220

Gráfico 149	40.- El establecimiento cuenta con un organigrama	220
Gráfico 150	41.- El 100% del personal cuenta con uniforme.....	221
Gráfico 151	42.- El 100% del personal muestra pulcritud en su presentación personal	221
Gráfico 152	43.- El 100% del personal cuenta con placas que identifiquen su nombre y cargo que desempeña	222
Gráfico 153	44.- El personal brinda un trato amable y respetuoso a los huéspedes del establecimiento.....	222
Gráfico 154	45.- Los jefes entregan al personal los materiales necesarios para desempeñar su trabajo como: guantes, mascarilla, zapatos antideslizantes.....	223
Gráfico 155	46.- El personal es puntual al llegar a su trabajo	223
Gráfico 156	47.- El personal brinda los servicios de manera rápida, oportuna y organizada	224
Gráfico 157	48.- El personal cumple con la tarea que se le asigna diariamente.....	224
Gráfico 158	49.- El servicio de recepción está disponible las 24 horas	225
Gráfico 159	50.- El personal conoce la oferta de productos y servicios del establecimiento y de la ciudad	225
Gráfico 160	51.- El establecimiento cuenta con un programa de incentivos para premiar el buen desempeño de los trabajadores.....	226
Gráfico 161	52.- El establecimiento sanciona a los trabajadores por mala conducta, no realizar de forma adecuada su trabajo o irresponsabilidad	227
Gráfico 162	53.- El establecimiento utiliza un formulario para evaluar a sus trabajadores	227
Gráfico 163	54.- Para evaluar el desempeño de los trabajadores se lo realiza mediante: competencias, escalas gráficas, comparación por pares, feedback	228
Gráfico 164	55.- El hotel cuenta con una plantilla de resultados de la evaluación de desempeño	229
Gráfico 165	56.- El personal cuenta con espacios para el almacenamiento de sus pertenencias	229
Gráfico 166	57.- El personal cuenta con áreas de aseo y/o limpieza	230
Gráfico 167	58.- El personal cuenta con áreas para comer.....	230
Gráfico 168	59.- El personal cuenta con facilidades de transporte en caso de tener turnos laborales que vayan hasta las 22H00.....	231
Gráfico 169	60.- El personal accede a diferentes opciones de beneficios por trabajar en el hotel.....	231
Gráfico 170	61.- Cuenta con un sistema de energía alternativa además del previsto por la empresa eléctrica.....	232
Gráfico 171	62.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se deben aplicar para el ahorro de energía	232
Gráfico 172	63.- Utiliza la tecnología de bajo consumo de energía para la iluminación en las áreas de huéspedes	233
Gráfico 173	64.- Utiliza sensores de movimiento en los pasillos del hotel	233
Gráfico 174	65.- Se realiza el registro de consumo de agua	234
Gráfico 175	66.- Funcionan correctamente todas instalaciones de agua y equipos (calefón, bombas de presión de agua, cisterna, etc.)	234
Gráfico 176	67.- Se da mantenimiento continuo a las instalaciones de agua y equipos	235

Gráfico 177 68.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se apliquen para el ahorro de agua	235
Gráfico 178 69.- El personal está actualizado sobre las iniciativas ambientales existentes...	236
Gráfico 179 70.- El establecimiento brinda el servicio de alquiler de medios de transporte que no contaminen como bicicletas	237
Gráfico 180 71.- Los amenities de las habitaciones son ecológicos	237
Gráfico 181 72.- El establecimiento contrata personal independientemente de la edad, raza, género, orientación sexual, nacionalidad, etc.	238
Gráfico 182 73.- El 4% del personal que labora en el establecimiento tiene discapacidad ...	238
Gráfico 183 74.- El hotel brinda facilidades a personas con discapacidad como: rampas, sillas de ruedas, personal que sepa lenguaje de señas, etc.....	239
Gráfico 184 75.- El hotel brinda ayuda a alguna asociación o institución benéfica	240
Gráfico 185 76.- Participa el establecimiento en campañas sociales.....	240
Gráfico 186 77.- El hotel promociona la compra de productos culturales y artesanales locales a sus clientes	241
Gráfico 187 78.- El establecimiento tiene alguna temática definida e incorpora elementos coherentes a la decoración del mismo	241
Gráfico 188 79.- El hotel cuenta con un plan de emergencia y salidas de evacuación.....	242
Gráfico 189 80.- El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios.....	243
Gráfico 190 81.- El establecimiento compra y ofrece productos locales a los huéspedes.	243
Gráfico 191 82.- El establecimiento presenta acuerdos o productos de pequeños empresarios locales para desarrollar y vender productos sostenibles.....	244
Gráfico 192 83.- En el establecimiento se lleva a cabo un adecuado control de calidad de los productos que se adquieren	244
Gráfico 193 84.-Las duchas, lavamanos y sanitarios de los baños de las habitaciones cuentan con algún sistema de bajo consumo de agua	245
Gráfico 194 85.- El establecimiento al adquirir sus productos se fija que éstos sean fabricados con reciclaje, orgánicos y utilicen menos plástico.	245
Gráfico 195 86.- Se aprovecha la luz natural en las áreas que sea posible	246
Gráfico 196 87.- Los envases vacíos son reutilizados	247
Gráfico 197 88.- Las habitaciones y áreas públicas poseen algún sistema de ahorro de energía como: focos ahorradores o luces con sensor de movimiento.....	247
Gráfico 198 89.- Se realiza anualmente el mantenimiento de la fachada e instalaciones del establecimiento.....	248
Gráfico 199 90.- El sistema de reservas es automático.....	248
Gráfico 200 91.- Utiliza medios digitales para promocionar el establecimiento como Facebook e Instagram.	249
Gráfico 201 92.- En la página web del establecimiento se incluye: ubicación, tarifas de habitaciones, servicios y facilidades, platillos que se sirven en el restaurante	250
Gráfico 202 93.- La información proporcionada del establecimiento en redes sociales se encuentra acompañada de fotografías, videos y mapas	250
Gráfico 203 94.- La filosofía empresarial que exhibe en sus plataformas virtuales incluye: misión, visión, objetivos y valores empresariales	251
Gráfico 204 95.- Están disponibles todos los servicios que se promocionan en su página web y redes sociales	251

Gráfico 205 96.- Cuenta con personal capacitado para el manejo del marketing del establecimiento.....	252
Gráfico 206 97.- El establecimiento ofrece promociones en fechas especiales como: San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad.....	253
Gráfico 207 98.- El establecimiento emplea diferentes técnicas para fidelizar a sus clientes	253
Gráfico 208 99.- Ofrece el hotel algún valor agregado que lo diferencie de la competencia.	254
Gráfico 209 100.- La empresa cuenta con políticas de reserva, ventas, devoluciones y cancelaciones y los da a conocer en sus plataformas digitales	255
Gráfico 210 1.- Rótulo comercial en buen estado	255
Gráfico 211 2.- Exhibe información turística de la ciudad	256
Gráfico 212 3.- Cuenta con señalización de seguridad.....	256
Gráfico 213 4.- Cuenta con ingresos diferenciados para el personal, proveedores y clientes	257
Gráfico 214 5.- El establecimiento posee señalética en sus zonas públicas: lobby, recepción, entrada principal.....	257
Gráfico 215 6.- Cuenta con estacionamiento propio o contratado.....	258
Gráfico 216 7.- Cuenta con cafetería o restaurante	258
Gráfico 217 8.- Cuenta con recepción.....	259
Gráfico 218 9.- Ofrece servicio de lavandería propio o contratado	259
Gráfico 219 10.- Posee servicio de botones que hable un idioma extranjero, de preferencia inglés.....	260
Gráfico 220 11.- El servicio de internet se encuentra disponible en todas las áreas del hotel	260
Gráfico 221 12.- Ofrece servicio de transfer in- out.....	261
Gráfico 222 13.- Los baños tienen inodoro con asiento y tapa, lavamanos, espejo, dispensador de papel higiénico y gancho para colgar las prendas	261
Gráfico 223 14.- Los baños cuentan con agua caliente y fría en la sección de ducha	262
Gráfico 224 15.- Los baños cuentan con amenities de limpieza como: champú, jabón y acondicionador	262
Gráfico 225 16.- Los baños cuentan con un juego de toallas por huésped (rostro, cuerpo, manos) y adicional una para el piso.....	263
Gráfico 226 17.- Los baños cuentan con pisos antideslizantes o poseen un sistema para no resbalarse	263
Gráfico 227 18.- Las habitaciones cuentan con colchón en buen estado, protector de colchón, sábanas, cobijas y cobertor	264
Gráfico 228 19.- Las habitaciones cuentan con ventanas y puertas que tengan un mecanismo de cierre seguro	264
Gráfico 229 20.- Las habitaciones cuentan con veladores y un ropero.....	265
Gráfico 230 21.- Las habitaciones cuentan con televisión con acceso a canales nacionales e internacionales	265
Gráfico 231 22.- Las habitaciones cuentan con medios de comunicación hacia la recepción como teléfono	266
Gráfico 232 23.- Las habitaciones cuentan con caja de seguridad	266
Gráfico 233 24.- En el restaurante, la oferta gastronómica incluye platos para vegetarianos, veganos y diabéticos	267
Gráfico 234 25.- En el menú del restaurante, se muestra la información de los ingredientes que poseen los platos.....	267

Gráfico 235	26.- Cuenta el restaurante con carta bilingüe de alimentos, licores y vinos	268
Gráfico 236	27.- Se incluyen los impuestos en los precios de cada plato del menú	268
Gráfico 237	28.- El restaurante exhibe el horario de atención	269
Gráfico 238	29.- El restaurante tiene cristalería y cubertería homogénea y visualmente presentable	269
Gráfico 239	30.- El restaurante cuenta con personal que reciba y ubique a los clientes en las mesas	270
Gráfico 240	31.- Los instrumentos de selección del personal son: test de aptitudes cognitivas, físicas, de personalidad, entrevista estandarizada, currículum o referencias	270
Gráfico 241	32.- El proceso de reclutamiento se lo hace de manera interna	271
Gráfico 242	33.- El proceso de reclutamiento externo se hace mediante: Base de datos interna, periódico, bolsa de trabajo, aplicaciones voluntarias, universidades, redes sociales	271
Gráfico 243	34.- El 100% del personal es profesional o está certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento	272
Gráfico 244	35.- El 100% del personal que brinda el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas es bilingüe	272
Gráfico 245	36.- El establecimiento posee un reglamento interno	273
Gráfico 246	37.- El hotel brinda programas de inducción a sus nuevos trabajadores	273
Gráfico 247	38.- Se utilizan los siguientes métodos de capacitación: conferencias, talleres, estudios de caso, videos, capacitación en línea	274
Gráfico 248	39.- El gerente tiene un manual de funciones para los trabajadores del establecimiento	274
Gráfico 249	40.- El establecimiento cuenta con un organigrama	275
Gráfico 250	41.- El 100% del personal cuenta con uniforme	275
Gráfico 251	42.- El 100% del personal muestra pulcritud en su presentación personal	276
Gráfico 252	43.- El 100% del personal cuenta con placas que identifiquen su nombre y cargo que desempeña	276
Gráfico 253	44.- El personal brinda un trato amable y respetuoso a los huéspedes del establecimiento	277
Gráfico 254	45.- Los jefes entregan al personal los materiales necesarios para desempeñar su trabajo como: guantes, mascarilla, zapatos antideslizantes	277
Gráfico 255	46.- El personal es puntual al llegar a su trabajo	278
Gráfico 256	47.- El personal brinda los servicios de manera rápida, oportuna y organizada	278
Gráfico 257	48.- El personal cumple con la tarea que se le asigna diariamente	279
Gráfico 258	49.- El servicio de recepción está disponible las 24 horas	279
Gráfico 259	50.- El personal conoce la oferta de productos y servicios del establecimiento y de la ciudad	280
Gráfico 260	51.- El establecimiento cuenta con un programa de incentivos para premiar el buen desempeño de los trabajadores	280
Gráfico 261	52.- El establecimiento sanciona a los trabajadores por mala conducta, no realizar de forma adecuada su trabajo o irresponsabilidad	281
Gráfico 262	53.- El establecimiento utiliza un formulario para evaluar a sus trabajadores	281
Gráfico 263	54.- Para evaluar el desempeño de los trabajadores se lo realiza mediante: competencias, escalas gráficas, comparación por pares, feedback	282

Gráfico 264 55.- El hotel cuenta con una plantilla de resultados de la evaluación de desempeño	282
Gráfico 265 56.- El personal cuenta con espacios para el almacenamiento de sus pertenencias	283
Gráfico 266 57.- El personal cuenta con áreas de aseo y/o limpieza	283
Gráfico 267 58.- El personal cuenta con áreas para comer	284
Gráfico 268 59.- El personal cuenta con facilidades de transporte en caso de tener turnos laborales que vayan hasta las 22H00	284
Gráfico 269 60.- El personal accede a diferentes opciones de beneficios por trabajar en el hotel	285
Gráfico 270 61.- Cuenta con un sistema de energía alternativa además del previsto por la empresa eléctrica	285
Gráfico 271 62.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se deben aplicar para el ahorro de energía	286
Gráfico 272 63.- Utiliza la tecnología de bajo consumo de energía para la iluminación en las áreas de huéspedes	286
Gráfico 273 64.- Utiliza sensores de movimiento en los pasillos del hotel	287
Gráfico 274 65.- Se realiza el registro de consumo de agua	287
Gráfico 275 66.- Funcionan correctamente todas instalaciones de agua y equipos (calefón, bombas de presión de agua, cisterna, etc.)	288
Gráfico 276 67.- Se da mantenimiento continuo a las instalaciones de agua y equipos	288
Gráfico 277 68.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se apliquen para el ahorro de agua	289
Gráfico 278 69.- El personal está actualizado sobre las iniciativas ambientales existentes...	289
Gráfico 279 70.- El establecimiento brinda el servicio de alquiler de medios de transporte que no contaminen como bicicletas	290
Gráfico 280 71.- Los amenities de las habitaciones son ecológicos	290
Gráfico 281 72.- El establecimiento contrata personal independientemente de la edad, raza, género, orientación sexual, nacionalidad, etc.	291
Gráfico 282 73.- El 4% del personal que labora en el establecimiento tiene discapacidad...	291
Gráfico 283 74.- El hotel brinda facilidades a personas con discapacidad como: rampas, sillas de ruedas, personal que sepa lenguaje de señas, etc.	292
Gráfico 284 75.- El hotel brinda ayuda a alguna asociación o institución benéfica	293
Gráfico 285 76.- Participa el establecimiento en campañas sociales	293
Gráfico 286 77.- El hotel promociona la compra de productos culturales locales y artesanales a sus clientes	294
Gráfico 287 78.- El establecimiento tiene alguna temática definida e incorpora elementos coherentes a la decoración del mismo	294
Gráfico 288 79.- El hotel cuenta con un plan de emergencia y salidas de evacuación	295
Gráfico 289 80.- El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios	295
Gráfico 290 81.- El establecimiento compra y ofrece productos locales a los huéspedes	296
Gráfico 291 82.- El establecimiento presenta acuerdos o productos de pequeños empresarios locales para desarrollar y vender productos sostenibles	296
Gráfico 292 83.- En el establecimiento se lleva a cabo un adecuado control de calidad de los productos que se adquieren	297

Gráfico 293	84.- Las duchas, lavamanos y sanitarios de los baños de las habitaciones cuentan con algún sistema de bajo consumo de agua	297
Gráfico 294	85.- El establecimiento al adquirir sus productos se fija que éstos sean fabricados con reciclaje, orgánicos y utilicen menos plástico.	298
Gráfico 295	86.- Se aprovecha la luz natural en las áreas que sea posible	298
Gráfico 296	87.- Los envases vacíos son reutilizados	299
Gráfico 297	88.- Las habitaciones y áreas públicas poseen algún sistema de ahorro de energía como: focos ahorradores o luces con sensor de movimiento	299
Gráfico 298	89.- Se realiza anualmente el mantenimiento de la fachada e instalaciones del establecimiento	300
Gráfico 299	90.- El sistema de reservas es automático	300
Gráfico 300	91.- Utiliza medios digitales para promocionar el establecimiento como Facebook e Instagram	301
Gráfico 301	92.- En la página web del establecimiento se incluye: ubicación, tarifas de habitaciones, servicios y facilidades, platillos que se sirven en el restaurante	301
Gráfico 302	93.- La información proporcionada del establecimiento en redes sociales se encuentra acompañada de fotografías, videos y mapas	302
Gráfico 303	94.- La filosofía empresarial que exhibe en sus plataformas virtuales incluye: misión, visión, objetivos y valores empresariales	302
Gráfico 304	95.- Están disponibles todos los servicios que se promocionan en su página web y redes sociales	303
Gráfico 305	96.- Cuenta con personal capacitado para el manejo del marketing del establecimiento	303
Gráfico 306	97.- El establecimiento ofrece promociones en fechas especiales como: San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad.....	304
Gráfico 307	98.- El establecimiento emplea diferentes técnicas para fidelizar a sus clientes	305
Gráfico 308	99.- Ofrece el hotel algún valor agregado que lo diferencie de la competencia.	305
Gráfico 309	100.- La empresa cuenta con políticas de reserva, ventas, devoluciones y cancelaciones y los da a conocer en sus plataformas digitales	306
Gráfico 310	1.- Rótulo comercial en buen estado	306
Gráfico 311	2.- Exhibe información turística de la ciudad	307
Gráfico 312	3.- Cuenta con señalización de seguridad.....	307
Gráfico 313	4.- Cuenta con ingresos diferenciados para el personal, proveedores y clientes	308
Gráfico 314	5.- El establecimiento posee señalética en sus zonas públicas: lobby, recepción, entrada principal.....	308
Gráfico 315	6.- Cuenta con estacionamiento propio o contratado.....	309
Gráfico 316	7.- Cuenta con cafetería o restaurante	309
Gráfico 317	8.- Cuenta con recepción.....	310
Gráfico 318	9.- Ofrece servicio de lavandería propio o contratado.....	310
Gráfico 319	10.- Posee servicio de botones que hable un idioma extranjero, de preferencia inglés.....	311
Gráfico 320	11.- El servicio de internet se encuentra disponible en todas las áreas del hotel	311
Gráfico 321	12.- Ofrece servicio de transfer in- out.....	312
Gráfico 322	13.- Los baños tienen inodoro con asiento y tapa, lavamanos, espejo, dispensador de papel higiénico y gancho para colgar las prendas	312

Gráfico 323	14.- Los baños cuentan con agua caliente y fría en la sección de ducha	313
Gráfico 324	15.- Los baños cuentan con amenities de limpieza como: champú, jabón y acondicionador	313
Gráfico 325	16.- Los baños cuentan con un juego de toallas por huésped (rostro, cuerpo, manos) y adicional una para el piso	314
Gráfico 326	17.- Los baños cuentan con pisos antideslizantes o poseen un sistema para no resbalarse	314
Gráfico 327	18.- Las habitaciones cuentan con colchón en buen estado, protector de colchón, sábanas, cobijas y cobertor	315
Gráfico 328	19.- Las habitaciones cuentan con ventanas y puertas que tengan un mecanismo de cierre seguro	315
Gráfico 329	20.- Las habitaciones cuentan con veladores y un ropero	316
Gráfico 330	21.- Las habitaciones cuentan con televisión con acceso a canales nacionales e internacionales	316
Gráfico 331	22.- Las habitaciones cuentan con medios de comunicación hacia la recepción como teléfono	317
Gráfico 332	23.- Las habitaciones cuentan con caja de seguridad	317
Gráfico 333	24.- En el restaurante, la oferta gastronómica incluye platos para vegetarianos, veganos y diabéticos	318
Gráfico 334	25.- En el menú del restaurante, se muestra la información de los ingredientes que poseen los platos	318
Gráfico 335	26.- Cuenta el restaurante con carta bilingüe de alimentos, licores y vinos	319
Gráfico 336	27.- Se incluyen los impuestos en los precios de cada plato del menú	319
Gráfico 337	28.- El restaurante exhibe el horario de atención	320
Gráfico 338	29.- El restaurante tiene cristalería y cubertería homogénea y visualmente presentable	320
Gráfico 339	30.- El restaurante cuenta con personal que reciba y ubique a los clientes en las mesas	321
Gráfico 340	31.- Los instrumentos de selección del personal son: test de aptitudes cognitivas, físicas, de personalidad, entrevista estandarizada, currículum o referencias	321
Gráfico 341	32.- El proceso de reclutamiento se lo hace de manera interna	322
Gráfico 342	33.- El proceso de reclutamiento externo se hace mediante: Base de datos interna, periódico, bolsa de trabajo, aplicaciones voluntarias, universidades, redes sociales	322
Gráfico 343	34.- El 100% del personal es profesional o está certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento	323
Gráfico 344	35.- El 100% del personal que brinda el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas es bilingüe	323
Gráfico 345	36.- El establecimiento posee un reglamento interno	324
Gráfico 346	37.- El hotel brinda programas de inducción a sus nuevos trabajadores	324
Gráfico 347	38.- Se utilizan los siguientes métodos de capacitación: conferencias, talleres, estudios de caso, videos, capacitación en línea	325
Gráfico 348	39.- El gerente tiene un manual de funciones para los trabajadores del establecimiento	325
Gráfico 349	40.- El establecimiento cuenta con un organigrama	326
Gráfico 350	41.- El 100% del personal cuenta con uniforme	326

Gráfico 351	42.- El 100% del personal muestra pulcritud en su presentación personal	327
Gráfico 352	43.- El 100% del personal cuenta con placas que identifiquen su nombre y cargo que desempeña	327
Gráfico 353	44.- El personal brinda un trato amable y respetuoso a los huéspedes del establecimiento.....	328
Gráfico 354	45.- Los jefes entregan al personal los materiales necesarios para desempeñar su trabajo como: guantes, mascarilla, zapatos antideslizantes.....	328
Gráfico 355	46.- El personal es puntual al llegar a su trabajo	329
Gráfico 356	47.- El personal brinda los servicios de manera rápida, oportuna y organizada	329
Gráfico 357	48.- El personal cumple con la tarea que se le asigna diariamente	330
Gráfico 358	49.- El servicio de recepción está disponible las 24 horas	330
Gráfico 359	50.- El personal conoce la oferta de productos y servicios del establecimiento y de la ciudad	331
Gráfico 360	51.- El establecimiento cuenta con un programa de incentivos para premiar el buen desempeño de los trabajadores	331
Gráfico 361	52.- El establecimiento sanciona a los trabajadores por mala conducta, no realizar de forma adecuada su trabajo o irresponsabilidad	332
Gráfico 362	53.- El establecimiento utiliza un formulario para evaluar a sus trabajadores	332
Gráfico 363	54.- Para evaluar el desempeño de los trabajadores se lo realiza mediante: competencias, escalas gráficas, comparación por pares, feedback.	333
Gráfico 364	55.- El hotel cuenta con una plantilla de resultados de la evaluación de desempeño	333
Gráfico 365	56.- El personal cuenta con espacios para el almacenamiento de sus pertenencias	334
Gráfico 366	57.- El personal cuenta con áreas de aseo y/o limpieza	334
Gráfico 367	58.- El personal cuenta con áreas para comer.....	335
Gráfico 368	59.- El personal cuenta con facilidades de transporte en caso de tener turnos laborales que vayan hasta las 22H00.....	335
Gráfico 369	60.- El personal accede a diferentes opciones de beneficios por trabajar en el hotel.....	336
Gráfico 370	61.- Cuenta con un sistema de energía alternativa además del previsto por la empresa eléctrica.....	336
Gráfico 371	62.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se deben aplicar para el ahorro de energía	337
Gráfico 372	63.- Utiliza la tecnología de bajo consumo de energía para la iluminación en las áreas de huéspedes	337
Gráfico 373	64.- Utiliza sensores de movimiento en los pasillos del hotel	338
Gráfico 374	65.- Se realiza el registro de consumo de agua	338
Gráfico 375	66.- Funcionan correctamente todas instalaciones de agua y equipos (calefón, bombas de presión de agua, cisterna, etc.)	339
Gráfico 376	67.- Se da mantenimiento continuo a las instalaciones de agua y equipos	339
Gráfico 377	68.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se apliquen para el ahorro de agua.....	340
Gráfico 378	69.- El personal está actualizado sobre las iniciativas ambientales existentes...	340

Gráfico 379 70.- El establecimiento brinda el servicio de alquiler de medios de transporte que no contaminen como bicicletas	341
Gráfico 380 71.- Los amenities de las habitaciones son ecológicos	341
Gráfico 381 72.- El establecimiento contrata personal independientemente de la edad, raza, género, orientación sexual, nacionalidad, etc.	342
Gráfico 382 73.- El 4% del personal que labora en el establecimiento tiene discapacidad... ..	342
Gráfico 383 74.- El hotel brinda facilidades a personas con discapacidad como: rampas, sillas de ruedas, personal que sepa lenguaje de señas, etc.....	343
Gráfico 384 75.- El hotel brinda ayuda a alguna asociación o institución benéfica	343
Gráfico 385 76.- Participa el establecimiento en campañas sociales.....	344
Gráfico 386 77.- El hotel promociona la compra de productos culturales y artesanales locales a sus clientes	345
Gráfico 387 78.- El establecimiento tiene alguna temática definida e incorpora elementos coherentes a la decoración del mismo	345
Gráfico 388 79.- El hotel cuenta con un plan de emergencia y salidas de evacuación.....	346
Gráfico 389 80.- El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios.....	346
Gráfico 390 81.- El establecimiento compra y ofrece productos locales a los huéspedes	347
Gráfico 391 82.- El establecimiento presenta acuerdos o productos de pequeños empresarios locales para desarrollar y vender productos sostenibles.....	347
Gráfico 392 83.- En el establecimiento se lleva a cabo un adecuado control de calidad de los productos que se adquieren	348
Gráfico 393 84.- Las duchas, lavamanos y sanitarios de los baños de las habitaciones cuentan con algún sistema de bajo consumo de agua	348
Gráfico 394 85.- El establecimiento al adquirir sus productos se fija que éstos sean fabricados con reciclaje, orgánicos y utilicen menos plástico.	349
Gráfico 395 86.- Se aprovecha la luz natural en las áreas que sea posible	349
Gráfico 396 87.- Los envases vacíos son reutilizados	350
Gráfico 397 88.- Las habitaciones y áreas públicas poseen algún sistema de ahorro de energía como: focos ahorradores o luces con sensor de movimiento.....	350
Gráfico 398 89.- Se realiza anualmente el mantenimiento de la fachada e instalaciones del establecimiento.....	351
Gráfico 399 90.- El sistema de reservas es automático.....	351
Gráfico 400 91.- Utiliza medios digitales para promocionar el establecimiento como Facebook e Instagram	352
Gráfico 401 92.- En la página web del establecimiento se incluye: ubicación, tarifas de habitaciones, servicios y facilidades, platillos que se sirven en el restaurante	352
Gráfico 402 93.- La información proporcionada del establecimiento en redes sociales se encuentra acompañada de fotografías, videos y mapas	353
Gráfico 403 94.- La filosofía empresarial que exhibe en sus plataformas virtuales incluye: misión, visión, objetivos y valores empresariales	353
Gráfico 404 95.- Están disponibles todos los servicios que se promocionan en su página web y redes sociales	354
Gráfico 405 96.- Cuenta con personal capacitado para el manejo del marketing del establecimiento.....	354

Gráfico 406 97.- El establecimiento ofrece promociones en fechas especiales como: San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad.....	355
Gráfico 407 98.- El establecimiento emplea diferentes técnicas para fidelizar a sus clientes	355
Gráfico 408 99.- Ofrece el hotel algún valor agregado que lo diferencie de la competencia.	356
Gráfico 409 100.- La empresa cuenta con políticas de reserva, ventas, devoluciones y cancelaciones y los da a conocer en sus plataformas digitales	356
Gráfico 410 Puntuación hotelera con respecto a su Infraestructura.....	357
Gráfico 411 Puntuación hotelera con respecto a su Talento Humano.....	358
Gráfico 412 Puntuación hotelera con respecto a su Sostenibilidad	358
Gráfico 413 Puntuación hotelera con respecto a su Gestión Comercial.....	359

Justificación

El presente proyecto tiene como objetivo la creación de una herramienta de evaluación de calidad de los hoteles de la ciudad de Cuenca para determinar cuáles son las fortalezas que deben ser potenciadas y aquellas debilidades que necesitan ser trabajadas. En consecuencia, a la crisis que ha afectado a los sitios de alojamiento desde el año 2014 provocando una baja ocupación por el cierre del producto turístico referente de la ciudad de Cuenca es fundamental contar con un instrumento certero que permita conocer la realidad del sector de alojamiento.

A nivel internacional existen varios tipos de certificaciones como Rainforest Alliance, Tourcert, Travelife, entre otras que contienen varios indicadores que una vez cumplidos garantizan que los establecimientos se comprometen por alcanzar la excelencia en el servicio. Partiendo desde esa premisa se han consultado estas fuentes bibliográficas para seleccionar aquellas metodologías de evaluación que serán utilizados para elaborar un cuestionario en base a 100 parámetros distribuidos en los 4 ejes: Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad y Gestión Comercial, cada uno con su respectiva clasificación. Finalmente, los resultados obtenidos del estudio del sector hotelero serán presentados a través de gráficos estadísticos

Capítulo 1

Toda actividad efectuada por el ser humano requiere de una normativa que permita establecer las directrices que guiarán el desarrollo de la misma y ayudarán a que se lleve a cabo de forma pacífica a través del reconocimiento de los derechos y obligaciones de los individuos. Con respecto a la actividad de alojamiento, es necesario que cuente con una legislación que regule todo lo relativo a sus diferentes modalidades que la conforman como: hotel, hostel, hostería, lodge, entre otros; los servicios que se deben prestar de acuerdo a la categoría a la que pertenecen; los derechos y obligaciones tanto de los huéspedes como de los gerentes, los permisos que deben obtener para operar, etc. En el Ecuador tanto la Ley de Turismo como el Reglamento de Alojamiento rigen a la hotelería.

En cuanto a la terminología empleada para la actividad de alojamiento varios autores han creado diferentes definiciones para palabras como alojamiento, hotel, servicio, etc., con el fin de resaltar aquellos elementos que caractericen a dichos términos, por ejemplo: en el caso del alojamiento algunos señalan los actores que realizan esta actividad, mientras que otros especifican la duración de este servicio y si es remunerado o no. Gracias a los aportes realizados por César Ritz en el sector hotelero, se efectuaron mejoras en el servicio e infraestructura de los establecimientos de alojamiento a lo largo de los años.

El presente capítulo abordará los artículos que garantizan los derechos de los ciudadanos como el del trabajo, la seguridad, la protección del consumidor, entre otros que son fundamentales para el sector hotelero. Posteriormente, se analizarán los artículos que han sido extraídos de la legislación que regula la actividad del alojamiento como: Ley de Turismo y el Reglamento de Alojamiento, con el fin de identificar cuáles son los derechos y obligaciones de los turistas y gerentes de cada establecimiento, las sanciones que recibirán en caso de no contar con permisos de funcionamiento; la categoría que poseen los hoteles, que servicios deben ser ofertados, etc. Además, se han establecido diferentes definiciones de los términos alojamiento y hotel creados por algunos autores, con el fin de que el lector conozca los diferentes enfoques que se les ha dado a estas palabras. Finalmente, se describirá brevemente cuáles han sido los aportes de César Ritz que han permitido mejorar notablemente a la hotelería en aspectos como la infraestructura y servicio.

1.1 Marco Legal

1.1.1 Constitución

Desde la creación de la Constitución de la República en el 2008, los ciudadanos tienen el derecho de vivir en un ambiente sano y ecológicamente sano que garantice la sostenibilidad. Además, gracias a esta máxima ley, es la primera vez que se reconoce los derechos de la naturaleza a ser cuidada, preservada y a cuidar que todos sus ciclos sean recuperados en caso de sufrir algún tipo de daño. Con este antecedente mencionado, los establecimientos de alojamiento inician con el proceso de la obtención de Licencia Ambiental, de esa manera se previenen los posibles impactos al ecosistema que su actividad podría causar.

Se debe tener en consideración los deberes del estado que están inscritos en la Constitución del Ecuador, los mismos se encuentran en el artículo 3.

“Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.

6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización.” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

En los puntos mencionados anteriormente se puede observar que el Estado busca garantizar el Buen Vivir mediante la erradicación de la pobreza, un desarrollo sustentable y la distribución equitativa de la riqueza para que cada ciudadano pueda acceder a una educación de calidad, alimentación y vivienda. Además, mediante la descentralización se busca que los recursos económicos, responsabilidades, servicios y beneficios no se concentren en ciertos lugares, sino que todo se administre de manera equitativa y responsable en todos los rincones del país.

Por otro lado, la legislación ecuatoriana resalta la importancia de ofrecer servicios ambientales limpios, por consiguiente el Gobierno promoverá el uso de energía ambientalmente sustentable, el correcto manejo de desechos e incluso el uso de materiales

amigables para la construcción. La promulgación de la conciencia ambiental en muchos sectores económicos beneficiara tanto a las empresas como al ambiente en el cual se desarrollan. En consideración a esto el artículo 15 señala de la constitución menciona lo siguiente:

“Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua. Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la 25 soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

Uno de los principales derechos que tienen los ecuatorianos es el acceso a un trabajo digno. El sector turístico crea fuentes de trabajo para la población local y ayuda a que empresas de alojamiento, transporte, alimentos y bebidas e intermediación reciban los ingresos que son generados por los turistas durante su estancia. Además, existen comunidades como Agua Blanca en la provincia de Manabí, Añangu, en el Parque Nacional Yasuní, entre otras, quienes han apostado por esta actividad, debido a los diferentes beneficios que esta conlleva, por ejemplo: el mejoramiento de servicios básicos, salud, educación, intercambio de conocimientos, etc. La Constitución establece:

“Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

Otro de los derechos que garantiza la Constitución, es el de la seguridad social, el mismo que se encuentra regido por valores como la solidaridad, equidad y universalidad. El Art. 34 explica lo siguiente:

“El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

Luego de lo mencionado anteriormente, se puede establecer que este derecho es fundamental para todas las actividades económicas incluida la turística, ya que permite establecer una serie de medidas de seguridad, con el objetivo de evitar accidentes durante las jornadas laborales y en caso de que se enfermen podrán beneficiarse de atención médica que puede ser a través del departamento médico de la propia empresa o de hospitales del Estado como el Hospital José Carrasco Arteaga (IESS)

Las personas cuando adquieren un producto esperan que el mismo cumpla con las características descritas en la información del mismo. Sin embargo, suele suceder que los vendedores los comercializan utilizando información falsa para hacer más atractivo el bien. Es por esa razón que en el Ecuador se ha creado la ley para proteger al consumidor de cualquier engaño que pueda producir alguna empresa. Según el artículo 52 de la Constitución señala que *“La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias”*. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). Esto hace referencia a que mediante diferentes mecanismos se protegerá al consumidor en el caso que sus derechos sean vulnerados por el prestador de servicios.

Como se ha mencionado previamente la seguridad del consumidor debe ser un aspecto primordial para cualquier empresa, pues esta debe procurar que los productos que se comercialicen no atenten contra su salud y la información utilizada para promocionarlos sea veraz. En caso de que una empresa no cumpla con aquello, el Art 54 establece las sanciones que tendrán:

“Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

En el turismo cada empresa ha creado sus propios bienes y servicios para ofertarlos a los diferentes consumidores. Muchos de ellos han tenido un éxito total que les ha permitido posicionarse en el mercado e incrementar la demanda de los mismos. No obstante, la competencia ha creado bienes utilizando la creatividad de otros empresarios, causando inconvenientes. Por lo tanto, para evitar aquello, en el Art 322 se establece lo siguiente:

“Art. 322.- Se reconoce la propiedad intelectual de acuerdo con las condiciones que señale la ley. Se prohíbe toda forma de apropiación de conocimientos colectivos, en el ámbito de las ciencias, tecnologías y saberes ancestrales. Se prohíbe también la apropiación sobre los recursos genéticos que contienen la diversidad biológica y la agro-biodiversidad (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

En el Art.326 se habla acerca del derecho al trabajo al que todos los ecuatorianos tenemos acceso y este debe ser digno, legal y que ofrezca un salario justo que permita cubrir las necesidades básicas. Mediante una serie de principios que se mencionarán a continuación se garantiza la irrenunciabilidad de este derecho por lo que ningún ente público o privado puede vulnerarlo. Estos son:

El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

- 1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.*
- 2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.*
- 3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.*
- 4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.*
- 5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.*
- 6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.*
- 7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.*
- 8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.*
- 9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.*
- 10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.*
- 11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.*
- 12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.*

13. *Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.*

14. *Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.*

15. *Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.*

16. *En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)*

En el Art.327 se establecen las condiciones en las cuales debe laborar el trabajador y sus derechos que serán respetados por parte de los empleadores:

La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

Esta cláusula es fundamental para garantizar un trabajo digno y evitar la sobreexplotación laboral. Además, al prohibir el contrato por horas y la intermediación se ofrece estabilidad laboral y que los empleados puedan acceder a los beneficios que exige la ley como: vacaciones pagadas, seguro social, décimo tercer y cuarto sueldo, etc. También, en caso de que renuncie, podrá recibir la indemnización correspondiente.

Las personas con discapacidad tienen el derecho de laborar en cualquier empresa siempre y cuando el trabajo que realice no la ponga en peligro. En el Art. 330 se establecen las garantías que deben ser cumplidas:

“Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

La cláusula anterior es de gran importancia, ya que establece que la discapacidad no es un impedimento para el acceso a cualquier trabajo. Además, al tratarlas de igual manera que el resto de trabajadores permite lograr un desempeño laboral adecuado. También, recalca la importancia de que los empleadores les faciliten servicios de ayuda, demostrando su compromiso por capacitarles para que realicen sus tareas de la mejor manera.

1.1.2 Ley de Turismo

Para la elaboración del presente proyecto se ha utilizado la Ley de Turismo vigente desde el año 2014, la misma que regula la actividad turística del país. Según esta normativa las actividades consideradas como turísticas son las siguientes:

- 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 convenciones; y,

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

(Ministerio de Turismo, 2002)

Una de los inconvenientes más grandes que sufre la actividad turística es la informalidad en sus actividades, debido a la poca regulación por parte de las autoridades del sector turístico por lo tanto, surge la competencia desleal que afecta a las empresas de alojamiento, transporte, y aquellas que realizan actividades de operación e intermediación. Por esta razón el Art 8 establece lo siguiente: “*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.*” (Ministerio de Turismo, 2002) Esto ayuda a que el Ministerio de Turismo lleve un registro de los prestadores de servicios turísticos.

La relación entre el prestador de servicios turísticos y el turista debe ser de forma respetuosa y adecuada. En caso de que surja algún inconveniente durante su estadía que atente contra su integridad, puede acudir a realizar la respectiva denuncia en el Centro de Protección del Turista, según el artículo 48 de la Ley de Alojamiento Turístico señala:

De determinarse violación a normas legales, el Centro de Protección al Turista, solicitará al Ministro de Turismo que en observancia de las disposiciones del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, inicie el correspondiente expediente, para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico.” (Ministerio de Turismo, 2002)

Este centro es de gran importancia para la protección de los turistas, porque recepta y realiza un seguimiento de las denuncias ante cualquier incidente que ocurra, con el objetivo de precautelar la seguridad y sancionar a los establecimientos que hayan causado algún inconveniente. Esto ayuda a que las personas que viajan a Ecuador lo hagan con la convicción de que las autoridades están pendientes de cualquier irregularidad que surja durante la estadía para actuar lo más rápido posible.

En la actividad turística se han establecido una serie de sanciones en caso de que se vulneren los derechos de los turistas o no se cumplan con todas las disposiciones de esta normativa. Éstas pueden ser desde una amonestación escrita hasta la clausura del establecimiento turístico que infrinja la ley. El Art 52 establece lo siguiente:

Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:

- a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves;*
- b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y,*
- c. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida.*

Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios.

Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse.

CLAUSURA, es un acto administrativo mediante el cual el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley.

Igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a), b) y c) de este artículo. (Ministerio de Turismo, 2002)

Estas sanciones expuestas anteriormente son necesarias para brindar un mejor servicio. Por ejemplo, en el caso de la multa por no exhibir la lista de precios ayuda a que los administradores no cobren tarifas elevadas a sus huéspedes y en caso que no correspondan con las que se encuentran expuestas los turistas pueden realizar las respectivas denuncias. También al exigir que se cumplan las normas de calidad, precautelan la seguridad de los

clientes, para evitar que se enfermen por consumir un alimento en mal estado o tengan enfermedades respiratorias por no realizar un correcto aseo de la habitación.

1.1.3 Reglamento de Alojamiento

El actual Reglamento de Alojamiento publicado en el 2015 reemplazó al anterior y realizó ciertos cambios como los que serán mencionados a continuación:

Se eliminan moteles, pensiones, apartamentos y complejos vacacionales, sin embargo, se incluyen nuevos tipos de alojamiento como: lodge, resort, y casa de huéspedes. En el caso de los hoteles se elimina la categoría de una estrella, y a los campamentos turísticos y casa de huéspedes se les otorga categoría única. (Acuerdo Ministerial No 24, 2015)

Además, el anterior requisito que debían cumplir los establecimientos en cuanto a 30 habitaciones, se reduce a 5 a excepción de la Casa de Huéspedes que es de 2 a 4 habitaciones. Otros puntos que se tratan en este documento son; Tiempo compartido, requisitos distintivos, porcentaje de personas especializadas en el ámbito turístico de acuerdo a la categoría que tengan, etc. (Acuerdo Ministerial No 24, 2015)

En el Art. 5 se mencionan los derechos y obligaciones que poseen los huéspedes durante su estadía en los hoteles, por ejemplo:

Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento; recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento ; tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento; entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan, entre otros. (Acuerdo Ministerial No. 2015002, 2015)

Este apartado es fundamental en la actividad turística, ya que establece las garantías a las que pueden acceder los huéspedes para que su estancia sea satisfactoria como: utilizar instalaciones que se encuentren en buen estado, recibir la información completa del servicio adquirido para evitar que al voucher sean cargados valores que no corresponden a lo

contratado; sin olvidar las obligaciones que deben ser cumplidas para evitar causar problemas con el personal y el gerente de los establecimientos acatando las normas establecidas por el sitio de alojamiento y respondiendo por daños causados durante el tiempo de permanencia en el lugar.

Con respecto a los deberes y derechos de los establecimientos de alojamiento turístico, el artículo 6 establece algunos de ellos como:

Recibir el pago por los servicios entregados al huésped; solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago; mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento; cumplir con los servicios ofrecidos al huésped; contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea, entre otros. (Acuerdo Ministerial No. 2015002, 2015)

La cláusula anterior destaca la importancia de generar un ambiente armonioso entre el personal y los huéspedes a través del cumplimiento de las normas establecidas por el lugar para evitar que se dé por terminada la estadía de una persona por tener un comportamiento indecoroso que afecte a los demás o responder por el daño causado al equipamiento e instalaciones del hotel. Además, al incentivar la capacitación del equipo de trabajo reconoce la importancia de la profesionalización para brindar un servicio acorde a las necesidades y requerimientos del turista. Finalmente, les compromete a mantener en perfectas condiciones la infraestructura del establecimiento para el disfrute de los clientes.

En cuanto a la información que deben exhibir en sus rótulos comerciales los establecimientos de alojamiento, el Art 10 especifica lo siguiente:

El establecimiento deberá contar con un letrero visible en la parte exterior del mismo, en el cual no podrá ostentar una tipología o categoría que pueda engañar a los huéspedes, turistas, autoridades y público en general, sobre las condiciones y

calidad del establecimiento. El incumplimiento de la presente disposición, dará lugar a las sanciones establecidas en la normativa vigente. (Acuerdo Ministerial No. 2015002, 2015)

Este apartado muestra la importancia de que la información que muestran los hoteles debe ser por un lado verídica para evitar confusiones en los turistas, ya que gran parte de ellos se fijan en la categoría que poseen para saber que facilidades y servicios podrán acceder durante su estadía y evitar generar frustración en el cliente al momento de llegar al establecimiento; y por otro clara para que las personas no requieran emplear mucho tiempo en leer el nombre del lugar cuando estén recorriendo el centro histórico de la ciudad.

En lo que respecta al Art 18 del Reglamento de Alojamiento, este agrega algunas políticas de comercialización que deben ser acatadas por los establecimientos de alojamiento como:

Contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de uso común; desarrollar una política de pago y cancelación de reservas; establecer un sistema propio o contratado de manejo de reservas, etc. (Acuerdo Ministerial No. 2015002, 2015)

Estas políticas mencionadas anteriormente permiten a los hoteles generar información fundamental y útil para promocionarse en el mercado turístico y que de esa manera los turistas desde la comodidad de sus hogares accedan a sus diferentes plataformas virtuales puedan saber cuál es su ubicación con respecto a los sitios de interés a visitar, facilidades y servicios que ofertan, instalaciones, etc, con el objetivo de analizar diversas opciones y escoger aquella que más se adapte a sus necesidades. Finalmente, incorporando un sistema de reservas automático, el proceso del check in se vuelve más rápido y eficiente, lo que no ocurría hace unos años.

No obstante, el Art. 19 especifica cuáles son esas prohibiciones de comercialización que deben evitar los establecimientos para no ser sancionados, por ejemplo:

Se prohíbe a los establecimientos de alojamiento turístico ofertar, a través de cualquier medio de información, servicios o infraestructura que no correspondan a su establecimiento, a su clasificación o categorización. Es decir, la clasificación o categorías no podrán ser utilizadas para engañar o inducir a confusión al público respecto de la calidad del servicio brindado. (Acuerdo Ministerial No. 2015002, 2015)

Este apartado es indispensable que se incluya dentro del Reglamento de Alojamiento Turístico, ya que se controla la publicidad engañosa generada por ciertos hoteles con el fin de atraer a más turistas creando una falsa imagen del establecimiento causando malestar y decepción por parte del turista. Esto garantiza la protección del consumidor que muchas de las veces es víctima del marketing y al no tener el conocimiento suficiente para detectar esas trampas fácilmente cae en el fraude.

1.2 Marco Teórico

Es necesario definir ciertos términos que nos ayudarán a una mejor comprensión de la historia de la hotelería.

Para empezar, Momo Marrero, el autor del libro “Glosario de Términos Hoteleros, Turísticos y Relacionados” expresa: “el término alojamiento se refiere al lugar donde una persona o un grupo de personas se hospeda, se aposenta o acampa” (Marrero, 2016). Por otro lado, el Reglamento General de Actividades Turísticas creado en el 2002 agrega: “Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios”. (Decreto Ejecutivo No. 3400, 2002).

El Reglamento de Alojamiento publicado en el 2015 define a este concepto como:

“Actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento”. (Acuerdo Ministerial No 24, 2015)

Luego de lo expuesto anteriormente, se ha llegado a la conclusión que la definición realizada por el Reglamento de Alojamiento es la más completa, ya que indica que tipo de actividad se realiza, quienes la llevan a cabo, para quienes va dirigida y resalta que se deben seguir unos requisitos contenidos en esta norma.

En cuanto a la palabra hotel, el Reglamento General de Actividades Turísticas lo define como: “El establecimiento que, de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas, ocupa la totalidad de un edificio o parte independiente, facilita el servicio de alojamiento, alimentación y dispone de mínimo 30 habitaciones”. (Decreto Ejecutivo No. 3400, 2002). Mientras que el Reglamento de Alojamiento expone lo siguiente:

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. (Acuerdo Ministerial No 24, 2015)

Luego de lo mencionado anteriormente, ambos conceptos muestran una gran diferencia en el mínimo de habitaciones que requieren para iniciar sus funciones. En cuanto al primer Reglamento, con esa cantidad solicitada de habitaciones evita la construcción de hoteles pues se necesita una gran cantidad de capital para invertirlo en su edificación. Mientras que, en el segundo, se corre el riesgo de que cualquier persona natural que tenga un inmueble con un total de 5 cuartos pueda brindar el servicio de alojamiento.

Una de las definiciones principales que se deben tomar en cuenta en este proyecto es la del Alojamiento Turístico, según el artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo se dicta que un establecimiento de este tipo debe ser:

“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” (Decreto Ejecutivo No. 1186, 2004)

En cuanto a personajes destacados, a nivel mundial se le considera como el “Padre de la Hotelería” a César Ritz debido a los distintos aportes que ha realizado, de acuerdo al sitio web Entorno Turístico se mencionan los siguientes:

Implementación de baños para cada suite de hotel, sistema personalizado de atención para aquellos clientes de lujo, unión de los servicios de alojamiento con el de alimentos y bebidas e incorporar la famosa frase “El cliente siempre tiene la razón”. En 1898 se construyó el Hotel Ritz. (Entorno Turístico, s.f)

Por otro lado, la autora Carolina Genise en su trabajo de graduación denominado “Hotelería tradicional versus nuevas modalidades de alojamiento, Hoteles boutique y hoteles de estrellas” destaca importantes cambios que realizó Ritz tanto en los restaurantes como en las habitaciones de los hoteles y que han sido incorporados a la hotelería moderna, por ejemplo:

César Ritz junto al chef Eiffer revolucionan la cocina creando los lujosos restaurantes con mesas para pocas personas e introdujo la ornamentación sobre ellas y las orquestas durante las comidas. Además, reorganizó las funciones del personal de cocina y del hotel e incorporó uniformes y categorías diferentes. Finalmente, cabe destacar que logró descubrir lo que el huésped necesitaba para sentirse cómodo, por lo que incluyó detalles de lujo en las habitaciones y logró la fidelidad de los clientes. (Geneise,2010)

Luego de revisar diferentes fuentes bibliográficas que muestran los aportes realizados por César Ritz, se puede concluir que este personaje es de gran importancia para la hotelería, ya que gracias a las diferentes implementaciones que incluyó en las habitaciones y restaurantes permitieron mejorar el servicio que se brindaba a los huéspedes de aquella época. Además, a través de los años se ha convertido en un referente para los hoteles, pues sus gerentes han adoptado algunas ideas que él tenía como: atención personalizada y regalos en las habitaciones, con el objetivo de hacer agradecer al turista por seleccionar el establecimiento para su estadía y demostrar que el equipo de trabajo estará pendiente ante cualquier requerimiento que tenga.

En conclusión, la Constitución, Ley de Turismo y Reglamento de Alojamiento son legislaciones que han permitido reconocer el derecho a un trabajo digno y a recibir una remuneración justa y a proteger al consumidor para garantizar que el servicio recibido corresponda a lo pactado entre el huésped y el establecimiento y que este cumpla con la relación calidad- precio. También, estas normativas regulan a los hoteles para evitar que muchos operen sin contar con la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF) o que no cumplan con los requisitos de acuerdo a la categoría que poseen. Además, ayudan a reconocer cuáles son los derechos y obligaciones de los huéspedes y trabajadores de los establecimientos de alojamiento para que la convivencia entre estos dos actores sea de manera pacífica. Por otro lado, con los diferentes conceptos creados para definir palabras como alojamiento y hotel ha sido de gran ayuda para la comprensión por parte de los lectores.

Por otro lado, César Ritz fue uno de los personajes más importantes para la hotelería, pues sus aportes ayudaron a que a través de los años se adecue la infraestructura de los establecimientos de alojamiento para ofrecer comodidad a los huéspedes mediante la implantación de baños en las habitaciones o unir el servicio de alimentación con el de hospedaje. Además, el personal de los hoteles al contar con un uniforme no solo le buena imagen al lugar sino permite que los turistas fácilmente identifiquen a los trabajadores para solicitarles ayuda cuando así lo necesiten

Finalmente, este capítulo es fundamental para conocer el funcionamiento de la hotelería desde la parte legal, ya que les indica a los gerentes los permisos que requieren para que sus establecimientos puedan funcionar, cada que tiempo deben ser renovados, pero sobre todo ayuda a que se oferten las facilidades y servicios correspondientes a la categoría que pertenecen para evitar garantizar que estos cumplan con las expectativas que ellos tenían al hospedarse en determinado lugar. Y, por último, con lo investigado anteriormente será de gran ayuda al momento de crear una herramienta de evaluación para los sitios de alojamiento.

Capítulo 2 Antecedentes Históricos y situación actual de la hotelería en Cuenca

En el presente capítulo se ha desarrollado una breve biografía de César Ritz, cuyos aportes permitirán comprender por qué se lo conoce como el padre de la hotelería. Además, se ha realizado un análisis macro y micro del Ecuador y Cuenca para detallar sus características geográficas, sociales, culturales y económicas. También, se incluyen aspectos históricos de la hotelería en el Ecuador y como ésta ha ido evolucionando debido a los cambios realizados desde sus inicios en la época incaica, hasta el año 2019 en donde cadenas hoteleras internacionales como Sheraton se establecen en la ciudad. Por otro lado, se ha elaborado una matriz de factores de localización para conocer aquellos aspectos importantes que ocurren en el territorio en donde se va aplicar la herramienta. Finalmente, se analizará la situación actual del sector hotelero en la ciudad de Cuenca que se ha visto afectado por problemas de conectividad, establecimientos de alojamiento informales, entre otros.

La hotelería es la rama del turismo que se encarga de brindar el servicio de alojamiento a los turistas que visitan un destino, proporcionándole diversas opciones para su descanso como: hotel, hostel, hostería, lodge, resort, entre otros. En un inicio los establecimientos tuvieron ciertas incomodidades debido a la falta de seguridad, higiene, privacidad y los espacios para dormir eran reducidos. Con el pasar de los años los propietarios fueron implementando facilidades acordes a las necesidades de los huéspedes como restaurante, wifi, caja de seguridad, minibar, parqueadero, entre otros. Sin embargo, en un futuro, con los avances de la tecnología y los cambios en los intereses por parte de la demanda, el sector hotelero luzca completamente diferente a la que conocemos actualmente.

Por otro lado, el sector hotelero de la ciudad de Cuenca está atravesando una crisis que ha causado el cierre de establecimientos que por varios años se han dedicado a brindar el servicio de alojamiento como es el caso del Hotel Crespo. Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas como: la falta de conectividad aérea dificultando la llegada de los turistas o la competencia desleal de establecimientos informales que al ofertar tarifas más económicas u ofreciendo mayores facilidades captan una mayor cantidad de huéspedes perjudicando a aquellos que están registrados y pagan sus impuestos, ocasionando una baja ocupación, reducción del personal y problemas económicos por no contar con los suficientes ingresos para cubrir servicios básicos o realizar mejoras en sus infraestructuras.

2.1 Reseña histórica de César Ritz, padre de la hotelería

A través de la historia han existido personajes de gran importancia, cuyos aportes permitieron que distintos ámbitos como la hotelería y el turismo logren desarrollarse e implementarse hasta nuestros días. Así como Tomas Cook fue considerado como el padre del turismo debido a la organización del primer viaje con un grupo de personas, creación del cheque de viajero, la guía de bolsillo, entre otros; de la misma manera lo fue César Ritz para el sector hotelero, quien con su experiencia adquirida durante varios años de trabajo dejó ciertas pautas para ofrecer un servicio de calidad a los huéspedes.

Para empezar, se realizó una consulta de la biografía de César Ritz y ciertos aspectos de su vida que marcaron el inicio en el campo de la hotelería. La autora María Fernández agrega lo siguiente:

César Ritz nació en Nedeiwarld, Suiza el 23 de Febrero de 1850. Fue el menor de 13 hijos y desde pequeño ayudaba a sus padres a cuidar las cabras y vacas, pues ellos eran campesinos. Su personalidad se caracterizaba por ser paciente, trabajador, ingenioso y con energía inagotable. Realizó sus estudios en la capital del cantón Valais, Suiza. Posteriormente, trabajó en hoteles pequeños, iniciando en el cargo de camarero en la posada “Crow and Post”, sin embargo, su desempeño al no ser el adecuado, fue reclamado por sus empleadores quienes opinaban que no aprendería en el negocio de los hoteles, pues se necesitaba de talentos especiales que él no los poseía”. Sin embargo, no se dió por vencido y decidió seguir incursionando en este campo laboral. (Fernández, s.f)

Ilustración 1 César Ritz



César Ritz, considerado como el “Padre de la Hotelería

Fuente: Fotografía tomada del sitio web Entorno Turístico. (s.f). 13 datos que debes conocer de Cesar Ritz, el padre de la hotelería moderna. [Fotografía]

Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/13-datos-debes-conocer-cesar-ritz-padre-la-hoteleria-moderna/>

Otro punto que trata la autora es la experiencia laboral que adquirió Ritz al trabajar en hoteles y restaurantes, permitiéndole conocer a importantes personajes de la aristocracia de ese entonces, ella comenta:

En 1867 ingresó a trabajar como camarero en el establecimiento más elegante de París, el Voisin. Luego de la guerra franco prusiana en 1870, laboró como jefe en el Hotel Splendide. Después, se trasladó a Viena, en donde conoció a personas importantes como el príncipe de Gales, futuro rey Eduardo VII, quien le promocionó hasta convertirlo en el favorito de la aristocracia. Su siguiente trabajo fue en el restaurante Tres Hermanos Provenzales y luego fue el encargado del restaurante en el Gran Hotel Niza. (Fernández, s.f)

Ilustración 2 Restaurante del Gran Hotel Niza



César Ritz fue el encargado de este restaurante en el Gran Hotel Niza

Fuente: Todocolección. (2015) Gran Hotel Niza, San Sebastian. Salon Comedor. Cliche Willy Koch. Sin circular.

[Fotografía].

Recuperado de <https://en.todocoleccion.net/postcards-basque-country/gran-hotel-niza-san-sebastian-salon-comedor-cliche-willy-koch-sin-circular~x50940765>

La autora agrega que el trabajar en diferentes posiciones en los hoteles le permitió entablar una amistad con un reconocido chef con quien abriría años más tarde un restaurante, como se relata a continuación:

Posteriormente, en 1874 desempeñó el cargo de maitre de hotel del Righi Kulm y conoce al hotelero suizo llamado Pfyffer d'Altishofen, quien le propone relanzar su hotel de Lucerna, el "Gran Hotel National", cuya dirección ocupó desde 1877 hasta 1887. Al ser el director del "Gran Hotel" de Montecarlo conoció al chef August Escoffier, quienes en 1877 abrieron el restaurante en Baden- Baden y ofertaron una fiesta, cuyo éxito permitió que el gerente Richard D' Olyly del Hotel Savoy de Londres le ofreciera la dirección de su establecimiento. (Fernández, s.f)

Finalmente, la autora concluye su aporte mencionando el hotel que construye César Ritz y el fallecimiento de este personaje:

Sus clientes lo motivaron para que abriera un hotel en París, por lo que adquirió un inmueble para construir 210 habitaciones y realizarle todas las adecuaciones necesarias. El Hotel Ritz abre sus puertas en 1898 y luego lo expande en Londres para el año de 1906 y en Madrid para 1910. En 1902 su salud empeora a causa de una crisis nerviosa impidiéndole dirigir sus negocios quienes fueron administrados posteriormente por su esposa e hijos. No pudo recuperarse, por lo que luego de 16 años de soportar dicha enfermedad fallece el 26 de octubre de 1918 en Küsnacht, cerca de Lucerna. (Fernández, s.f)

Ilustración 3 Fachada del Hotel Ritz de París, 1898



Este fue el primer hotel que César Ritz abrió en París en 1898

Fuente: Then & Now. (s.f). Historic Hotels of the World. [Fotografía]. Recuperado de <http://www.historichotelswhenandnow.com/ritzparis.html>

2.1.1 Aportes a la industria hotelera

Cesar Ritz, considerado como el “Padre de la Hotelería” fue un personaje destacado a nivel mundial debido a los distintos aportes que ha realizado, de acuerdo al sitio web Entorno Turístico se mencionan los siguientes:

Implementación de baños para cada suite de hotel, establece un sistema personalizado de atención para aquellos clientes de lujo, pues tenía un buen gusto por la elegancia; la unión de los servicios de alojamiento con el de alimentos y

bebidas, ofrecer cena a la carta con diferentes opciones para los comensales e incorporar la famosa frase “El cliente siempre tiene la razón”. En 1898 se construyó el Hotel Ritz. (Entorno Turístico, s.f)

Por otro lado, la autora Genise (2010) en su trabajo de graduación denominado “Hotelería tradicional versus nuevas modalidades de alojamiento, Hoteles boutique y hoteles de estrellas” destaca importantes cambios que realizó Ritz tanto en los restaurantes como en las habitaciones de los hoteles y que han sido incorporados a la hotelería moderna, por ejemplo:

César Ritz junto al chef Eiffer revolucionan la cocina creando los lujosos restaurantes con mesas para pocas personas e introdujo la ornamentación sobre ellas y las orquestas durante las comidas. Además, reorganizó las funciones del personal de cocina y del hotel e incorporó uniformes y categorías diferentes. Finalmente, cabe destacar que logró descubrir lo que el huésped necesitaba para sentirse cómodo, por lo que incluyó detalles de lujo en las habitaciones y logró la fidelidad de los clientes. (Geneise,2010)

2.2 Macro localización

2.1 Características del Ecuador

La República del Ecuador es un país que pertenece a América del Sur, ubicado al noroccidente del mismo. Sus límites son al sur y este con Perú, al oeste el Océano Pacífico y al norte con Colombia y Panamá (limitando este último con las aguas territoriales pertenecientes a la provincia de Galápagos). Consta de 24 provincias, la capital es Quito y su extensión es de 270.670 km². El país se encuentra atravesado por la línea ecuatorial de donde viene su nombre y por la Cordillera de los Andes lo cual le subdivide en 3 regiones continentales que son: Costa o Litoral que se caracteriza por la presencia de ecosistemas como playas, manglares, llanuras y salitres y por poseer un clima cálido que varía entre húmedo a seco; Sierra o Región Interandina donde se encuentra la cordillera ya mencionada y caracterizada por la presencia de ecosistemas como bosque montano y páramo por lo que el clima varía entre templado a frío; y por último Oriente o Amazonía que es donde se encuentra la famosa selva amazónica con clima húmedo tropical.

Además, se puede encontrar la cuarta región que es insular y corresponde a la provincia de Galápagos ubicada a 1200 Km de las costas continentales. (INOCAR, 2012 p. 13,14) El Ecuador tiene una gran variedad de especies marinas en su océano y es gracias a las corrientes Sur- Ecuatorial, de Perú o Humboldt, de Panamá y Sub-Superficial Ecuatorial o de Cromwell que hace estas aguas sean ricas en nutrientes y funcionan también como reguladores térmicos durante todo el año.

Ilustración 4 Mapas de las provincias del Ecuador

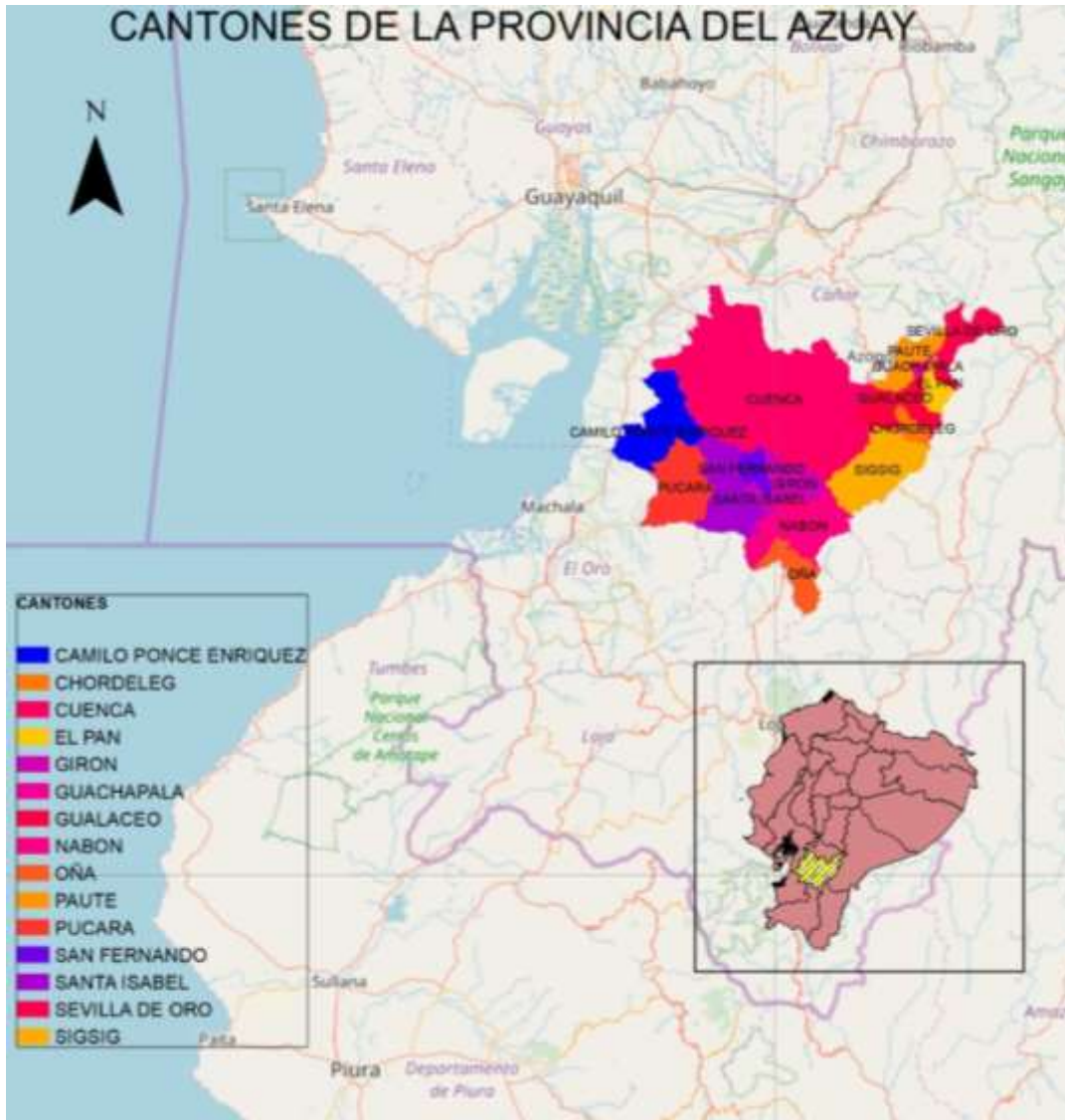


Fuente: Elaboración propia a partir de la utilización del programa ArcGiss

Al centrarse en la provincia del Azuay, esta se encuentra ubicada en la Región Interandina al sur del país, limitada al norte por Cañar, al este por Morona Santiago, al oeste por Guayas y

al sur por Loja y El Oro. Se encuentra conformada por 15 cantones que son Cuenca, la cual es la cabecera provincial, Camilo Ponce Enríquez, Chordeleg, El Pan, Girón, Guachapala, Gualaceo, Nabón, Oña, Paute, Pucará, San Fernando, Santa Isabel, Sevilla de Oro y Sigsig. Su extensión es imprecisa ya que aún se encuentra en un proceso de definición en ciertas áreas. (Gobierno Provincial del Azuay, 2015 p. 2,3)

Ilustración 5 Mapa de los cantones de la provincia del Azuay



Fuente: Elaboración propia a partir de la utilización del programa ArcGiss

2.2 Características socio - culturales

2.2.1 Demografía

De acuerdo con los resultados del Censo de 2010 (último censo realizado en el país), el Ecuador tiene 14 483 499 habitantes, aunque el Contador Nacional del INEC marca un aumento de la población de 17 119 600 habitantes en el 2019 (INEC, 2010). Concentrándose la mayoría de la población en las provincias de Manabí, Guayas y Pichincha. Como se explicaba anteriormente, el Ecuador ha sido cuna de varias culturas a lo largo de su historia; por tal motivo es de esperarse que gran parte de sus habitantes se considere mestiza. Por otro lado, hay quienes se consideran indígenas, montubios, afro en prácticamente, el mismo valor porcentual.

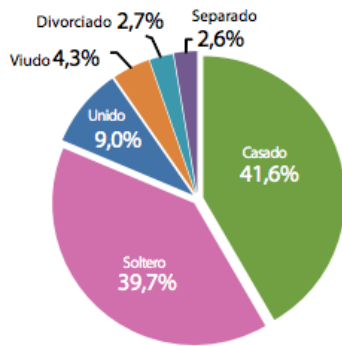
Ilustración 6 Mapa demográfico del Ecuador



Fuente: Elaborado por los autores a partir de datos obtenidos del INEC

En cuanto a la provincia del Azuay, según el censo realizado por el INEC en el año 2010, existen 540.063 habitantes de entre los cuales el 41,6% se encuentran casados, el 39,7% son solteros, el 9% en unión libre, siendo una minoría las personas en estados civiles viudos, separados y divorciados. Además, es interesante que la gran mayoría de la población se considera mestiza con un 89,6%, siendo una total minoría la población, blanca, indígena, afroecuatoriana entre otros. Por otro lado, la edad promedio de los habitantes es de 29 años, predominando una población femenina con un 52,7% comparado con un 47,3% de población masculina. (INEC, 2010 p. 10)

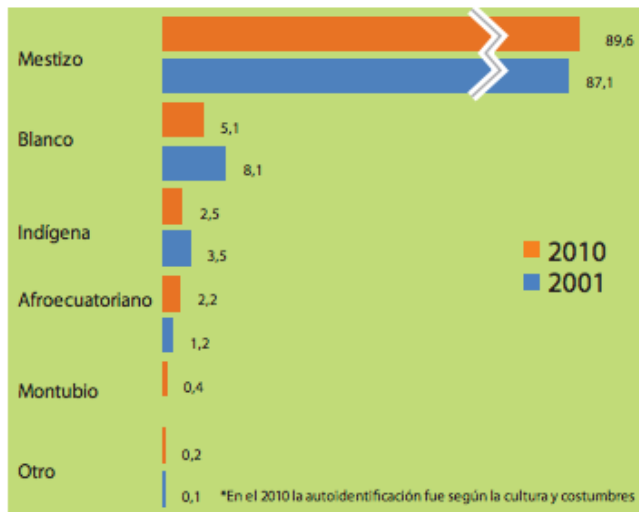
Gráfico 1 Estado civil de los ecuatorianos en el año 2010



Representación porcentual del estado civil de los ecuatorianos de acuerdo a la fecha mencionada anteriormente

Fuente: Elaborado por los autores a partir de los datos del INEC

Gráfico 2 Autoidentificación de la población ecuatoriana



Representación porcentual de cómo se consideran los ecuatorianos según su cultura y costumbres

Fuente: Elaborado por autores a partir de los datos del INEC

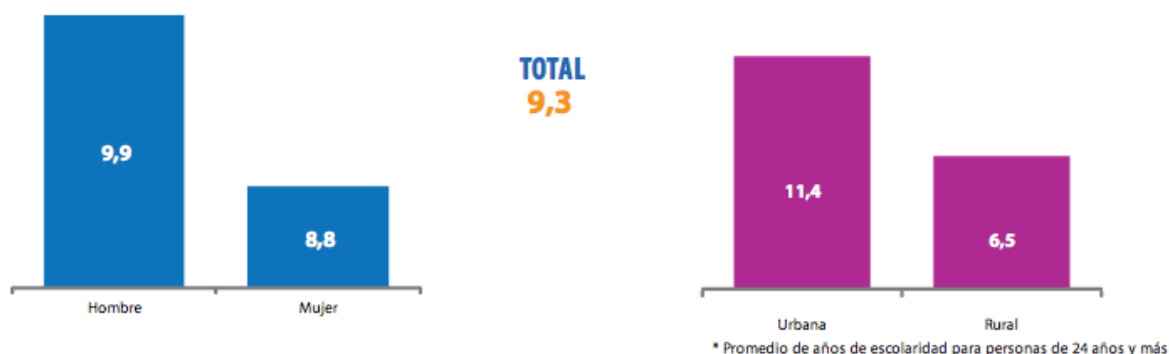
2.2.2 Educación

En el Ecuador los resultados arrojados permitieron determinar otros datos como la media poblacional que es de 28,4 años. En cuanto a la educación, gracias a las divisiones administrativas por zonales, distritos y circuitos del territorio se ha facilitado el acceso de este servicio, así como otros. La cobertura que la red de centros educativos tiene es de 74,2%. Producto de aquello, el nivel de analfabetismo mayor a los 15 años es de 6,8 puntos

porcentuales y que el nivel de escolaridad promedio de niños mayores a 10 años sea de un 9% (INEC, 2010).

Un 29,4% de personas mayores o iguales a 10 años de edad son analfabetas en el tema digital. Cuando se les consultó si utilizaron herramientas digitales como el celular, computadora o internet, la población respondió que poco más del 60% había usado un celular; 31,6% usaron una computadora y un 26,7% utilizaron internet, según los datos del INEC (INEC, 2010). Al hablar de la educación en la provincia del Azuay según datos del INEC, el analfabetismo ha ido disminuyendo considerablemente con el paso de los años ya que en el año 1990 existía un índice del 13,8%, en el año 2001 con 8,8% y en el último censo del año 2010 llegó a 6,7%. (INEC, 2010 p. 5)

Gráfico 3 Años de escolaridad en los ecuatorianos



Representación porcentual del promedio de años de escolaridad en la población

Fuente: Elaborado por autores a partir de los datos del INEC

Por otro lado, al hablar del promedio de años de escolaridad se puede decir que en el caso de los hombres es mayor ya que es de 9,9 años, mientras que en las mujeres es de 8,8, además en la zona rural es mayor ya que el promedio de edad es de 11,4 años, mientras que en las zonas rurales baja a 6,5 años. (INEC, 2010 p. 5). Estos datos proporcionados por este instituto son preocupantes, ya que indica que algunos niños acaban la primaria, mientras que otros se retiran sin concluirla. También, esa diferencia de escolaridad se debe a que en el campo debido al machismo existente algunos padres priorizan la educación de los niños en lugar de las niñas.

2.2.3Seguridad

De acuerdo con una encuesta realizada por el INEC ante la percepción de la población de un crimen, realizada entre septiembre del 2010 a agosto del 2011 solamente en áreas urbanas, demostraba que 17 de cada 100 personas (16 años o más) han sufrido algún tipo de delito como robo, estafa, fraude, intimidación, amenaza, heridas, lesiones, secuestro (INEC, 2011). De las 24 provincias que tiene el Ecuador, sin contar las zonas no delimitadas, la provincia que mayor puntuación tuvo e índice de delincuencia es Tungurahua, seguida de Pichincha y Azuay, y la que menos puntos porcentuales presenta es Zamora Chinchipe, junto con Galápagos y Morona Santiago.

En cuanto a los delitos dentro de los hogares, 4 de cada 100 hogares han sido víctimas del robo a la vivienda. Las provincias de Morona Santiago, Napo y Pastaza muestran un alto índice de robo mientras que las provincias de Guayas, Los Ríos y Bolívar tienen valores porcentuales más bajos. En algunos casos, en este tipo de delitos se ha cometido robos parciales o totales de automotores; especialmente en Orellana y Tungurahua (INEC, 2011). Esta problemática debe ser solucionada de manera inmediata, pues el factor seguridad es de gran importancia para los turistas al momento de decidir qué lugar visitan.

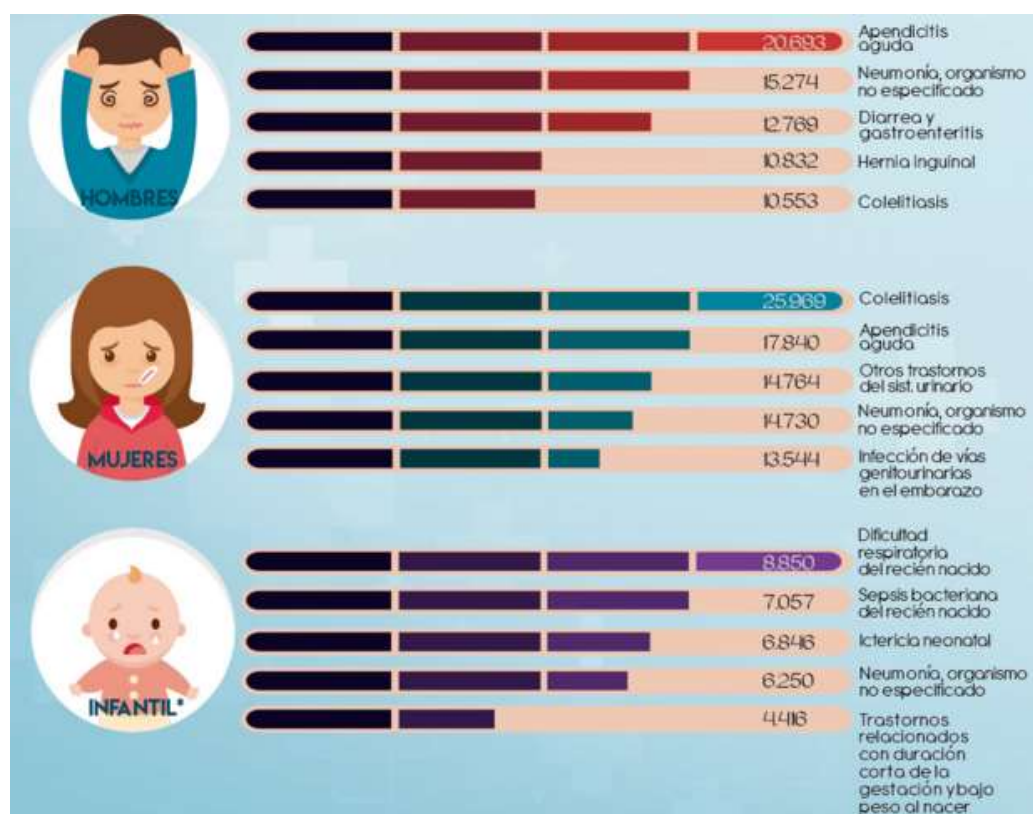
Con respecto a la seguridad, la Coordinación zonal 6 del Ministerio de Turismo y el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, realizaron un convenio para dar a conocer los protocolos de seguridad a turistas y proveedores de servicios turísticos en caso de eventos de riesgos, para lo cual se busca incorporar capacitaciones a todos los prestadores de servicios turísticos con la finalidad de mejorar y garantizar la seguridad en toda la región. (El Tiempo, 2019). Luego de lo mencionado anteriormente, se puede observar que los esfuerzos realizados para precautelar la seguridad e integridad de los turistas es positiva, garantizando que su experiencia sea satisfactoria e inolvidable.

2.2.4Salud

En el país existen varios problemas que afectan a la población dependiendo de la región en donde viven, estilo de vida, edad, género entre otros, pero aun así existen enfermedades que

son más recurrentes en la gente como es el caso de la gran cantidad de apendicitis aguda, neumonía, diarrea, gastroenteritis o hernia inguinal en hombres adultos; en mujeres adultas es recurrente encontrar muchos casos de colelitiasis, apendicitis, trastornos del sistema uterino, neumonía o infección en vías genitourinarias, en especial en etapa de embarazo. Por otro lado, al hablar de enfermedades infantiles existe un gran índice de problemas respiratorios, sepsis bacteriana en recién nacidos, ictericia neonatal, neumonía y problemas relacionados con corta gestación y bajo peso al nacer. (INEC Salud, 2019)

Gráfico 4 Problemas de salud en los ecuatorianos



Tipos de enfermedades que afectan a la población

Fuente: Elaborado por autores a partir de los datos del INEC

2.2.5 Cultura

La República del Ecuador es considerada como multiétnica y pluricultural debido a su gran variedad de personas con características bien diferenciadas que han desarrollado su identidad desde hace 12 000 a.C. con una mezcla cultural que va desde lo indígena, afroecuatoriano, mestizo con muchas influencias españolas. A nivel general destacan varias tradiciones como

son El Carnaval, la celebración de los Raymis, la Mama Negra, Fiesta del Yamor, entre otros. Además, destacan platos típicos que van desde ceviches, corviches, encebollados en la costa; cuy, hornado, papas con cuero en la sierra y ayampacos, maitos, yuca en la amazonía (Calva, s.f.)

El Azuay es una provincia con mucho de qué hablar como es el caso de las diversas declaratorias existentes en ciudades como Cuenca que es Patrimonio Cultural de la Humanidad (1999) y las ciudades de Nabón, Girón, Gualaceo, Sigsig y Oña como Patrimonios Culturales Nacionales. Además, sobresalen ciertos inmuebles culturales dentro de la provincia como son la Casa de los Tratados en Girón, los Centros Históricos de Quingeo, San Bartolomé y Gima o los aproximadamente 340 bienes arqueológicos distribuidos a lo largo de toda la provincia. Al hablar de la comida se pueden destacar diversos platos y bebidas como chicha de jora, nogadas, queso amasado, coladas, buñuelos, hornado, cuy con papas, entre otros. Por otro lado, es muy notable apreciar objetos realizados con todo tipo de técnicas artesanales como alfarería, cestería, pirotecnia, herrería, hojalatería entre otros; destacando de entre todos los famosos sombreros de paja toquilla cuya elaboración se la puede observar en toda la provincia. (Gobierno Provincial del Azuay, 2015 p. 128 - 134)

2.3 Características económicas

2.3.1 Producción

El PIB de la economía ecuatoriana, en el primer trimestre del 2019, registró un aumento de 1,9% con respecto a las cifras del año anterior. En valores corrientes, esto representa 26.471 millones de dólares. Según los resultados interanuales, el desempeño de los sectores no petroleros incrementó 2,7% mientras que el VAP petrolero presentó una tasa negativa del 4,8% (BCE, 2019). De acuerdo a los datos mencionados anteriormente se puede inferir que ha existido un incremento de la actividad económica reduciendo posiblemente el porcentaje del desempleo en el país.

El volumen de las exportaciones de bienes y servicios creció un 1,1% con respecto al 2018. De este porcentaje, se destacan las siguientes: camarón, aceites refinados del petróleo, otros productos alimenticios diversos, productos de metales comunes derivados de aluminio, zinc y cobre y servicios de transporte y almacenamiento: producto del dinamismo del turismo en el país. El aumento de 4,1% de este último parámetro significa que 568.000 extranjeros llegaron al país entre enero a marzo; 46% más que lo registrado el año anterior (BCE, 2019).

Gráfico 5 Aporte del Valor Actualizado Penalizado (VAP) en el PIB



Representación porcentual de la contribución que realiza el VAP en el PIB de cada actividad económica

Fuente: Elaborado por el Banco Central del Ecuador

Como se observa en el gráfico, la actividad que con más puntos porcentuales contribuyó al PIB del país fue el ‘Comercio’. Uno de los sectores más bajos es el de ‘Alojamiento y servicios de comida’. A pesar de que, según Quito Turismo, la entrada de extranjeros al Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre incrementó en 3,7 puntos porcentuales (BCE, 2018). No obstante, se puede concluir que los turistas que llegaron a la capital del Ecuador se hospedaron en casas de familiares o en departamentos registrados en la plataforma Airbnb, razón por la cual el sector alojamiento no registró altos porcentajes de ocupación. Por otro lado, al referirse a la economía de la provincia del Azuay se ha podido observar que la gran mayoría tienen empleos relacionados con la empresa privada, mientras que el 32,1% tienen un trabajo independiente, seguido por el 9,2% de obreros y el 10,4% que ejercen su profesión como empleados públicos (INEC, 2010 p. 4)

Gráfico 6 Puestos laborales de los Azuayos

¿EN QUÉ TRABAJAN LOS AZUAYOS?



Representación porcentual de los diferentes trabajos en los que laboran los azuayos

Fuente: Elaborado por los autores a partir de los datos obtenidos en el INEC

Del mismo modo en relación al género, se ha podido evidenciar que la mayoría de hombres trabajan como oficiales, operarios, artesanos, agricultores, trabajadores de servicios, vendedores y operarios de maquinaria consecutivamente, mientras que las mujeres optan primeramente por servicios y ventas, agricultura, trabajos domésticos, actividades artesanales. (INEC, 2010 p. 4)

2.3.2 Empleo

A partir de diciembre del 2007, la forma de cálculo de los indicadores de empleo, desempleo y subempleo cambió. Esta metodología fue consensuada por la Comisión de Homologación de los indicadores de empleo, desempleo y subempleo que estuvo integrada por las siguientes instituciones: INEC, SENPLADES1, SIISE, Banco Central del Ecuador y CISMIL (SIISE).

Es el número de personas de 10 años y más que están desocupadas. Constituye la suma de la tasa del desempleo abierto más la tasa del desempleo oculto. Se entiende por ‘desocupados’ a aquellas personas de 10 años y más que durante el periodo de referencia de la medición (la última semana) 2 no tenían empleo y estaban disponibles para trabajar (SIISE). Abarca tanto a aquellos trabajadores que se quedaron sin empleo por despido o renuncia (cesantes), cuanto

a quienes se incorporaron por primera vez al mercado de trabajo (trabajadores nuevos). Hace referencia solamente a la Población Económicamente Activa (PEA) (SIISE).

En los últimos años, ha habido una recuperación económica que se evidencia en el sistema laboral: el desempleo a nivel nacional muestra un descenso; el más importante del lustro. Comparado con el 5,7% de marzo de 2017, en el mismo mes del 2018 cayó 1,3 puntos porcentuales (4,4%). Esto significa que unas 94 mil personas aproximadamente han salido del desempleo, según la última Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) publicada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Así, el Ecuador se posiciona como uno de los países con la tasa de desempleo más baja de la región (INEC, 2018).

El año con la tasa de desempleo más alta fue en diciembre del 2009 con 6,5% a nivel país y los años con los índices más bajos fueron entre septiembre del 2014 a marzo del 2015. Este aumento en la tasa de desempleo en 2009 se debió a la abrupta caída en el precio del petróleo y, aunque luego se fue recuperando poco a poco, cerró 36,7% por debajo del promedio del 2008. Esto también se debe a la crisis económica mundial (Orozco, 2015). Asimismo, la desocupación en 2016 llegó a un 5,2% en diciembre, apenas 0,4% puntos más que en el mismo mes en 2015, debido a un contexto internacional que afectó a la economía local en los últimos años (El Telégrafo, 2017).

Para evitar que continúe aumentando, el Gobierno implementó una serie de medidas de orden económico y laboral como la aprobación de la Ley de Reformas Laborales que permite modificar la jornada laboral, brinda incentivos a las empresas para la contratación de jóvenes y creó el Seguro de Desempleo (El Telégrafo, 2017).

Otro factor importante que ha actuado para que disminuya la tasa de desempleo es el programa Socio Empleo administrado por el Ministerio de Trabajo. Gracias a esto, 15.000 ciudadanos obtuvieron trabajo en el año 2016; el 40% de estos son jóvenes (El Telégrafo, 2017).

La tasa de desempleo tiende a reflejar la situación del ciclo económico: cuando la producción está creciendo, la demanda de trabajo aumenta y la tasa de desempleo disminuye. No

obstante, la PEA tiende a variar con las condiciones del mercado de trabajo y, posiblemente, con las necesidades de ingresos de las personas o familias; todo ello impide conocer exactamente si un cambio en la tasa de desempleo se debe al deterioro o mejora de la situación laboral (SIISE). Por ejemplo, en épocas de crisis, los hogares tienden a incorporar cada vez más temprano al mercado laboral a sus miembros: muchos dejan de estudiar o trabajan y estudian a la vez. La incorporación laboral de niños y jóvenes significa un aumento de la PEA y por ende altera indirectamente la tasa de desempleo.

Eso es justamente lo que está pasando cuando los organismos encargados modifican la forma de cálculo de la PEA al incluir a niños de 10 años dentro de este grupo. Cabe recalcar asimismo otro aspecto: una economía que registra un crecimiento económico basado básicamente en el gasto público, no va tampoco a resolver el problema del desempleo o subempleo o, las mejoras que produzca y por ende no serán sostenibles; según el analista económico Mauricio Pozo- ex Ministro de Finanzas (Pozo Crespo, 2016).

El Ecuador ha aumentado el gasto público en salarios del 4% del PIB el 2006 a casi el 10% del PIB el 2016, favoreciendo así las cifras de empleo pues la contratación pública representa como el 3% de la PEA. Sin embargo, la reducción del desempleo no es un rol que le corresponde al Estado sino al sector privado: si se encuentra en un entorno adecuado que genere confianza y una legislación moderna, participará contratando trabajadores y colaborando para que el desempleo y el subempleo se reduzcan; pero si el gobierno pone trabas al sector privado, si el ambiente para el inversionista es incierto y hostil, si la estabilidad tributaria no existe, es muy poco probable que el sector privado participe activamente contratando trabajadores (Pozo Crespo, 2016).

Bajo la metodología anterior, entre los años 2000 y 2006, el desempleo pasó de 10,3% de la PEA a 9,03% (1,27 puntos porcentuales). Mientras que con la nueva forma de cálculo, el desempleo aumentó del 5% de la PEA en 2007 al 5,3% de la PEA en 2016 (0,3 puntos porcentuales). El subempleo desde el 2000 al 2006, cae 4,9% al pasar de 49,9% de la PEA al 45,04%. Para el lapso de 2007 a junio de 2016, el subempleo pasa del 50,8% de la PEA al 53,3%, aumentando 2,5 puntos porcentuales (Pozo Crespo, 2016).

Por otro lado, Pablo Lucio Paredes- otro analista económico- sostiene que las cifras oficiales sobre un crecimiento económico (sobre todo en 2015) son extrañas e inciertas pues no son compatibles con la evolución del empleo (Paredes, 2016).

Para marzo del 2016, el desempleo nacional estaba en 5,7% y el urbano en 7,4%. La PEA sólo creció el primer trimestre un 4,8% (350 000 personas). Esta cifra es magnífica si se compara con el aumento promedio anual de 2007 a 2014 fue 1,8% y en todo el 2015 fue 4%. Explica que aquello se puede deber porque con el deterioro de la economía hay mucha más gente (670.000 personas desde inicios del 2015) que se insertan de una u otra manera al mercado laboral para intentar salir adelante (buscando empleo, aceptando subempleos...) pero que esta necesidad de la gente no se refleja en las cifras sobre la actividad económica (Paredes, 2016).

Cabe destacar que de esas 670.000 personas adicionales han ido al subempleo 400.000, desempleo 175.000, empleo no remunerado 300.000 (sobre todo trabajo en el hogar), otros empleos a medio tiempo 175.000, mientras se han perdido 400.000 empleos adecuados (los de mejor calidad y remuneración) (Paredes, 2016).

Gráfico 7 Estructura de la Población Económicamente Activa



Representación gráfica de la cantidad de ecuatorianos que se encuentran económicamente activos

Fuente: Gráfico realizado a partir de la investigación de Pablo Paredes (2016)

En este gráfico se puede observar que del universo de 375 083 mujeres, 305 523 poseen la edad necesaria para trabajar que es 18 años, no obstante 167,414 se encuentran desempleadas mientras que 138, 109 pertenecen a la Población Económicamente Activa (PEA) es decir

tienen un empleo. Por otro lado, en el caso del universo de 337 044 hombres, 265 745 tienen edad para laborar, por consiguiente 178 510 forman parte de la Población Económicamente Activa (PEA), sin embargo 87 235 están sin trabajo.

Paredes también pone en tela de duda sobre el método de cálculo que aplica el INEC y dice que debe ser discutible pues “mejores mediciones ayudan a tomar mejores decisiones, y se evita una mayor politización de la economía” (Paredes, 2016).

2.4 Historia de la Hotelería en Ecuador

Para empezar, es necesario definir ciertos términos que nos ayudarán a una mejor comprensión de la historia de la hotelería.

El autor del libro “Glosario de Términos Hoteleros, Turísticos y Relacionados” expresa: “el término alojamiento se refiere al lugar donde una persona o un grupo de personas se hospeda, se aposenta o acampa” (Marrero, 2016). Por otro lado, el Reglamento General de Actividades Turísticas creado en el 2002 agrega: “Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios”. (Decreto Ejecutivo No. 3400, 2002).

El Reglamento de Alojamiento publicado en el 2015 define a este concepto como:

“Actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento”. (Acuerdo Ministerial No 24, 2015)

Luego de lo expuesto anteriormente, se ha llegado a la conclusión que la definición realizada por el Reglamento de Alojamiento, ya que indica que tipo de actividad se realiza, quienes la llevan a cabo, para quienes va dirigida y resalta que se deben seguir unos requisitos contenidos en esta norma.

En cuanto a la palabra hotel, el Reglamento General de Actividades Turísticas lo define como: “El establecimiento que, de modo habitual, mediante precio, preste al público en

general servicios de alojamiento, comidas y bebidas, ocupa la totalidad de un edificio o parte independiente, facilita el servicio de alojamiento, alimentación y dispone de mínimo 30 habitaciones”. (Decreto Ejecutivo No. 3400, 2002). Mientras que el Reglamento de Alojamiento expone lo siguiente:

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. (Acuerdo Ministerial No 24, 2015)

Luego de lo mencionado anteriormente, ambos conceptos muestran una gran diferencia en el mínimo de habitaciones que requieren para iniciar sus funciones. En cuanto al primer Reglamento, con esa cantidad solicitada de habitaciones evita la construcción de hoteles pues se necesita una gran cantidad de capital para invertirlo en su edificación. Mientras que, en el segundo, se corre el riesgo de que cualquier persona natural que tenga un inmueble con un total de 5 cuartos pueda brindar el servicio de alojamiento.

Para empezar las autoras Bonilla y Merchán inician este recorrido histórico mencionando lo siguiente:

En el Ecuador, la hotelería aparece desde la época incaica, pues los Chasquis, mensajeros de ese entonces, debían recorrer largas distancias para llevar los mensajes a manera de posta por lo que duraba varios días; es por esa razón que se originan los llamados Tambos, sitios de hospedaje en donde ellos podían descansar y alimentarse. Sin embargo, el Rey utilizaba otro lugar de alojamiento llamado PUCARA, en dónde podía observar las estrellas y el cambio de equinoccio; además constituía como un espacio ceremonial y refugio durante los conflictos. (Bonilla & Merchán, 2015, p.20)

Ilustración 7 Ruinas Arqueológicas de Coyoctor



En este lugar se ubicaron los tambos que fueron utilizados por los Chasquis para descansar

Fuente: Fotografía tomada del sitio web de la Revista el Universo (2013).

Recuperado de <http://www.larevista.ec/viajes/viajemos/el-tambo-de-los-viajeros>

Según Bonilla y Merchán (2015) durante la Colonia cuando los españoles llegan, los indígenas son obligados a desempeñar tareas de servicio como: alojamiento y alimentación, logrando la experticia en los mismos, sin embargo, no pudieron desarrollarse, por ser esclavos. Esto fue lamentablemente, ya que al desempeñar este trabajo no recibían ninguna remuneración económica que pudiera ser destinado a sus familias.

Por otro lado, con la Segunda Guerra Mundial las personas migran hacia otros países huyendo de lo ocurrido en los países de Europa y la crisis que estaban afrontando. Bonilla y Merchán afirman:

Varios extranjeros migraron hacia nuestro país e invirtieron en la actividad turística, ya que Ecuador contaba con atractivos como la ciudad de Baños en la provincia de Tungurahua, considerada por su ubicación como la puerta de entrada hacia la región de la Amazonía. Los foráneos construyeron sitios de alojamiento para los turistas que llegaron a este lugar. Este suceso influyó para que se establezcan hoteles como el Metropolitano y Humboldt, que actualmente ya no existen. (Bonilla & Merchán , 2015, p. 21)

Este hecho fue de gran importancia para el desarrollo de la hotelería en el país, ya que a partir de un conflicto que en ese entonces era la Segunda Guerra Mundial, se pudo desarrollar la infraestructura y planta turística para recibir a los turistas que preferían visitar un país pacífico que les brindara la oportunidad de conocer cuatro regiones: Costa, Sierra, Amazónica e Insular. Sin este suceso, el progreso del sector hotelero se hubiera efectuado más tarde.

En lo que respecta al desarrollo hotelero en las tres ciudades principales que son Quito, Guayaquil y Cuenca, Bonilla y Merchán afirman:

En aquellas fue posible que ocurriera aquello debido a la importancia que estas tienen; es decir, la primera por ser la capital del Ecuador; la segunda, al ser el principal puerto marítimo de entrada y salida del país y finalmente la tercera, por ser la cuna de sabios, santos e ilustres personajes. (Bonilla & Merchán , 2015, p. 21)

Una segunda autora, Correa (2015), en su trabajo de titulación “Diseño de un Plan de Negocios para la apertura de un hotel en la parroquia de Tababela cerca al Nuevo Aeropuerto de Quito” explica los orígenes de la hotelería en la ciudad de Guayaquil, ella afirma:

En el año de 1820, durante la independencia de Guayaquil se necesitan sitios en donde los militares pudieran alojarse, por lo que el Gobernador Sr. Juan Mendiburi pidió a las familias adineradas de la época que les ayudaran brindando posada a esas personas que necesitaban descansar. A pesar, de que el Ayuntamiento se negara a cumplir dicha petición, se optó por exigir al Cabildo que dieran alojamiento durante tres días, pasado este tiempo los oficiales terminarían pagando a sus dueños el arriendo y más gastos que causaren. (como se citó en la Revista Turismo & Comercio. Tomo 2, 20)

En años posteriores se crearían el Hotel Francés en 1853, de la misma manera en 1862 inicia sus operaciones el Hotel Europa ubicado en la plaza de San Francisco y el Hotel Francia situado en las calles del Comercio (Pichincha) y Senado (Sucre), todos ellos ofreciendo el servicio de alojamiento. (como se citó en Revista Turismo & Comercio. Tomo 2, 23- 24).

En lo que respecta al desarrollo del sector hotelero en la capital del Ecuador, Bonilla y Merchán, comentan:

La infraestructura hotelera se empezó a construir en 1958 con el objetivo de que se pudieran hospedar las delegaciones y expositores del “Noveno Congreso Panamericano” a llevarse a cabo en el país, pero que no pudo efectuarse debido a la revolución cubana. Posteriormente, el Gobierno decide transferir esta infraestructura al Ministerio de Bienestar Social por medio del IESS para arrendarlo

a una cadena americana de hoteles “Intercontinental”, la misma que decidió efectuar algunas adecuaciones para que los hoteles pudieran subir a una categoría de lujo. (Bonilla & Merchán , 2015, p.22)

Varios establecimientos de alojamiento empezaron a edificarse en el año de 1965. De acuerdo a las investigaciones realizadas por parte de Bonilla y Merchán se encontró:

El Hotel Colón abre sus puertas en 1967 con 100 habitaciones; su demanda fue tan alta que rentó el hotel Zumag, mientras se construían las dos torres de 420 habitaciones en 1976. Hoy en día pertenece a la cadena Hilton. Apart Hotel, con características de apartamentos, no tuvo la acogida suficiente por lo que se realizaron algunas adecuaciones siendo este reemplazado posteriormente por el hotel Alameda Real. En la última década han surgido establecimientos como: Hotel Oro Verde convertido posteriormente en Swiss Hotel, debido a la compra realizada por la cadena suiza. (Bonilla & Merchán, 2015, p. 21).

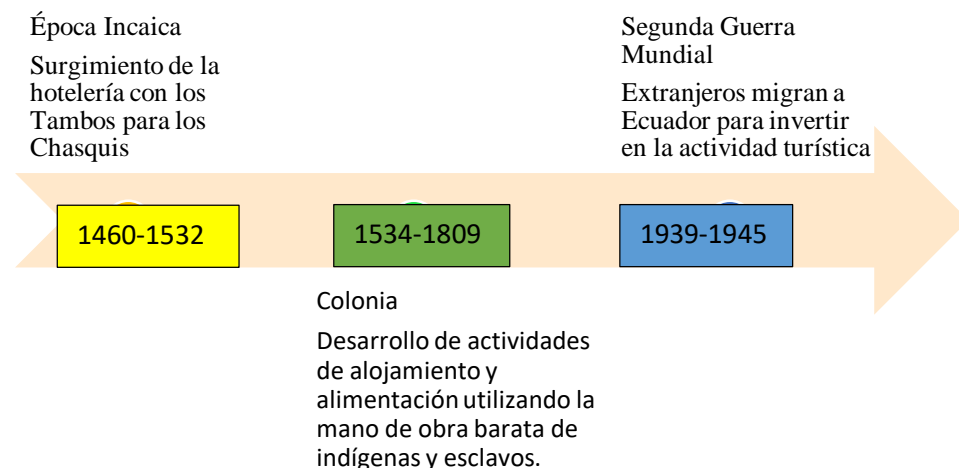
Ilustración 8 Fachada del Hotel Colón, Quito 1976



Fuente: Fotografía tomada del sitio web del Ministerio del Catálogo Digital del Archivo Histórico del Ministerio de Cultura y Patrimonio (s.f)
Recuperado de: <http://sistemas.culturaypatrimonio.gob.ec/wwwisis/image.01/form.htm>

A continuación, se muestra una línea de tiempo en el que se indica cómo ha sido el desarrollo de la hotelería en el Ecuador:

Ilustración 9 Línea de Tiempo sobre el desarrollo de la hotelería en el Ecuador (1460-1945)

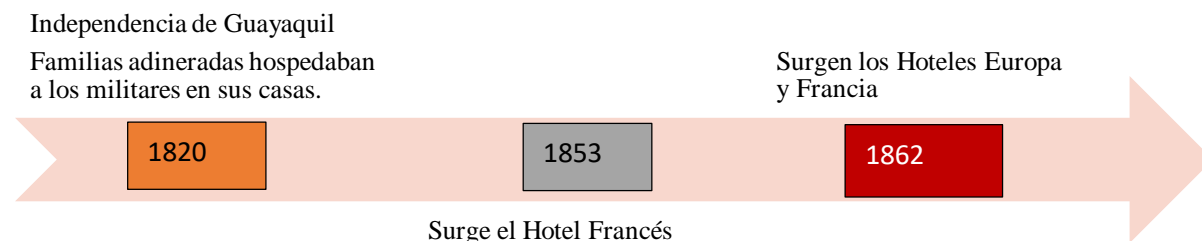


Cronología del desarrollo de la hotelería

Fuente: Elaboración propia a partir de la investigación realizada por parte de las autoras Gloria Bonilla & María Augusta Merchán (2015)

En la ilustración anterior se puede observar que la hotelería en el Ecuador nace gracias a los Tambos que se construyeron para alojar a los chasquis que llevaban mensajes durante la época incaica. Además, durante la colonia las actividades de alojamiento y alimentación pudieron desarrollarse gracias a los indígenas y esclavos. Finalmente, eventos como la Segunda Guerra Mundial ayudaron para que se invierta en la actividad turística del país.

Ilustración 10 Línea de tiempo del surgimiento de la hotelería en Guayaquil (1820-1862)

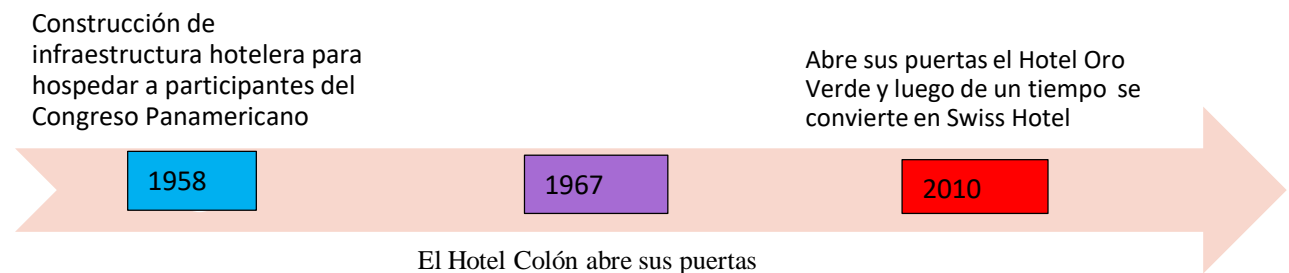


Cronología del desarrollo hotelero en Guayaquil

Fuente: Elaboración propia a partir de la investigación realizada por parte de las autoras Gloria Bonilla & María Augusta Merchán (2015)

En el gráfico anterior se puede identificar el desarrollo hotelero de la ciudad y como ésta surge de una necesidad de hospedar en casas de personas adineradas a los militares que combatieron contra las tropas enemigas durante la Independencia de Guayaquil. Posteriormente, van apareciendo nuevos hoteles, ya que sus gerentes ven a esta actividad como una opción que les permite obtener ingresos económicos para sus familias.

Ilustración 11 Línea de tiempo del surgimiento de la hotelería en Quito



Cronología del desarrollo hotelero en Quito

Fuente: Elaboración propia a partir de la investigación realizada por parte de las autoras Gloria Bonilla & María Augusta Merchán (2015)

La línea de tiempo anterior muestra como uno de los factores que contribuye al desarrollo hotelero son los eventos, como es el caso del Congreso Panamericano. Luego, aparece el Hotel Colón y finalmente se puede observar que en el 2010 un establecimiento de alojamiento decide pertenecer a una cadena internacional como es el caso del Hotel Oro Verde que cambia su nombre a Swiss Hotel

2.4.1 Análisis histórico de los procesos hoteleros durante los años 1924 -2019

Este trabajo analiza los diversos procesos hoteleros que se han llevado a cabo en el Ecuador desde 1924 hasta la fecha. Estos procesos son de vital importancia para comprender el devenir de la hotelería y sus procesos en el país.

Si bien la primera ley de Turismo se creó en el año de 1930, se puede encontrar que ya desde el año de 1924 se solicitaban permisos para cadenas hoteleras como fue el caso del Hotel Metropolitano. De acuerdo al Registro Oficial #1071:

El Sr. Isaac Aboad, había solicitado para su Hacienda ubicada en la Provincia de Pichincha la marca comercial de “Hotel Metropolitano”. Así mismo el Sr. Germán Suárez Bango, quien solicita el 28 de febrero de 1924 la marca comercial de “Hotel Guayaquil” para distinguir su Casa de Huéspedes, ubicada en la ciudad de Guayaquil. (Registro Oficial No.1071, 1924)

Por otro lado, ya desde el año de 1934 se establece una serie de requisitos que deben cumplir las personas que deseen trabajar en hoteles, de acuerdo al Registro Oficial #200 se les pedía, por ejemplo: “Certificado de Salud conferido por la Dirección General de Sanidad, presentar la cédula de identidad y un certificado de honradez y competencia que era conferido por respectiva Confederación Obrera Provincial”. (Registro Oficial No. 200, 1934, p. 5)

Otro punto fundamental que cabe recalcar en este trabajo es que desde el año de 1946 ya se estableció una remuneración mínima que los trabajadores podían percibir al laborar en un hotel o bar. El Registro Oficial # 685 explica lo siguiente:

A través de un rango de salarios se fijaron los valores en los que estos podrían ser incrementados, por ejemplo: Los sueldos que van hasta \$200,00 sucres recibirán un aumento del 50%; aquellos comprendidos entre \$201,00 y 300,00 obtendrán un incremento del 25% y, por último, los salarios que estén comprendidos entre \$301,00 en adelante tendrán un aumento del 20%. En estos sueldos no se incluirá el valor de la alimentación que entreguen los establecimientos a sus trabajadores. (Registro Oficial No. 685, 1946, p. 5766)

En el año de 1947 después de la Segunda Guerra Mundial, los países europeos se encontraban afectados por este acontecimiento, por lo que los turistas optan por visitar los países Latinoamericanos, además por el acercamiento que estos ofrecen con los pueblos. Según el Registro Oficial # 981 (1947) el Gobierno de Estados Unidos entrega préstamos a las Repúblicas Latinoamericanas para la edificación de hoteles a través del Export and Import Bank. Estos duraron desde el 26 de diciembre de 1947 hasta el 1 de enero de 1948.

De acuerdo al Registro Oficial # 681 en el caso de Ecuador, estos incentivos se dieron de la siguiente manera:

“Por medio de la creación de un Proyecto de Decreto de Ley de carácter económico se les autorizaba a los diversos Municipios de la República el otorgamiento de las garantías a las personas que decidan dedicarse a la construcción de establecimientos de alojamiento”. (Registro Oficial #681, 1947, p. 674)

En el año de 1964 aparece una legislación para regular distintos establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento y diversión. El Registro Oficial # 384 agrega lo siguiente:

Se crea la Ley de Hoteles, Residenciales, Pensiones, Bares, Restaurantes, Salones de Cenas, Cantinas, Night Clubs, Boltes, Cabarets y Casa de Juegos en donde se establecía el valor que debían pagar los hoteles dependiendo de la categoría a la que pertenecían., los establecimientos de primera categoría debían cancelar 1,500 sucres; los de segunda 1.000 sucres; tercera 500 sucres y por último aquellos que pertenecían a la cuarta categoría 250 sucres. (Registro Oficial #384, 1964, p. 2496)

También, en el mismo Registro perteneciente al año de 1964 se establecían ciertas prohibiciones que los establecimientos turísticos debían acatar, caso contrario la ley los sancionaba. Por ejemplo:

Vender bebidas alcohólicas en días que la ley lo prohíbe eran sancionados con una multa de trescientos a un mil sucres y el local lo cerraban por 15 días; venta de alcohol adulterado cierre definitivo del establecimiento o el propietario debía pagar una suma de un mil a cinco mil sucres; permitir el ingreso a menores de edad tendrán una multa de cien a quinientos sucres, sin embargo, esta aumentará de uno a cinco mil sucres si lo hacen a las doce de la noche. (Registro Oficial #384, 1964, p. 2496)

Con estas prohibiciones, especialmente la del ingreso de menores de edad, se evita que los adolescentes estén en sitios sin el consentimiento de los padres y que los recepcionistas de los hoteles estén en la obligación de solicitar la cédula de identificación a todas las personas que deseen hospedarse en los establecimientos de alojamiento para verificar la edad que poseen.

Según el Registro Oficial # 441 (1965) la Corporación Ecuatoriana de Turismo al ver que la ley anterior se contradecía con la de Fomento Turístico expedida en el año de 1964 decide que los establecimientos se encuentren regulados bajo ese nuevo organismo legal. (p. 3020).

Este aporte realizado por dicha autoridad permite que no existan confusiones por parte de los propietarios al momento de administrar sus establecimientos turísticos o acatar lo que manda la ley en cuanto a pago de tributos o a las prohibiciones que manifiesta.

Durante el periodo del presidente José María Velasco Ibarra, en el año de 1971 se reconocían algunos derechos a los que podían acceder los trabajadores de hoteles. Según el Registro Oficial #308 (1971) ellos recibían a parte de su salario mínimo alimentación y vivienda. Esto beneficiaba aquellos empleados cuyos domicilios se encontraban lejos de su lugar de trabajo, así de esa manera no incurrían en gastos de transporte. En ese mismo año se empieza a cobrar en los establecimientos de alojamiento el 10% de servicio el mismo que será destinado para todos los que laboran en el lugar. De acuerdo al Registro Oficial #308 :

El Ministerio de Previsión Social y Trabajo es el encargado de establecer las normas para la recaudación, control y modo en que se llevará a cabo el reparto del 10% adicional al consumo. Directores, jefes, administrativos; trabajadores cuyo salario sea superior a 3,000 sucres, a excepción de los trabajadores que ya han obtenido propina siempre y cuando su remuneración no sea mayor a 4,000 sucres. Los hoteles deberán incluir en la factura una casilla en el que se incluya el 10% adicional sobre el consumo total, luego esto será entregado al jefe de todos los trabajadores. (Registro Oficial #308, 1971, p. 4- 5)

La distribución de esa cantidad de dinero será equitativa y se lo realizará quincenalmente. Para llevar a cabo lo mencionado anteriormente deberán incluir en las planillas de pago la siguiente información: Monto total de la recaudación, periodo quincenal en el que se incluyan las fechas, nombres de los beneficiarios, cantidad que recibe cada uno y el espacio para que lo firmen los trabajadores. Sin embargo, si la empresa deja de cobrar el 10% de servicio, deberá responder por ese valor que no fue recaudado más una multa por omisión. (Registro Oficial # 308, 1971, p.5)

A finales de 1971 debido a la cantidad de extranjeros que ingresaban a Ecuador, el presidente de la República José María Velasco Ibarra decide crear una ley a la que ellos deben sujetarse para poder estar legalmente en el país. Según el Registro Oficial #382 (1971) en el caso de los establecimientos de alojamiento, los propietarios debían registrar nombres y apellidos de

esas personas; el ingreso y salida de estos sitios y debían enviarlo lo antes posible al Servicio de Migración de la Policía Civil Nacional. (p. 26)

También el mismo Registro Oficial explica los requerimientos que debían ser exigidos por los propietarios de hoteles, por ejemplo:

Documento de viaje en el que conste la visa de inmigrante cuya categoría le permita desarrollar actividades lucrativas y la cédula de identidad ecuatoriana o la visa de no inmigrante con la constancia de su inscripción en el Registro de extranjeros del Departamento Consular del Ministerio de Relaciones Exteriores, permitiéndole que desarrolle actividades remuneradas a tiempo fijo. (Registro Oficial 3 382,1972, p. 26-27)

Por otro lado, en el año de 1978 los establecimientos de alojamiento inician con los trámites para obtener el Permiso de Funcionamiento. Según el Registro Oficial #799 (1979) la Intendencia General de Policía de la respectiva provincia, era la encargada de otorgarlos a aquellos propietarios que previamente habían pagado el 20% de los títulos de crédito que DITURIS emitía anualmente en su catastro. (p.6)

A continuación, se detallan los valores a cancelar:

Tabla 1 Costo del Permiso de Funcionamiento

Hasta 10,000 sucres	1,000 sucres
10,000 a 20,000 sucres	1,500 sucres
20,000 a 50,000 sucres	3,000 sucres

Valores que los establecimientos turísticos deben pagar para obtener el Permiso de Funcionamiento

Fuente: Elaboración propia a partir del Registro Oficial #79, 1979, p.6)

El mismo Registro Oficial #799 afirma:

El 50% de esa recaudación era depositado en una Cuenta Especial para que cada Gobernación destinaba a las necesidades más urgentes, mientras que el otro 50% era destinado a la Cuenta del Ministerio de Gobierno para entregarlo a las Gobernaciones de aquellas Provincias que por su situación geográfica y poblacional

no podían obtener una recaudación para cubrir sus requerimientos económicos. (Registro Oficial #799, 1979, p. 6)

Durante el año de 1983 se creó una comisión sectorial para fijar las remuneraciones de los trabajadores que laboren en los establecimientos de alojamiento. De acuerdo al Registro Oficial #555 explica lo siguiente:

En conformidad con el Art 130 del Código del Trabajo, los sueldos y salarios mínimos deben ser revisados cada año por las comisiones sectoriales, por ramas de actividad económica. La Comisión Sectorial con sede en Quito realizará las investigaciones y análisis pertinentes que le permitan definir la estructura ocupacional o puestos de trabajo y sueldos de aquellos empleados que estén protegidos por el Código del Trabajo en Hoteles, Hostales, Hotelapartamentos, Residenciales Moteles, Pensiones, Hosterías, Cabañas, Refugios, Ciudades Vacacionales, Campings y Apartamentos Turísticos, entre otros. (Registro Oficial #555,1983 p.4)

La Comisión estará integrada por los siguientes miembros: Un Vocal nombrado por el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos; uno principal y un suplente, representantes de los trabajadores, designados por las Cámaras de la Producción y por las Centrales Sindicales del país y las Organizaciones Laborales de esta rama de actividad económica reconocidas por Ley. (Registro Oficial #555,1983 p.4)

En lo que respecta a eventos, desde el año de 1999 los hoteles prestaban sus instalaciones para la realización de los mismos. “En el Hotel Four Points Sheraton se alquila su Salón Los Nevados para que se efectúe la “Primera Feria de Salud Visual para los Países Bolivarianos”” (Registro Oficial #141,1999, p.7). También el Registro Oficial #273 (1999) agrega que “en el mismo año la Feria “Expocatalunya 99” se llevó a cabo en el salón de convenciones del hotel JW Marriot”. (p. 4) De esta manera se puede llegar a la conclusión que una nueva modalidad de turismo como es el “Turismo de Eventos” empieza a surgir en los establecimientos de alojamiento, con el fin de intercambiar conocimiento, dar a conocer productos, etc.

Desde la creación de la Constitución de la República en el 2008, los ciudadanos tienen el derecho de vivir en un ambiente sano y ecológicamente sano que garantice la sostenibilidad.

Además, gracias a esta máxima ley, es la primera vez que se reconoce los derechos de la naturaleza a ser cuidada, preservada y a cuidar que todos sus ciclos sean recuperados en caso de sufrir algún tipo de daño. Con este antecedente mencionado, los establecimientos de alojamiento inician con el proceso de la obtención de Licencia Ambiental, de esa manera se previenen los posibles impactos al ecosistema que su actividad podría causar.

Es por esa razón que desde el año de 2009 según el Registro Oficial #555 (2009) la Compañía de Hoteles Decameron S.A efectuó un Estudio de Impacto Ambiental y Plan de Manejo Ambiental para la construcción del Hotel Royal Decameron de Mompiche. (p. 18). Así mismo, de acuerdo al Registro Oficial # 223 comenta lo siguiente:

En el 2010, para la construcción de Basalto Resort en la isla Isabela para la cuya actividad sería la de alojamiento, tuvieron que obtener el certificado de intersección para verificar que no exista ninguna intersección con ninguna área protegida, además de efectuar el Estudio de Impacto Ambiental y elaborar un Plan de Manejo para el establecimiento. Posteriormente el Ministerio del Ambiente entrega la respectiva licencia ambiental. (Registro Oficial #223, 2010, p. 13-14)

De igual forma, el Hotel Witmer situado en la Isla Santa Cruz según el Registro Oficial #830 (2012) obtuvo su Licencia Ambiental para construir el proyecto hotelero luego de que se aprobara el Estudio de Impacto Ambiental y el Plan de Manejo Ambiental. (p. 23- 24). “También, en la provincia de Santa Elena, el Hotel Royal Decameron de Punta Centinela obtuvo su Licencia Ambiental emitida por parte del Ministerio del Ambiente”. (Registro Oficial # 930, 2013, p. 29- 31). Otros establecimientos realizaron los mismos procedimientos mencionados anteriormente antes de su respectiva construcción e inicio de sus operaciones turísticas brindando el servicio de alojamiento para los turistas que vendrían.

En lo que respecta a calidad, los mismos que son fundamentales al momento de ofrecer cualquier servicio turístico, con respecto a este tema el Registro Oficial #172 expresa lo siguiente:

El Sistema Ecuatoriano de la Calidad fue establecido en el año 2003 con el objetivo de garantizar que los consumidores accedan a productos y servicios de buena calidad y que no contengan publicidad engañosa, amparándose en el Art 52 de la

Constitución de la República del Ecuador que garantiza este derecho. Además, el Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN ha adoptado la Norma Internacional ISO 18513:2003 como la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 18513:2013 Servicios Turísticos- Hoteles y Otros Tipos de Alojamiento Turístico, la misma que ingresó a revisión y fue aprobada en el 2014. Ahí se incluye la definición de las diversas tipologías de alojamiento que existen. (Registro Oficial #172, 2014, p. 31-32)

Esta norma al contener diversas definiciones de los términos que conforman la industria del turismo, será una guía para que los prestadores ofrezcan servicios de calidad que satisfagan los requerimientos y exigencias que presenten los usuarios. Posteriormente en el año 2015 el Ministerio de Turismo crea el distintivo de Q de calidad para los establecimientos turísticos. Según el sitio web del ente rector de la actividad turística (2015) este distintivo asegura que aquellos lugares que lo han obtenido ofrezcan calidad en sus servicios garantizando una experiencia inolvidable en los consumidores. La vigencia es de un año y deberán seguir manteniendo los mismos estándares de calidad para poder renovarlo.

Otro punto que se mencionará en este recorrido histórico para conocer los diversos procesos hoteleros que se han llevado a cabo en el Ecuador, es el Reglamento de Alojamiento, el mismo que regula dicha actividad, establece el ámbito de aplicación, definiciones de los distintos establecimientos, categorías y sus respectivos requisitos de cumplimiento; los derechos y obligaciones de los huéspedes; tipos de habitaciones; disposiciones que se deben cumplir para el respectivo registro y obtención de Licencia Anual de Funcionamiento de los sitios de alojamiento, etc.

Anteriormente, el que regulaba la actividad de alojamiento era el Reglamento General de Actividades Turísticas que fue creado en el año 2002, en el que se incluye la siguiente información:

Clasificación de los establecimientos de alojamiento, su nomenclatura y los requisitos que deben cumplir conforme a su categoría. También se reconoce a moteles, pensiones, complejos vacacionales, campamentos y apartamentos como sitios destinados para el recibimiento de turistas. Por otro lado, se tratan temas como

el turismo social, promoción turística, capacitación, formación y profesionalización turística, entre otros. (Decreto Ejecutivo No. 3400, 2002)

Por otro lado, el actual Reglamento de Alojamiento publicado en el 2015 reemplazó al anterior y realizó ciertos cambios como los que serán mencionados a continuación:

Se eliminan moteles, pensiones, apartamentos y complejos vacacionales, sin embargo, se incluyen nuevos tipos de alojamiento como: lodge, resort, y casa de huéspedes. En el caso de los hoteles se elimina la categoría de una estrella, y a los campamentos turísticos y casa de huéspedes se les otorga categoría única. (Acuerdo Ministerial No 24, 2015)

Además, el anterior requisito que debían cumplir los establecimientos en cuanto a 30 habitaciones, se reduce a 5 a excepción de la Casa de Huéspedes que es de 2 a 4 habitaciones. Otros puntos que se tratan en este documento son; Tiempo compartido, requisitos distintivos, porcentaje de personas especializadas en el ámbito turístico de acuerdo a la categoría que tengan, etc. (Acuerdo Ministerial No 24, 2015)

En el año 2015 inició una crisis hotelera en la ciudad de Cuenca con una reducción del 30% en la ocupación debido a factores como: la construcción del tranvía, falta de conexiones aéreas con ciudades principales como Guayaquil y la existencia de establecimientos informales, que empiezan a captar más cantidad de turistas que llegan a la ciudad. Es por esa razón que en las vacaciones de la Sierra se realizó la campaña de 2x1 en noches de alojamiento, en la que el huésped con el pago de su primera noche de alojamiento tenía acceso a una segunda completamente gratis. Dicha promoción duró hasta finales del mes de septiembre. (Barzallo, Crisis hotelera, 2019)

Por otro lado, en el año 2017 según el sitio web del Ministerio de Turismo (2017) se realizaron visitas a los establecimientos de alojamiento para verificar que tengan vigente la Licencia Anual de Funcionamiento y el Registro Turístico, para solicitar que aquellos sitios informales procedan a su regularización. Sin embargo, algunos sitios prefieren mantenerse de manera informal para evitar asumir costos que no están contemplados en sus rubros de pago como: la obtención de permisos de diversas autoridades como Ministerio de Turismo, Bomberos, etc; cancelación de agua y luz comercial entre otros.

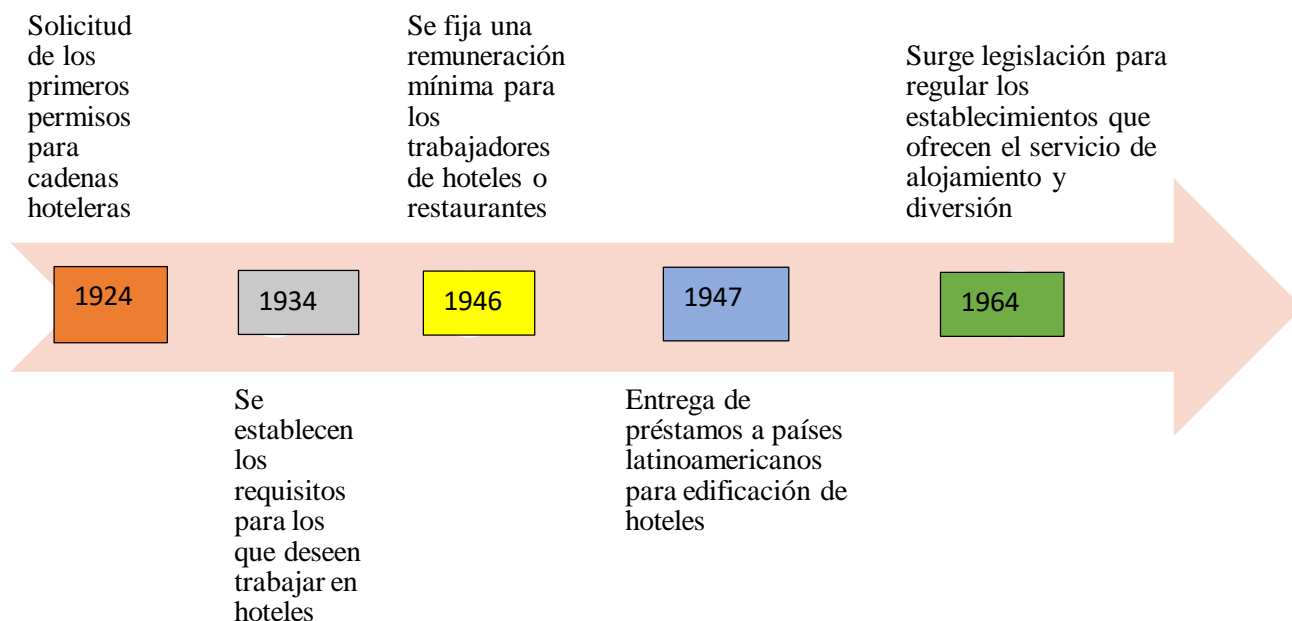
En el año 2018, se realizó la gala de los World Travel Award, galardones para premiar a los establecimientos turísticos por su destacado trabajo. En el caso de Ecuador, según el sitio web del Ministerio de Turismo (2018) recibió un total de 25 premios, por ejemplo: Sheraton Guayaquil fue premiado como el Hotel Líder de Conferencias; Zahir 360, como Hotel de Diseño Líder en Ecuador, JW Marriot Quito como Hotel Líder de Ecuador, entre otros. Por otro lado, se dio el ingreso de una franquicia internacional en la ciudad de Cuenca, de esa manera se edificó el Hotel Four Points by Sheraton.

En cuanto a la baja ocupación hotelera, según Diario el Mercurio (2018) los establecimientos que han estado en el sector hotelero por varios años han tenido que cerrar sus puertas para ponerlo en arrendamiento, tal es el caso de Hotel Crespo, Hotel Quijote, Pinar del Lago, entre otros. Esto resulta preocupante, ya que, si continúa esta situación, aumentarán los índices de desempleo, debido a que varias personas dejarán este trabajo y algunos sitios de alojamiento ya no querrán invertir en renovar la infraestructura, mejorar el servicio creando nuevos valores agregados a sus productos, pues ya no contarán con los ingresos necesarios para realizar lo mencionado anteriormente.

Finalmente, en enero del 2019 el Hotel Zahir 360 cambió su nombre a “Tryp by Wyndham”, ya que forman parte de una de las cadenas más grandes en el sector hotelero, que cuenta con 8000 hoteles y una de las empresas más premiadas dentro de este sector. (Cando, 2019). Por otro lado, continúa la crisis hotelera que ha estado afectando a los establecimientos desde el 2015.

A continuación, se puede observar una línea de tiempo en la que se sintetizan los procesos históricos del sector hotelero en el Ecuador, desde los años de 1924 hasta la actualidad:

Ilustración 12 Primeros procesos que se llevaron a cabo en los hoteles

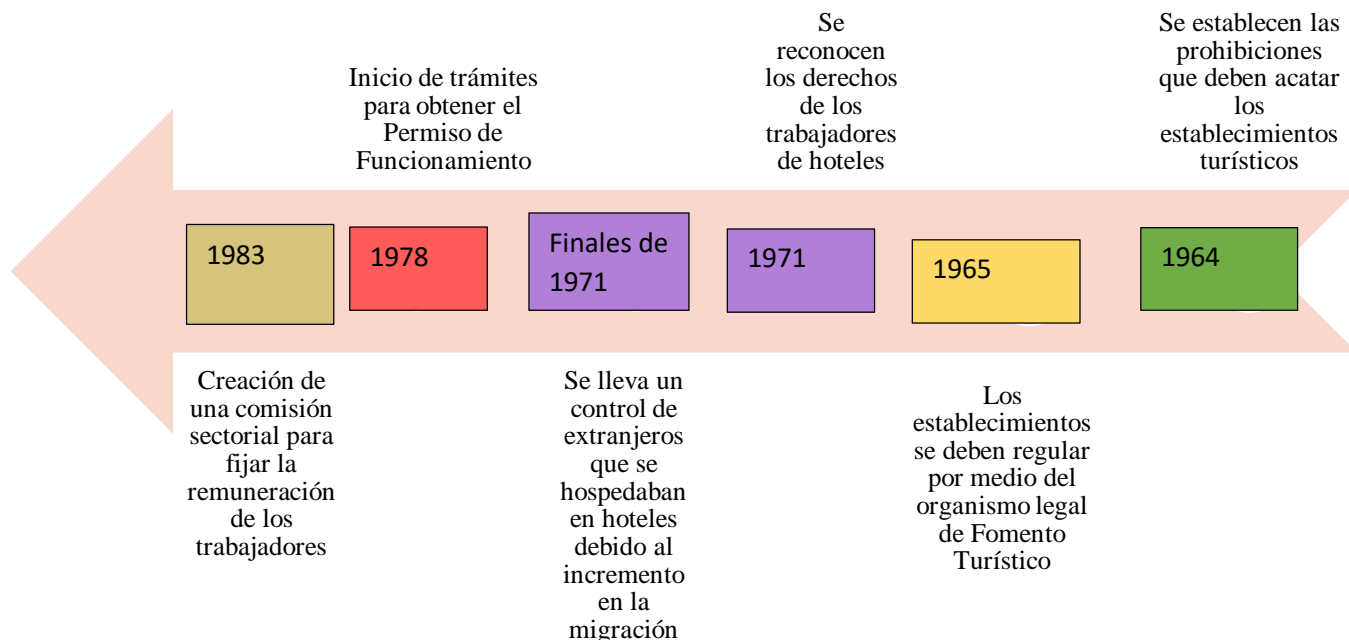


Cronología de los permisos, requisitos y remuneraciones para trabajadores, préstamos económicos y legislación para regular establecimientos turísticos

Fuente: Elaboración propia a partir de los registros oficiales de la República del Ecuador en el ámbito turístico

En la ilustración anterior se puede observar que los gerentes de establecimientos de alojamiento solicitan por primera vez los Permisos de Funcionamiento para cadenas hoteleras. Posteriormente, de acuerdo a la legislación existente en 1934 se establecen los requisitos y la remuneración de los trabajadores para evitar explotación laboral. Gracias a préstamos económicos entregados a los países de Latinoamérica se pudo invertir en la construcción de hoteles. Finalmente, se empiezan ya a regular los establecimientos turísticos mediante la creación de la normativa de 1964.

Ilustración 13 Segunda parte de los procesos desarrollados en los hoteles

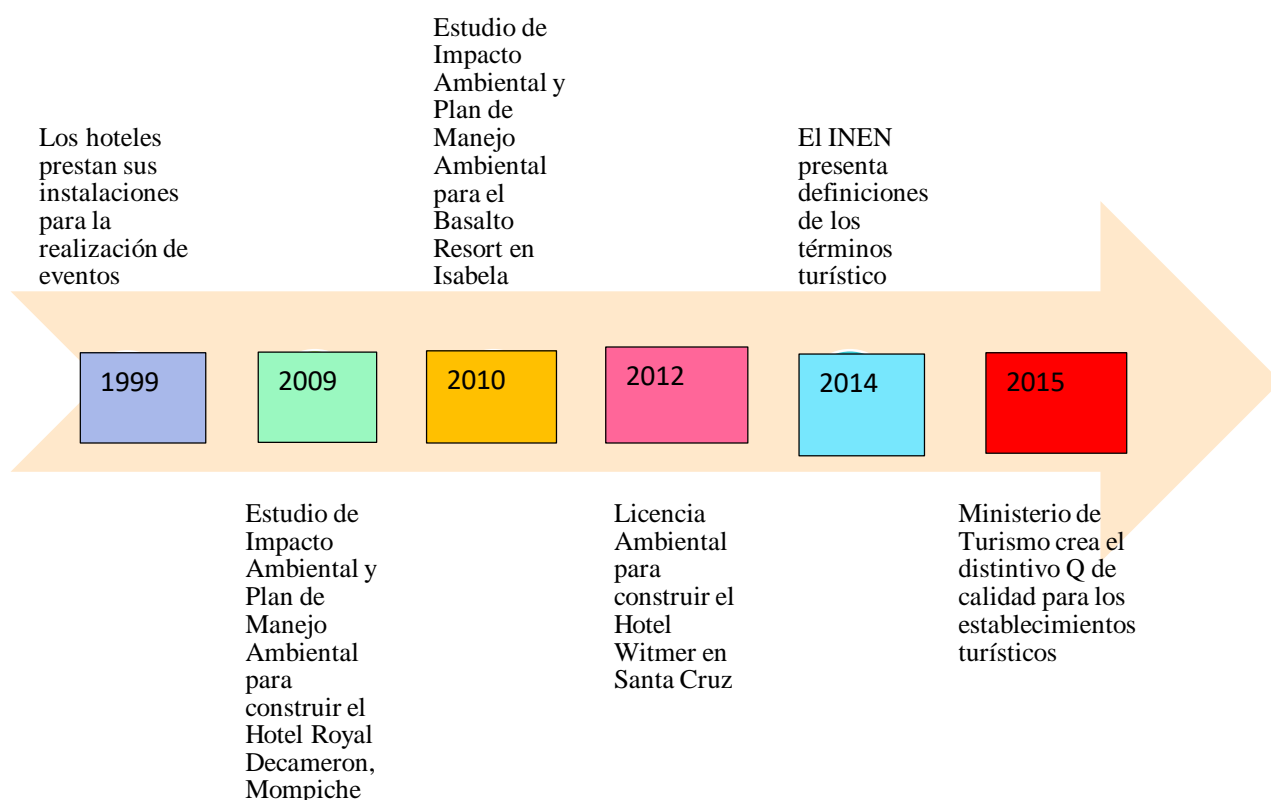


Cronología de prohibiciones que deben acatar los establecimientos, normativas que los regulan, control de extranjeros que ingresan a los sitios de alojamiento, trámites para obtener Permisos de Funcionamiento y creación de comisión sectorial para fijar remuneraciones

Fuente: Elaboración propia a partir de los registros oficiales de la República del Ecuador en el ámbito turístico

Esta línea de tiempo muestra que en la legislación para regular los establecimientos turísticos se incluyen las prohibiciones que deben ser acatadas por los mismos, además de reconocer derechos de trabajadores, para lo cual se crea una comisión para fijar u remuneración. Además, con la creación de más establecimientos se inician nuevos trámites para la obtención de Permisos de Funcionamiento. Finalmente, como medida de control de la migración se registra el ingreso de los extranjeros a los hoteles, dato que sirve para conocer la nacionalidad de turistas que más visitan Ecuador.

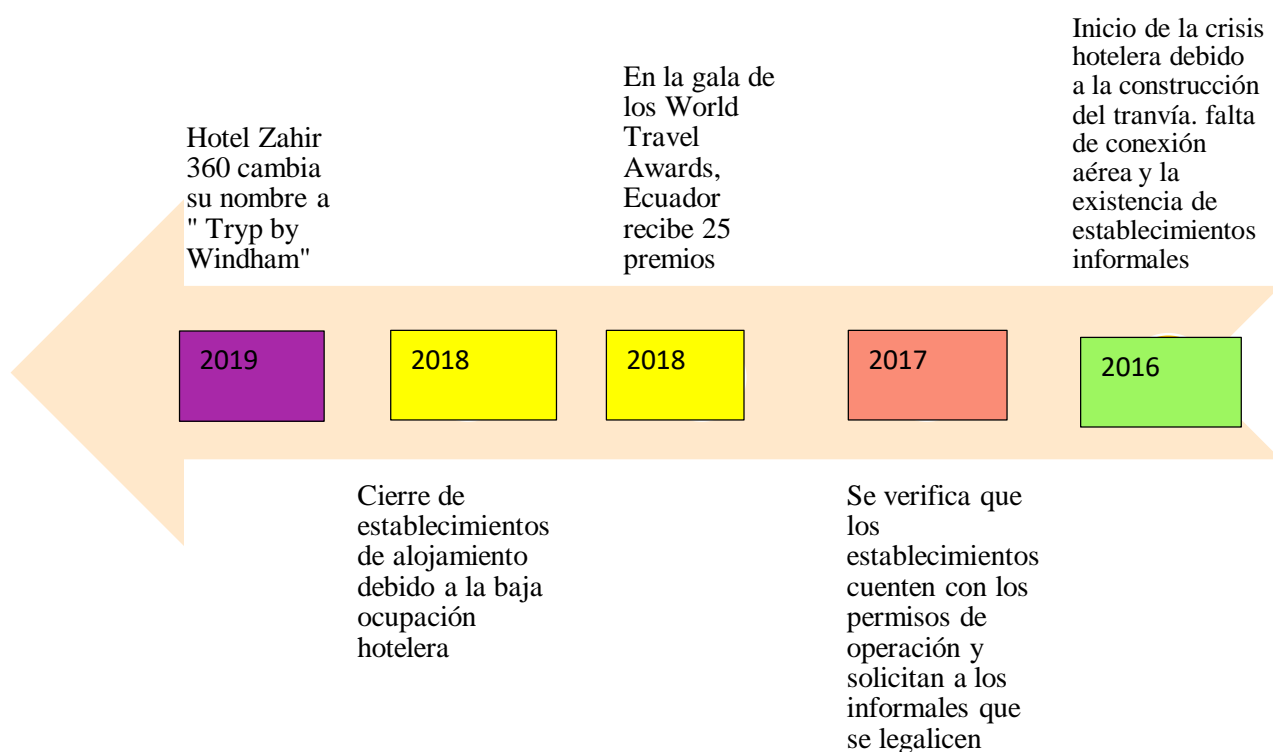
Ilustración 14 Tercera parte de los procesos desarrollados en los hoteles



Cronología que muestra los Estudios de Impacto Ambiental y los Planes de Manejo Ambiental obtenido por diferentes hoteles, así como la prestación de sus instalaciones para desarrollar eventos y la creación del distintivo Q de calidad para establecimientos turísticos. Fuente: Elaboración propia a partir de los registros oficiales de la República del Ecuador en el ámbito turístico y publicaciones realizadas en el sitio web de Ministerio de Turismo (2015)

En esta ilustración se puede identificar que los hoteles destinan sus instalaciones para que se realicen eventos y así captar a una mayor cantidad de huéspedes. Además, los gerentes para evitar afectar el ecosistema realizan los trámites para que se realice un estudio de impacto ambiental para su proyecto y se establezca un Plan de Manejo Ambiental para evitar futuras alteraciones al medio. Finalmente, para garantizar la calidad de los establecimientos turísticos, el Ministerio de Turismo crea el distintivo Q de calidad que se convierte en un valor agregado de aquellas empresas que lo obtienen.

Ilustración 15 Sucesos actuales que han ocurrido en la hotelería



Cronología de los hechos que han sucedido en el sector hotelero

Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada al Ing. Diego Barzallo (2019) y a publicaciones realizadas en el sitio web del Ministerio de Turismo y de Diario el Tiempo (2018)

Esta línea de tiempo presenta la crisis hotelera y las consecuencias que ésta ha ocasionado como el cierre de los establecimientos de alojamiento, suceso preocupante para el sector turístico pues ya se va limitando la oferta de hoteles y hostales ; y para la economía del país, pues aumenta el índice de desempleo. Por otra parte, los galardones que obtuvo Ecuador en la gala de los World Travel Awards se convierten en incentivos para potenciar los productos turísticos ya desarrollados y buscar unos nuevos que permitan diversificar la oferta de este país.

2.5 Micro localización

2.5.1 Características de la ciudad de Cuenca

Santa Ana de los Ríos de Cuenca o más bien conocida como la “Atenas del Ecuador” debido a la cultura, arquitectura y tradiciones es la cabecera cantonal de la provincia del Azuay; ubicada a unos 2.530 m.s.n.m, fue fundada el 12 de abril de 1557 por Gil Ramírez Dávalos. Se encuentra atravesada principalmente por 4 ríos que son el Tomebamba, Tarqui, Yanuncay y Machángara. Su clima generalmente es frío - templado con temperaturas que bordean los 14 °C. Se encuentra dividida en 15 parroquias urbanas y 21 rurales. (INOCAR, 2012 p. 22)

Ilustración 16 Ubicación geográfica de Cuenca



Fuente: Elaboración propia a partir de la utilización del programa ArcGiss

“La Ciudad de Cuenca se divide en 154 Sectores de Planeamiento, entendidos éstos como unidades geográficas y urbanísticas que incluyen predios con características físico-espaciales homogéneas.” (Bermeo, s.f p. 55) De entre estos sectores se puede destacar el Centro Histórico, campus universitarios, instalaciones militares, Parque Industrial, lagunas

de oxidación, sectores residenciales y sectores de ejes urbanos con predios frente a avenidas principales.

2.5.2 Características socio - culturales

2.5.2.1 Demografía

Tabla 2 Distribución de la población en el área urbana y rural

Nivel Cantonal	Población	%
Área Urbana	329 928	65,26%
Área Rural	175 657	34,74%
Total	505 585	100,00%

Representación numérica y porcentual de la cantidad de personas que residen en el área urbana y rural

Fuente: Elaborado por Henry Bermeo, autor del proyecto: Dipecho VII “Implementación de la Metodología de Análisis de Vulnerabilidades a Nivel Cantonal” - Cuenca

“A los 329.928 habitantes del área urbana se les puede sumar 1960 habitantes que corresponden a los que viven en parroquias rurales que están unidas a la zona urbana. En resumen, se puede decir que los habitantes urbanos son 331.888 y los de la zona rural 173.523” (Bermeo, s.f. p. 25) Además es necesario mencionar que tanto en las zonas urbanas como rurales existe una mayor cantidad de población femenina que masculina.

2.5.2.2 Educación

Según el INEC la tasa de analfabetismo en la ciudad de Cuenca, predomina en las mujeres tanto en el área rural como en el área urbana, con aproximadamente el doble de mujeres analfabetas que de hombres. Por otro lado es evidenciable destacar que la gran mayoría de la población del cantón Cuenca solamente tiene instrucción primaria, tanto en las zonas rural como urbana, decreciendo considerablemente la cantidad de personas con formación secundaria y/o especialidades. (INEC, 2010)

Gráfico 8 Nivel de instrucción alcanzado por los ecuatorianos



Representación porcentual del nivel de instrucción que posee la población

Fuente: Elaborado por autores a partir de datos obtenidos del INEC, 2010

2.5.2.3 Seguridad

Según un estudio de georeferenciación delictiva realizado por la Policía Nacional del Ecuador en la ciudad de Cuenca, se ha podido determinar que existen zonas con mayor delincuencia que otras. *“En el distrito Cuenca Norte, según la georeferencia, el circuito El Sagrario, es una de las zonas más conflictivas en el delito de robo de accesorios. En el distrito Cuenca Sur, este delito se da más en el circuito Guayna Capac, por consecuencia de la extensión territorial.”* (Ministerio de Gobierno, 2014)

2.5.2.4 Salud

“Las principales causas de defunción de los cuencanos en el 2016 fueron las enfermedades cerebrovasculares con 154 casos, le sigue las enfermedades hipertensivas y las isquémicas del corazón con 146 y 137 respectivamente.” (INEC, 2017). Por otro lado, Cuenca posee un buen sistema médico, atendido por profesionales correctamente especializados para curar cualquier enfermedad que presenten las personas. A continuación, se presenta una lista de los hospitales y clínicas públicos y privados, que existen en la ciudad:

Tabla 3 Hospitales y Clínicas de Cuenca

Nombre	Dirección
Hospital Vicente Corral Moscoso	Av. Los Arupos y Av. 12 de Abril
Hospital Monte Sinaí	Miguel Cordero 6-111 y Av. Solano
Hospital Regional del IESS José Carrasco Arteaga	Calle José Carrasco Arteaga s/n Intersección Popayán
Hospital Santa Inés	Av Daniel Córdova y Agustín Cueva
Hospital Universitario del Río	Av 24 de Mayo s/n y Av de las Américas
Hospital San Juan de Dios	Manuel J. Calle 1-59 y Paucarbamba
Clínica Latino	Av. 3 de Noviembre 3-50 y Unidad Nacional
Clínica De Especialidades Médicas Paucarbamba Clempa S.A.	Av Paucarbamba 4-138 y Santiago Carrasco
Clínica La Paz	Viracochabamba 2-84 y Guapondelig
Consultorios Santa Ana Torre 1	Av 12 de Abril 1-104 y Av Paucarbamba
Clínica Fundación Hogar Del Ecuador	Padre Aguirre 14-60 y Rafael M. Arízaga
Clínica España S.A.	Gil Ramírez Dávalos 2-50 y S. De Benalcázar
Clínica de Especialidades Médica Del Sur	Juan José Flores 3-41 y Pdte. García Moreno

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la página de EDINA (s.f)

2.5.2.5 Cultura

La ciudad de Cuenca destaca notablemente por su arquitectura, especialmente si al Centro Histórico se refiere ya que se puede encontrar gran cantidad de edificaciones de tipo moderno y neocolonial con gran influencia francesa. Por otro lado al hablar de las fiestas y tradiciones es relevante mencionar que la ciudad toma un gran colorido por las diversas celebraciones que han llegado a constituir parte de su identidad como son el Día de los Inocentes con su colorido desfile, Carnaval, Día de los Difuntos o las que más destacan como son la celebración del 3 de Noviembre, el Pase del Niño Viajero o el Corpus Christi con su gran variedad de dulces tradicionales. Otro elemento icónico dentro de la ciudad es la presencia de la famosa chola cuencana con su peculiar vestimenta típica como es “la pollera”, “el chal” y el famoso sombrero de paja toquilla que recae siempre sobre un cabello trenzado. (Gobierno Provincial del Azuay, 2015 p. 119 - 122)

2.5.3 Características económicas

Se puede mencionar que en un inicio la ciudad de Cuenca tuvo sus bases en actividades artesanales, las cuales han caracterizado a la ciudad aún en la actualidad como parte de su

esencia; dichas actividades han variado desde alfarería, herrería, joyería, textilera, entre otras, destacando la manufacturación de los famosos sombreros de paja toquilla. En cuanto al sector productivo, tuvo sus raíces en negocios familiares que han ido creciendo con el tiempo y cambiando de un mecanismo artesanal hacia un tecnicismo de carácter masivo y no a partir de grandes empresas como ha sucedido en otras ciudades. Se ha podido encontrar empresas sobretodo relacionadas con productos lácteos, embutidos, componentes automotrices, licores, cuero, entre otros. Debido a la ley de fomento industrial de los años 70`s que incentivaba al crecimiento de la industria, se logró con el tiempo consolidar un parque industrial con aproximadamente 120 empresas, número que en la actualidad ha ido aumentando paulatinamente. (Bermeo, s.f. p.34)

Existen otras actividades económicas que acontecen en la ciudad como son el comercio y en menor escala la enseñanza, construcción y administración pública. Al centrarse en el comercio dentro de la ciudad existen zonas específicas donde dicha actividad se ha consolidado, destacando parroquias como San Blas, El Sagrario, San Sebastián y Gil Ramírez Dávalos. (Bermeo, s.f. p.35). Por otro lado, al referirse a la zona rural de la ciudad, han destacado actividades agrícolas con producción de alimentos y flores, así la ganadería y en menor escala la construcción. (Bermeo, s.f. p.35)

Por otro lado, han surgido grandes empresas que han ayudado a mejorar la economía de la ciudad, y mueven flujos de ejecutivos, quienes viajan a la ciudad para beneficiarse de sus servicios o adquirir los productos que ofertan. En su trabajo de graduación “Evaluación del impacto de la normativa en materia de precios de transferencia en el Ecuador y en las empresas cuencanas” la autora Diana Román menciona a las compañías que son las grandes contribuyentes, por ejemplo: Banco del Austro, Continental Tire Andina S.A, Negocios Automotrices NeoHyundai S.A, Almacenes Juan Eljuri, INDUGLOB, MARCIMEX, Cerámica RIALTO, Cartopel, entre otras. (Román, 2018)


2.6 Matriz de Factores de Localización

La siguiente matriz de localización incluye aspectos como uso del suelo, servicios públicos, facilidades, viabilidad de acceso, condiciones sociales y de salubridad, topografía del terreno, cercanía a los centros urbanos, intensidad de tráfico vehicular y otros aspectos que se

presencian o no en el territorio en el que se va a desarrollar la herramienta de evaluación. Cada aspecto posee una puntuación, siendo (5) el mayor beneficio o facilidad y (0) el menor beneficio. Para ello es necesario analizar los siguientes factores:

2.6.1 Factores Decisivos

Tabla 4 Matriz de Factores Decisivos: "Existencia de vías de comunicación"


Factor	Puntuación	Descripción
Existencia de vías de comunicación	3	Carreteras continuas que unen polos económicos
Evidencia		
Referencia bibliográfica	Zonu (s.f). Cuenca ciudad. [Mapa]. Recuperado de http://www.zonu.com	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y del sitio web Zonu

Análisis

En la actualidad encontramos vías que unen todas las provincias y cantones, por lo que la calificación establecida se debe a que el estado de las mismas no se encuentra en óptimas condiciones lo que complica el tiempo de llegada al centro histórico. Además, la mayoría de calles al ser angostas, imposibilitan que los buses con turistas puedan acceder a este lugar, por lo que es necesario que ellos se movilen caminando para recorrer los sitios de interés.

Tabla 5 Matriz de Factores Decisivos: " Seguridad de conducción"


Factor	Puntuación	Descripción
Seguridad de conducción	4	Vías con trazado y superficie óptimas
Evidencia	<p data-bbox="581 457 1498 527">En Cuenca sus vías de ingreso se encuentran en buen estado, no obstante, existen vías secundarias que tienen baches o daños en su superficie.</p> 	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo

Análisis

La calificación establecida en este factor se debe a que, al haber mantenido el diseño original de las calles del centro histórico, varias de ellas se encuentran con ciertas irregularidades en sus superficies como huecos, causando que la ciudadanía especialmente las mujeres que utilizan tacones sientan ciertas molestias al caminar por esos lugares.

Tabla 6 Matriz de Factores Decisivos: "Intensidad de Tránsito"

Factor	Puntuación	Descripción
Intensidad de tránsito	5	Vías con volumen de tránsito diario
Evidencia	<p>Un artículo publicado por Diario el Tiempo recoge los datos obtenidos por la EMOV para conocer cuáles eran las zonas de mayor congestión vehicular, en las que se establecen: El redondel de los Choferes, en la Avenida de las Américas; el redondel de la Avenida de las Américas y Remigio Crespo; la avenida Solano y Condamine, las zonas aledañas a los centros comerciales de la ciudad (Mall del Río, Batán Shopping, Monay Shopping y Millenium Plaza) y el Centro Histórico. (Diario el Tiempo, 2018)</p> 	
Referencia bibliográfica	<p>Diario el Tiempo. (2018). Zonas con mayor conflictividad de tránsito en Cuenca. Obtenido de Diario el Tiempo: https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/zonas-transito-cuenca</p>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y de la publicación en el sitio web de Diario el Tiempo (2018)

Análisis

En cuanto al factor de la intensidad de tránsito se le ha asignado una calificación de 5 puntos, ya que, en zonas muy concurridas como el centro histórico, Av. Remigio Crespo, Av. Solano, Av Don Bosco, entre otras, circulan una gran cantidad de vehículos especialmente a las 6:30, 12:30 y 6:30 debido a que son horas en que las personas ingresan a su trabajo, salen de él o van almorzar. Además, cabe recalcar que cada miembro de la familia posee su propio auto ocasionando una gran congestión vehicular en la ciudad.

Tabla 7 Matriz de Factores Decisivos: "Distancia- tiempo a centros urbanos"

Factor	Puntuación	Descripción
Distancia- tiempo a centros urbanos mayores	5	30 minutos
Evidencia		
Referencia bibliográfica	<p>Google.(s.f). [Mapa de Cuenca, Ecuador en Google maps]. Recuperado el 7 de Noviembre, 2019 de: https://www.google.com.ec/maps/</p>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y de los mapas obtenidos de Google Maps

Análisis

Cuenca, al ser una ciudad pequeña permite que el tiempo de desplazamiento de un sector a otro dure aproximadamente 30 minutos. Además, al existir vías alternas que no son muy transitadas como la autopista ayuda a que los ciudadanos lleguen a tiempo a sus trabajos, centros educativos, de diversión entre otros. Es por estas razones que este factor recibe una puntuación de 5 puntos.

Tabla 8 Matriz de Factores Decisivos: "Disponibilidad de Agua"


Factor	Puntuación	Descripción
Disponibilidad de agua	5	Planta de agua potable
Evidencia	<p>Las Plantas de Potabilización con las que cuenta ETAPA EP son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planta de El Cebollar con una capacidad instalada de 1000 l/s - Planta de Tixán con una capacidad instalada de 860 l/s - Planta de Sustag con una capacidad instalada de 460 l/s - Planta de San Pedro con una capacidad instalada de 40 l/s - Planta de Culebrillas con una capacidad de 150 l/s - Planta de Cumbe con una capacidad instalada de 14 l/s - Planta de Iruquis con una capacidad instalada de 35 l/s - Planta de Quingeo- Pillachiquir con una capacidad instalada de 7 l/s - Planta de Sinincay con una capacidad instalada 30 l/s - Planta de Zhizho con una capacidad instalada 3 l/s - Planta de Tutupali Grande con una capacidad instalada 7 l/s - Planta de Tutupali Chico con una capacidad instalada 3 l/s - Planta de Farez con una capacidad instalada 3 l/s - Planta de Santa Ana con una capacidad instalada 5 l/s - Planta de Sayausi con una capacidad instalada 15 l/s - Planta de Maluay con una capacidad instalada 2 l/s - Planta de Checa con una capacidad instalada 22 l/s - Planta de Santa Teresita de Chiquintad con una capacidad instalada 7 l/s - Planta de Atuc-Loma con una capacidad instalada 5 l/s - Planta de Putucay con una capacidad de 15 l/s. 	
Referencia bibliográfica	<p>Etapa. (s.f). <i>Plantas de potabilización</i>. Obtenido de Etapa: https://www.etapa.net.ec/Principal/Agua-potable/Operaci%C3%B3n-y-Mantenimiento/Plantas-de-potabilizaci%C3%B3n</p>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y del sitio web de ETAPA EP

Análisis

Cuenca, es abastecida de agua proveniente de las lagunas del Parque Nacional Cajas. La empresa Etapa a través de sus diferentes plantas de potabilización realiza todos los tratamientos necesarios para que pueda ser apta para el consumo humano y posteriormente se encarga de abastecer a todos los sectores de la ciudad. Cabe destacar que la calidad de este recurso natural es calificada como excelente, permitiendo que las familias cuencanas puedan beberla directamente del grifo. Luego de lo mencionado anteriormente, se le asigna a este factor la calificación de 5 puntos.

Tabla 9 Matriz de Factores Decisivos: "Disponibilidad de Energía Eléctrica"

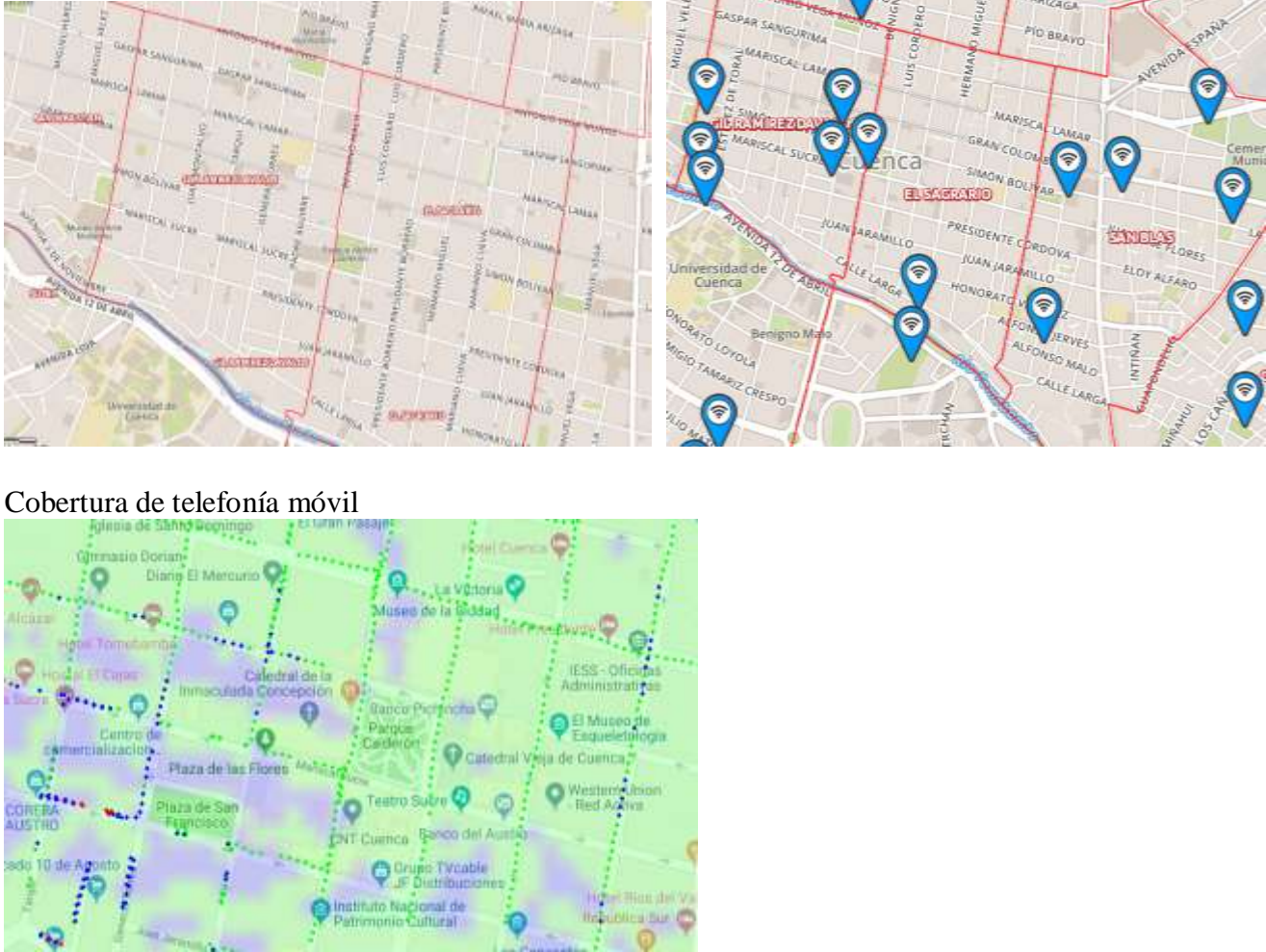
Factor	Puntuación	Descripción
Disponibilidad de energía eléctrica	5	Al pie de la línea de bajo voltaje
Evidencia	Presencia de la planta eléctrica Centro Sur en la ciudad, esta alimenta las necesidades eléctricas de la misma. 	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo

Análisis

La empresa Centrosur es la encargada de dotar de energía eléctrica al casco urbano y zonas rurales de Cuenca, permitiendo que exista un buen sistema de iluminación para conducir durante la noche por las calles de la ciudad y que bares, discotecas, restaurantes y hoteles puedan extender su horario de atención. Además, la población puede acceder a servicios básicos como: luz, teléfono y en ocasiones internet. Luego de las razones mencionadas anteriormente, se ha decidido otorgarle una puntuación de 5.

Tabla 10 Matriz de Factores Decisivos: "Disponibilidad de Comunicaciones"


Factor	Puntuación	Descripción
Disponibilidad de comunicaciones	5	Al pie de la línea
EVIDENCIA	<p>Cobertura del Servicio de Internet</p> <p>Puntos Wifi Gratuitos</p>	
	 <p>Cobertura de telefonía móvil</p>	
Ref. Biblio.	<p>Etapa Ep. (s.f). <i>Cobertura del servicio de Internet</i>. Obtenido de Etapa Ep: https://geo.etapa.net.ec/appsportal/consulta-internet.html</p> <p>Etapa Ep. (s.f). <i>Puntos Wifi gratuitos</i>. Obtenido de Etapa Ep: https://geo.etapa.net.ec/appsportal/consulta-wifi.html</p> <p>Movistar. (s.f). <i>Mapas de Cobertura</i>. Obtenido de Movistar: https://www.movistar.com.ec/productos-y-servicios/cobertura</p>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y de sitios web de ETAPA EP y Movistar.

Análisis

En cuanto a la disponibilidad de comunicaciones se le ha asignado un puntaje de 5 puntos, ya que la Empresa Etapa ha trabajado arduamente para que el servicio de internet llegue a todos los sectores de la ciudad y al implementar puntos de acceso gratuito en los parques permite que los turistas puedan navegar y encontrar información de los atractivos turísticos, restaurantes y hoteles. Por otro lado, se está trabajando para que la cobertura de telefonía móvil sea de gran calidad tanto en las zonas rurales y urbanas de Cuenca.

Tabla 11 Matriz de Factores Decisivos: "Disponibilidad de Terrenos"


Factor	Puntuación	Descripción
Disponibilidad de terrenos	2	Espacio disponible que afecta levemente un centro integrado
Evidencia	<p>En la siguiente imagen se puede observar que existe poco espacio disponible para construir más inmuebles debido a la excesiva ocupación de los terrenos del Centro Histórico destinado a edificaciones patrimoniales</p>  <p>No obstante, se están aprovechando otras zonas de la ciudad por las diferentes potencialidades que estas ofrecen, por ejemplo: cerca del Mall del Río por su Centro de Convenciones; por el Estadio Alejandro Serrano Aguilar debido a los diferentes eventos que se llevan a cabo en ese lugar, entre otros.</p>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo

Análisis

El puntaje asignado en este factor es de 2 puntos, ya que existen zonas como el centro histórico que se encuentran saturados de establecimientos de alojamiento, que imposibilitan encontrar un terreno para construir una casa, es por esa razón que la población ha decidido expandirse a otros sectores como la Av. Remigio Crespo, Av. Solano, Totoracocha, Autopista, Camposanto Santa Ana, entre otros, incluso a las parroquias cercanas como Tarqui, San Joaquín, Cumbe, etc.

Tabla 12 Matriz de Factores Decisivos: "Atractivos Turísticos"

Factor	Puntuación	Descripción
Atractivos turísticos	4	Lugares de interés turístico ya desarrollados
Evidencia		
Referencia bibliográfica	Zonu (s.f). Cuenca ciudad. [Mapa]. Recuperado de http://www.zonu.com	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y del mapa obtenido del sitio web de Zonu

Análisis

Los atractivos turísticos de Cuenca se encuentran bien desarrollados, pues cuentan con infraestructura y planta turística para la comodidad de los turistas y constantemente la

Fundación de Turismo para Cuenca los está promocionando a través de su oficina de información turística o mediante redes sociales. Sin embargo, es necesario buscar otros sitios de interés que se encuentren en las periferias o cantones cercanos, para que puedan ser trabajados y de esa manera se oferten otros espacios que las personas puedan visitar.

Tabla 13 Matriz de Factores Decisivos: "Condiciones Sociales"

Factor	Puntuación	Descripción
Condiciones sociales	3	Zona de desarrollo local
Evidencia	La ciudad de Cuenca es una zona de desarrollo local pues las actividades predominantes son el comercio, servicios (alojamiento, alimentación, transporte e intermediación), industria y manufactura y al concentrarse gran parte de ellas en este territorio la convierte en un polo de desarrollo a nivel regional, lo que atrae a muchas personas e inversiones tanto públicas como privadas. (Municipalidad de Cuenca, 2011)	
Referencia bibliográfica	Municipalidad de Cuenca (2011). Plan de ordenamiento y desarrollo territorial de Cuenca en: https://www.academia.edu/27357890/PLAN_DE_DESARROLLO_Y_ORDENAMIENTO_TERRITORIAL_DEL_CANTON_N_CUENCA	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y del sitio web de la Municipalidad de Cuenca

Análisis

Este factor ha recibido un puntaje de 3, ya el comercio, industria, manufactura y servicios turísticos como alojamiento, alimentación, transporte e intermediación han sido desarrolladas. No obstante, la agricultura es una de las actividades menos valoradas por los ciudadanos, pues muchos prefieren adquirir sus productos en supermercados, en lugar de mercados, causando que los campesinos ya no vean rentable el dedicarse a este trabajo. Como consecuencia, se van perdiendo las parcelas y estas son sustituidas por otros negocios.

Tabla 14 Matriz de Factores Decisivos: "Condiciones de Salubridad"

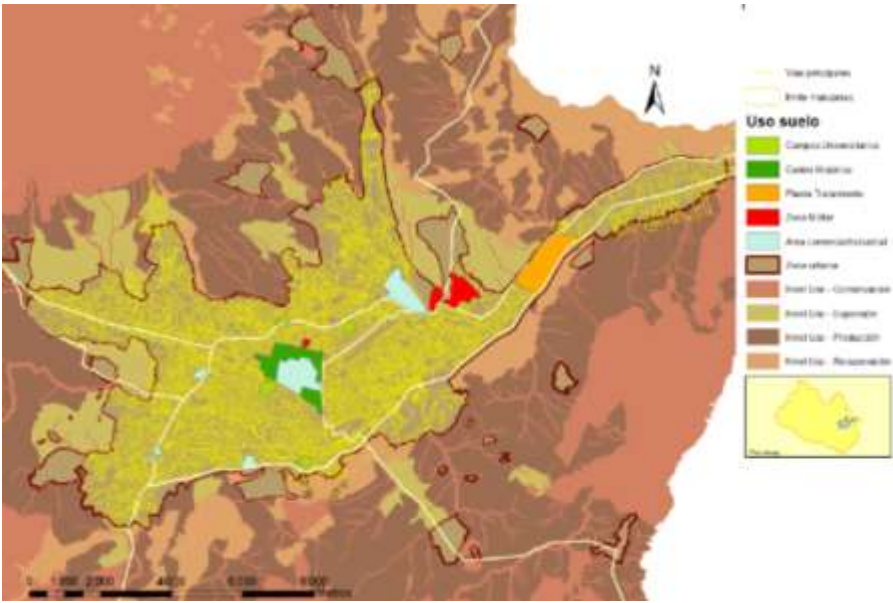
Factor	Puntuación	Descripción
Condiciones de salubridad	5	Zonas templadas de climas agradables y alturas no nocivas
Evidencia	Valle interandino, comprendida entre los 2300 a 2900 msnm. La temperatura promete día variación anual de acuerdo con la altitud, entre 13 y 19 ° C. La principal característica de esta zona es en ella se asienta el 98% de la población del cantón Cuenca. El valle interandino ocupa 75 876,47 ha. es decir el 20.7% del área total del cantón Cuenca. En esta zona también se ubica la ciudad de Cuenca, que ocupa una superficie de 7300 ha., Que representa el 2% del área del cantón y alberga el 65% de la población del cantón Cuenca. (Municipalidad de Cuenca, 2011 p. 12)	
Referencia Bibliográfica	Municipalidad de Cuenca (2011). Plan de ordenamiento y desarrollo territorial de Cuenca en: https://www.academia.edu/27357890/PLAN_DE_DESARROLLO_Y_ORDENAMIENTO_TERRITORIAL_DEL_CANTON_C3%93N_CUENCA	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y del sitio web de la Municipalidad de Cuenca

Análisis

La salubridad en Cuenca se mantiene en perfectas condiciones, ya que la Empresa EMAC EP se encarga de realizar la limpieza de las calles muy temprano en la mañana y en la noche y ofrece el servicio de recolección de basura, el mismo que a través de un cronograma logra abarcar todos los sectores de la ciudad. Es por esas razones que a este factor se le ha asignado un puntaje de 5.

Tabla 15 Matriz de Factores Decisivos: "Calidad de Desarrollo Circunvecino"

Factor	Puntuación	Descripción
Calidad de desarrollo circunvecino	5	Lugares con excelentes posibilidades
Evidencia	<p>Las zonas aledañas a la ciudad poseen una gran riqueza, que les permite utilizar sus recursos para generar ingresos económicos. Por ejemplo: los productos que cosechan de sus tierras, la leche que obtienen de sus vacas o la lana que utilizan para fabricar abrigos pueden ser comercializados en el mercado.</p> 	
Referencia bibliográfica	<p>Municipalidad de Cuenca (2011). Plan de ordenamiento y desarrollo territorial de Cuenca en: https://www.academia.edu/27357890/PLAN_DE_DESARROLLO_Y_ORDENAMIENTO_TERRITORIAL_DEL_CANT%3%93N_CUENCA</p>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y del Plan de Ordenamiento de la Municipalidad de Cuenca (2011)

Análisis

Este factor recibe una calificación de 5 puntos, ya que las personas que viven en zonas aledañas pueden beneficiarse de las bondades de la tierra para cosechar productos de calidad y comercializarlos en el mercado o aprovechar del clima frío de Cuenca para garantizar que

la leche que llega a los hogares de las familias cuencanas está apta para el consumo humano y esta no se deteriora durante su transporte.

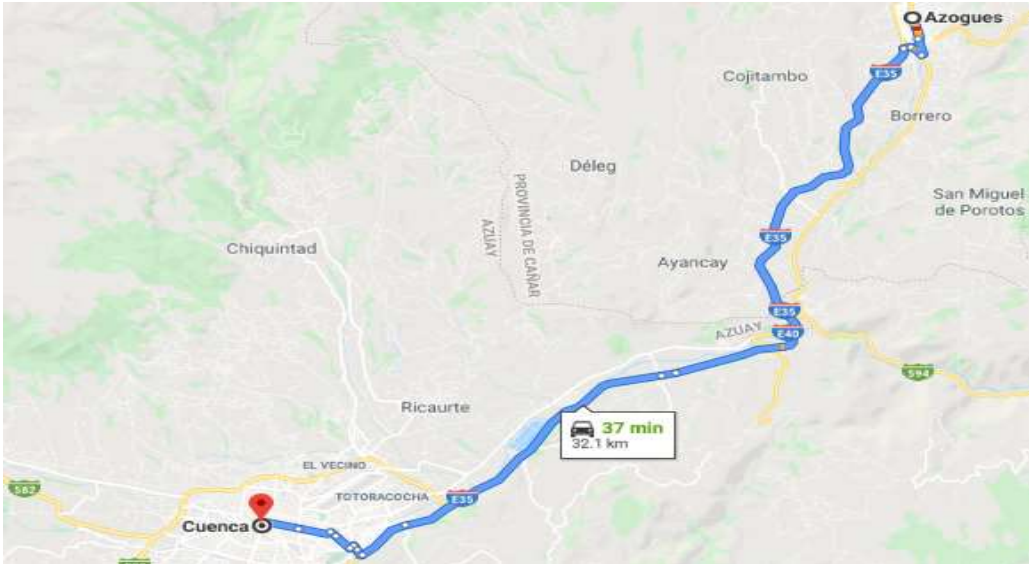
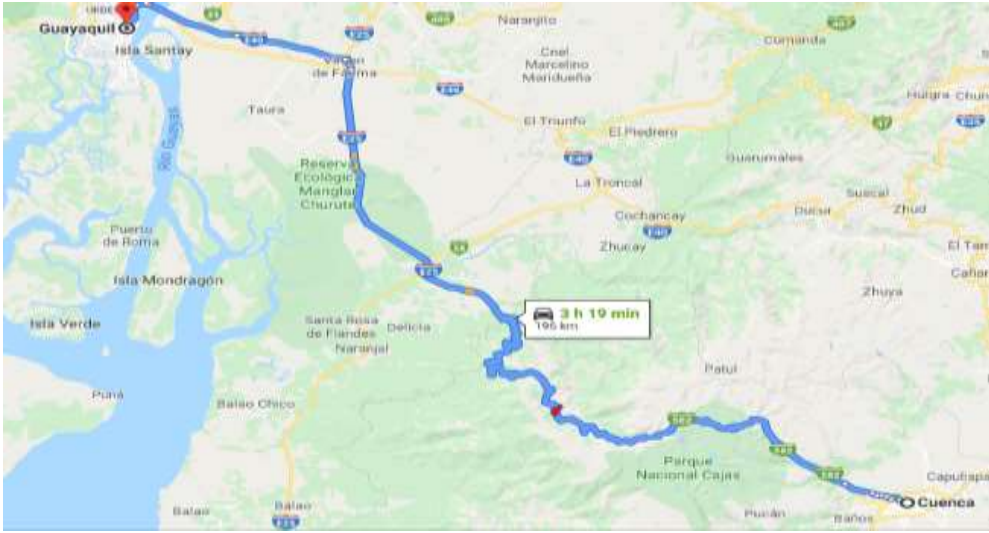
Tabla 16 Resultados obtenidos de los Factores Decisivos de Localización

Factores decisivos de Localización	Puntuación
1) Existencias de vías de comunicación	3
2) Seguridad de conducción	4
3) Intensidad de tránsito	5
4) Distancia con otros centros urbanos	5
5) Disponibilidad de agua	5
6) Disponibilidad de energía eléctrica	5
7) Disponibilidad de comunicaciones	5
8) Disponibilidad de terrenos	2
9) Atractivos turísticos	4
10) Condiciones sociales	3
11) Condiciones de salubridad	5
12) Desarrollo circunvecino	5
Total	51

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de las matrices realizadas anteriormente

2.6.2 Factores Importantes

Tabla 17 Matriz de Factores Importantes: "Proximidad a las Vías Principales"

Factor	Puntuación	Descripción
Proximidad a las vías principales	5	Al pie de la vía
Evidencia	<p>Cuenca se encuentra próxima a vías principales como: E35 (Troncal de la Sierra que une con diversas provincias de esta región), E582 (Vía Colectora que une a la provincia del Azuay con la provincia del Guayas)</p>  	
Referencias bibliográficas	<p>Google. (s.f). [Mapa de Cuenca y Azogues, Ecuador en Google maps].</p> <p>Google. (s.f). [Mapa de Cuenca y Guayaquil , Ecuador en Google maps].</p>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y de los mapas obtenidos en Google Maps

Análisis

Este factor recibe una puntuación de 5 puntos, ya que la ciudad de Cuenca se encuentra próxima a vías de gran importancia como E35 (Troncal de la Sierra que une con diversas provincias de esta región), E582 (Vía Colectora que une a la provincia del Azuay con la provincia del Guayas), esta última de gran importancia para dinamizar la economía de los pequeños poblados que se encuentran por este lugar y para que el tiempo de desplazamiento a la ciudad de Guayaquil sea menor.

Tabla 18 Matriz de Factores Importantes: "Costo del Terreno"

Factor	Puntuación	Descripción
Costo del terreno	1	Muy alto
Evidencia	En un artículo de Diario el Tiempo se habla acerca del costo del terreno en Cuenca en el que se menciona: “En zonas como El Ejido, Cashapata, Sayausí, Ordoñez Lasso y El Salado pueden vender el metro cuadrado de suelo en vías principales entre 600 y 900 dólares, mientras que en calles internas oscilan entre 400 y 800 dólares” (El Tiempo, 2016)	
Referencia bibliográfica	Diario el Tiempo (2016). Escasez de terrenos en Cuenca encarece su precio en: https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/escasez-de-terrenos-en-cuenca-encarece-su-precio	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y de publicaciones en Diario el Tiempo (2016)

Análisis

A este factor se le ha asignado con una puntuación de 1, ya que en Cuenca, la plusvalía es alta en sectores como las avenidas Remigio Crespo, Solano, Ordoñez Lasso, entre otras debido a las facilidades que existen en esos lugares como restaurantes, peluquerías, hospitales, papelería, etc. Mientras que en las periferias el costo del terreno va a ser mucho menor, ya que estos espacios se encuentran lejos del centro de la ciudad.

Tabla 19 Matriz de Factores Importantes: "Condiciones del subsuelo"


Factor	Puntuación	Descripción
Condiciones de subsuelo	4	Condiciones para cimientos de edificios bajos
Evidencia	<p>27 años es el tiempo que no se ha reformado la Ordenanza del Centro Histórico para la preservación de bienes patrimoniales.</p> <p>El Municipio elaboró la nueva herramienta legal debido a que el patrimonio edificado e intangible de la ciudad se perdía y destruía rápidamente por la falta de actualización de la ordenanza.</p> <p>Ante esta amenaza el Concejo Cantonal, de manera urgente, emitió en agosto del 2009 una ordenanza provisional para suspender durante seis meses las demoliciones e intervenciones en el Centro Histórico.</p> <p>En esa zona se regulará las construcciones en altura, con la finalidad de que no se edifiquen grandes edificios y se acaben las casas que poseen jardines de amplias proporciones y de proteger el entorno estético de la zona.</p>	
Referencia bibliográfica	<p>Diario el Tiempo (2010). Zonas de cuidado especial se extendieron en: https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/zonas-de-cuidado-patrimonial-se-expandieron</p>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y de publicaciones realizadas por Diario el Tiempo (2010)

Análisis

En cuanto a las condiciones del subsuelo, en el centro histórico las edificaciones no pueden ser muy altas, ya que se afectaría la estética del paisaje tapando a los atractivos turísticos como la Catedral de la Inmaculada Concepción. Mientras que en sitios como la Av. Solano, Av. Remigio Crespo y Av. Ordoñez Lasso los edificios son mucho más altos, pues estos se ubican en zonas residenciales y no están cerca de atractivos turísticos. Por las razones antes mencionadas, este factor recibe un puntaje de 4.

Tabla 20 Matriz de Factores Importantes: "Topografía"

Factor	Puntuación	Descripción
Topografía	4	Pendiente entre 10 y 15 grados
Evidencia		
Bibliografía	ResearchGate (s.f).Topografía de la ciudad de Cuenca. [Mapa]. Recuperado de https://www.researchgate.net/figure/TOPOGRAFIA-DE-LA-CIUDAD-DE-CUENCA_fig1_285588372	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y del sitio web ResearchGate

Análisis

Cuenca es una de las ciudades que forma parte de la Región Sierra y al encontrarse rodeado de montañas su topografía es irregular con pendientes que tiene una elevación de 10 y 15 grados y en sus carreteras se puede presenciar la existencia de curvas. Es por esa razón que a este factor se le ha otorgado una puntuación de 4.


Tabla 21 Resultados de los Factores Importantes de Localización

Factores Importantes de Localización	Puntuación
1) Proximidad a vías importantes	5
2) Costo terreno	1
3) Condiciones del Subsuelo	4
4) Topografía	4
Total /20	14

Fuente: Elaboración propia a partir de las matrices realizadas anteriormente

2.6.3 Factores Deseables

Tabla 22 Matriz de Factores Deseables: "Disponibilidad de Materiales e Insumos"

Factor	Puntuación	Descripción
Disponibilidad de materiales e insumos	5	Existentes en cantidad y de buena calidad
Evidencia	<p>Cuenca se ha convertido en un centro de distribución de materiales para la industria de la construcción y la manufactura destinados a sus cantones más cercanos como: Gualaceo, Paute, Girón, Chordeleg o sitios más lejanos ubicados en la Amazonía.</p> 	
Referencia bibliográfica	<p>Revista Líderes. (2018). La industria del plástico se mueve al ritmo de unas 600 empresas. Recuperado de https://www.revistalideres.ec/lideres/industria-plastico-inversion-innovacion-ritmo.html</p>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y del sitio web Revista Líderes

Análisis

La ciudad posee una gran cantidad de insumos de calidad para construir edificaciones resistentes ante cualquier desastre natural, lo que no ocurre en el área rural de Guayaquil en donde sus casas se destruyen ante cualquier sismo o inundación. Es por esa razón que cantones como Gualaceo, Paute, Chordeleg obtienen sus materiales de construcción de Cuenca para edificar sus inmuebles. Por esa razón se le asigna un puntaje de 5 a este factor.

Tabla 23 Matriz de Factores Deseables: "Mano de Obra"

Factor	Puntuación	Descripción
Mano de obra	5	Profesionales de nivel universitario
Evidencia	En lo que respecta a la formación universitaria de los profesionales en el ámbito turístico existen las siguientes opciones: En la Universidad de Cuenca se ofertan las carreras de Hotelería, Turismo y Gastronomía En la Universidad del Azuay se oferta la carrera de Turismo En el Instituto Superior San Isidro se ofertan las carreras de Gastronomía El Instituto Sudamericano se ofertan las carreras en Tecnología de Turismo y Gastronomía	
Referencia bibliográfica	Instituto de Tecnologías Sudamericano. (s.f). <i>Tecnología Superior en Turismo</i> . Obtenido de Instituto de Tecnologías Sudamericano: http://sudamericano.edu.ec/turismo/	

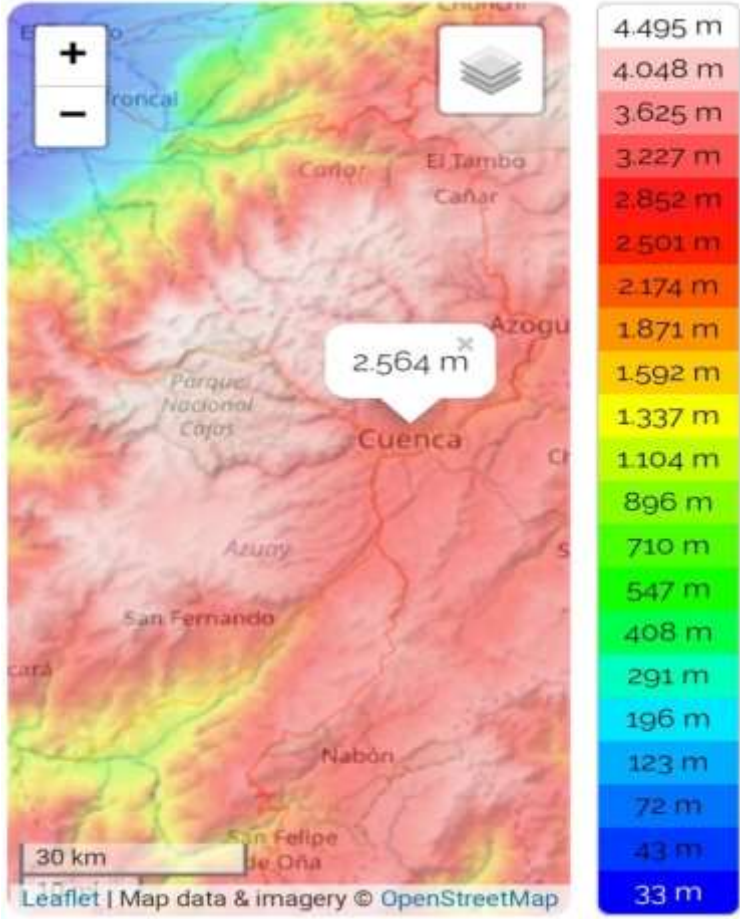
Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y del sitio web del Instituto Sudamericano

Análisis

Este factor ha obtenido una calificación de 5, ya que actualmente la oferta de carreras universitarias es amplia, permitiendo que las empresas cuenten con personal altamente

calificado para desempeñar las funciones asignadas y poco a poco se reduzca el empirismo especialmente de hoteles y agencias de viajes.

Tabla 24 Matriz de Factores Deseables: "Condiciones Meteorológicas"

Factor	Puntuación	Descripción
Condiciones meteorológicas	5	Zonas templadas
Evidencia	 <p>The image shows a topographic map of the Cuenca region in Ecuador. The map uses a color gradient to represent elevation, with blue for the lowest points and red for the highest. A callout box over the city of Cuenca indicates an elevation of 2,564 meters. To the right of the map is a vertical legend with 15 color-coded elevation levels: 4,495 m (red), 4,048 m (red), 3,625 m (red), 3,227 m (red), 2,852 m (red), 2,501 m (red), 2,174 m (orange), 1,871 m (orange), 1,592 m (yellow), 1,337 m (yellow), 1,104 m (yellow-green), 896 m (green), 710 m (green), 547 m (green), 408 m (green), 291 m (cyan), 196 m (cyan), 123 m (cyan), 72 m (blue), 43 m (blue), and 33 m (blue). The map also includes a 30 km scale bar and the text 'Leaflet Map data & imagery © OpenStreetMap'.</p>	
Referencia bibliográfica	Topographic-map. (s.f) [Mapa de Cuenca, Ecuador]. Recuperado el 8 de Noviembre de 2019	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y del sitio web Topographic- map

Análisis

El puntaje de 5 asignado a este factor obedece a las diferentes altitudes a las que se encuentra la provincia del Azuay permitiendo a los ciudadanos disfrutar de zonas templadas como es

el caso del cantón Oña o San Fernando, mientras que en el Parque Nacional Cajas el clima es frío debido a que este lugar está a una altura mayor.

Tabla 25 Matriz de Factores Deseables: "Facilidad de Desagües"

Factor	Puntuación	Descripción
Facilidades de desagües	5	Desagües con alcantarillados y planta purificadora
Evidencia	<p><i>Actualmente casi la totalidad del sistema de alcantarillado es de tipo combinado y captados al sistema de Interceptores mediante las unidades de derivación; y el transporte de las aguas residuales hacia la PTAR de Ucubamba para su tratamiento; garantizando el servicio, y mejorando las condiciones sanitarias de nuestros clientes y se preserva las bellezas naturales que tiene la ciudad y el resto de parroquias del Cantón, como son sus ríos y quebradas. Etapa. (s.f).</i></p> <p>Las plantas de tratamiento con las que cuenta Etapa EP son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Ucubamba Planta Los Laureles Planta Cementerio Planta Estación Cumbe Planta Tarqui Centro Planta Tutupali Planta Quillopungo Planta San Pedro Planta Santa Bárbara Planta Quingeo Centro Planta Macas de Quingeo Planta El Chorro Planta Flor de Camino Planta Octavio Cordero Planta Luz y Guía Planta Abdón Calderón Planta Flor y Selva Planta Tamarindo Planta Jesús del Gran Poder Planta Estero Piedra Planta Pueblo Viejo Planta Soldados 	
Referencia bibliográfica	<p>Etapa . (s.f). <i>Saneamiento</i>. Obtenido de Etapa: https://www.etapa.net.ec/Informaci%C3%B3n/Saneamiento?fbclid=IwAR0ILQ7fY1-MvtCWZ_A_B0ZF_n4PFvxv8U-t0OYQ22ZKmxn32cIBb9VYtfc</p>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y del sitio web de Etapa

Análisis

Este factor recibe un puntaje de 5, ya que la empresa Etapa cuenta con una gran cantidad de plantas para realizar el saneamiento necesario y enviar las aguas residuales a los lugares destinados para el tratamiento de las mismas y evitar que se desarrollen enfermedades que afecten a la ciudadanía.

Tabla 26 Resultados de los Factores Deseables de Localización

Factores deseables de localización	Puntuación
1) Disponibilidad de materiales e insumos	5
2) Mano de obra	5
3) Condiciones meteorológicas	5
4) Manejo de aguas servidas	5
Total /20	20

Fuente: Elaboración propia a partir de las matrices realizadas anteriormente

Tabla 27 Representación porcentual de los resultados obtenidos de los Factores Deseables de Localización

Tipo de Factor	Puntuación
Factores Deseables de Localización	10%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en las matrices realizadas anteriormente

Tabla 28 Resultados obtenidos de todos los Factores de Localización

Ubicación	Puntuación Total
Excelente	De 76 a 95

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en las matrices realizadas anteriormente

Una vez analizado cada uno de los factores de localización, deseables e importantes se puede concluir que la ubicación y atractivos que posee Cuenca es óptimo para desarrollar la hotelería, además de contar con universidades e institutos que forman a los profesionales que administrarán los diferentes establecimientos de alojamiento. Gracias a empresas como ETAPA EP y Centrosur los turistas se pueden beneficiar de servicios básicos de calidad

como: cobertura de internet, agua potable, energía eléctrica y alcantarillado. Además, al contar con la limpieza tanto en el día como en la noche de las calles de la ciudad, se ofrece una imagen positiva ante los viajeros de diferentes partes del mundo.

2.7 Historia de la Hotelería en Cuenca

Por lo que se refiere a la ciudad de Cuenca, el comercio fue una de las actividades que marcó el inicio de la hotelería en la urbe. Los comerciantes se desplazaban para llevar a cabo los intercambios y esto les tomaba varios días por lo que necesitaban alojarse en establecimientos. Es por esa razón que surge en el año de 1760 el primer alojamiento denominado la “Casa de las Posadas” en el que existía un lugar para que los viajeros pudieran dejar a sus animales, que en ese entonces eran sus medios de transporte. (Barzallo, Hoteles de Cuenca, 2019).

Ilustración 17 Fachada de la Casa de las Posadas



La Casada de las Posadas fue el primer alojamiento que surgió en Cuenca en 1760

Fuente: Fotografía tomada del Archivo fotográfico Banco Central en Cuenca, Revista Ecuatoriana de Historia 24, 11 semestre 2006, Quito ISSN: 1390-0099

Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/208-445-1-SM.pdf

La administración hotelera fue llevada de manera empírica de sus inicios, por familias que encontraron oportunidad de ingreso en esta actividad, además que no existían carreras afines que se ofertaran en las universidades. De acuerdo a la investigación realizada por Bonilla y Merchán comentan:

En el año de 1920, se crea el Hotel Royal. En 1924 se inauguró el “Gran Hotel Azuayo” que fue administrado por la familia Castillo, mientras que en 1927 funcionó el “Hotel Royal”. Tres años después, funcionaron algunos establecimientos de alojamiento como: Cantábrico, Ecuador y Colombia. Después de un tiempo, el Hotel

Crespo inicia sus actividades a cargo de la familia Crespo en el año de 1942. (Bonilla & Merchán , 2015, p. 23)

Ilustración 18 Fachada del Hotel Royal, Cuenca (1920)



Fuente: Fotografía tomada del sitio web Cuencanos.com (s.f)
Recuperado de http://www.cuencanos.com/fotos/verfotosporcategoria.php?Id_Categoria=14

Por otro lado, las autoras Ulluari, Andrade y Córdor realizaron una publicación sobre la “Historia de la Hotelería en Cuenca, Ecuador” en la que incluyen los establecimientos de alojamiento que han ido surgiendo con el pasar del tiempo, como se explica a continuación:

El Hotel Crespo, abre sus puertas en el año de 1942, con el nombre que actualmente se lo conoce en 1949. El Sr. Henry Koupermann compra el hotel en 1974 a los herederos de los esposos Crespo Heredia (descendientes de Doña Hortensia Mata). Este hotel, empieza a trabajar con grupos organizados en tours en el año de 1993, con la Agencia Quimbaya Tours; que traían turistas jubilados franceses, aun así, existían otras operadoras como Ecuadorian Tours y Metropolitang Touring. (Ullauri, Andrade & Cando, 2018, p.231)

Ilustración 19 Vista posterior de la fachada del Hotel Crespo, Cuenca (1942)



A la izquierda se encuentra el Hotel Crespo, 1942, en la ciudad de Cuenca

Archivo Histórico Fotográfico (AHF),

Biblioteca Víctor Manuel Albornoz, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo, Ministerio de Cultura y Patrimonio del Ecuador.

Otros establecimientos se crean como es el caso del Hotel Cuenca (1961), Hotel Internacional, Hotel Majestic (1965) del Sr. Jaime Ochoa, que arrancó sus funciones con un restaurante dirigido por su esposa Teresa Sacoto. Luego en la misma vivienda operó Hostal Paredes, en las calles Luis Cordero y Mariscal Lamar, y hoy en día nuevamente Hotel Majestic, pero bajo la tutela de nuevos dueños. (Ullauri et al, 2018, p.231)

Ilustración 20 Fachada del Hotel Internacional, Cuenca (1965)



Fachada del Hotel Internacional en 1965 en la ciudad de Cuenca

Archivo Histórico Fotográfico (AHF),

Biblioteca Víctor Manuel Albornoz, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo, Ministerio de Cultura y Patrimonio del Ecuador

En 1965 también el Dr. Luis Barzallo inauguró el Hostal Niza, que se encuentra ubicado en las calles Mariscal Lamar 4-53 y Vargas Machuca, sus primeros huéspedes fueron los

pasajeros de Flota Imbabura; el establecimiento ha cerrado sus puertas este año 2019. El Hotel Atahualpa funciona desde 1983, está situado en las calles Sucre entre Tomás Ordoñez y Vargas Machuca. Estos dos establecimientos empiezan a ofrecer conjuntamente administración de su sucesora que es Catalina Barzallo (Barzallo, Hoteles de Cuenca, 2019).

Ilustración 21 Fachada del Hostal Niza, Cuenca (1965)



Hostal Niza abre sus puertas en 1965 en la ciudad de Cuenca

Fuente: Fotografía tomada por el estudio fotográfico Luminofoto Tello

Ilustración 22 Fachada del Hotel Atahualpa, Cuenca (1983)



El Hotel Atahualpa inicia su funcionamiento en 1983

Fuente: Fotografía tomada por el estudio fotográfico Luminofoto Tello

Las autoras agregan que en la década de los 70 hubo un incremento de los establecimientos de alojamiento, por ejemplo:

Se crearon el Hotel Emperador, Tito, España, Hostal El Galeón y Pensión San Francisco abren sus puertas. Gracias a la idea que tuvo el Sr. José Ochoa pudo ser inaugurado el Hotel España, que originalmente fue un local que funcionaba como

una casa rentera. En cuanto a la zona rural existió Hostería El Molino que estaba ubicada en Capulispamba, sus funciones iniciaron en 1970, sin embargo, su infraestructura fue destinada posteriormente para el Orfanato Tadeo Torres. Por otro lado, en la parroquia Baños se encuentra situada la Hostería Durán, que abrió sus puertas en 1983, cuenta con piscinas de aguas termales para la recreación de los visitantes que acuden al lugar. (Ullauri et al, 2018, p. 232)

Otros puntos que tratan las autoras en su publicación es acerca del incremento de los establecimientos de alojamiento durante los años 80, afirmando:

En esta década surgen establecimientos de hospedaje de diversas categorías; Hotel Las Américas, Residencial Los Libertadores, Residencial Samay, Hostal Hurtado de Mendoza (1985) que funciona hasta la fecha. Además, el Hotel El Dorado y Hotel La Laguna, hoy Hotel Oro Verde transformarían el concepto de hospedaje manejado en la ciudad. (Ullauri et al, 2018, p. 232)

Finalmente, las autoras concluyen su estudio mencionando dos aspectos que son relevantes en el sector hotelero:

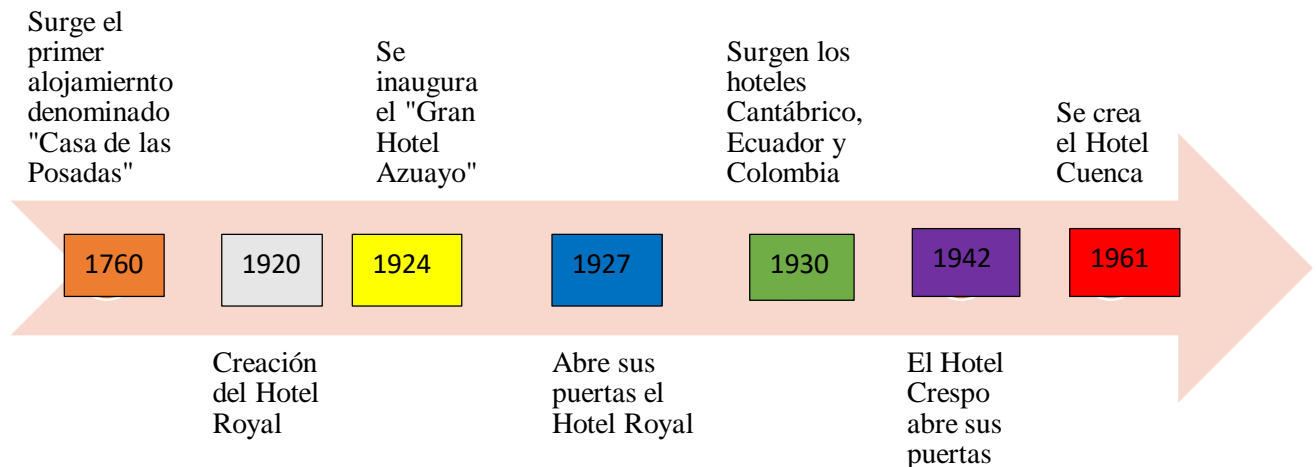
El primero, corresponde a la importancia que tuvieron los diversos eventos que se llevaron a cabo y que produjeron un auge económico a algunos hoteleros, convirtiéndose al mismo tiempo en un empuje para que más establecimientos se inauguren; como: las citas deportivas nacionales e internacionales, la construcción de la Cola de San Pablo, hoy conocido como el Proyecto Hidroeléctrico Paute que inicio en 1970 y concluyo en 1983, la Bienal Internacional de Pintura de Cuenca inaugurada en abril de 1987, y las romerías hacia El Cajas. (Ullauri et al ,2018, p.232)

El segundo, gracias a la Declaratoria de Patrimonio Cultural de la Humanidad que recibió Cuenca, se dio el boom turístico en el que establecimientos de alojamiento, restaurantes, agencias operadoras, y servicios vinculados con el turismo en general empiezan a tomar fuerza con el pasar de los años y a consolidarse en el mercado turístico. Las Universidades empiezan a difundir carreras vinculadas al turismo y

gastronomía. A esto, también se sumará la creación del Ministerio de Turismo. (Ullauri, et al,2018, p. 232).

A continuación, se presenta una línea de tiempo sobre la historia de la hotelería en la ciudad de Cuenca:

Ilustración 23 Línea de tiempo del surgimiento de los hoteles en Cuenca

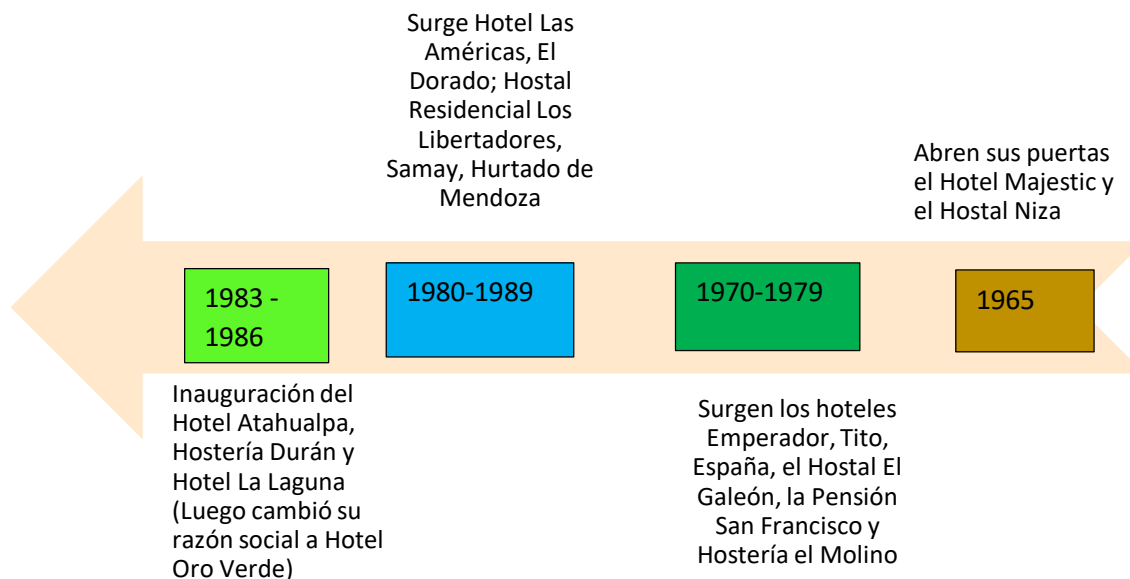


Cronología de los diferentes hoteles que han surgido en Cuenca

Fuente: Elaboración propia a partir de las investigaciones realizadas por parte de las autoras Gloria Bonilla & María Augusta Merchán (2015) ; Narcisa Ullauri, María Augusta Andrade & Verónica Córdor (2018)

En la ilustración anterior se puede observar que la hotelería en Cuenca nace con la creación de la "Casa de las Posadas" destinada a los comerciantes que venían a la ciudad hacer sus negocios. A partir de 1924 empiezan a surgir más establecimientos de alojamiento administrados por familias cuencanas, quienes ven en esta actividad una gran oportunidad de obtener ingresos económicos.

Ilustración 24 Línea de Tiempo sobre la creación de nuevos hoteles



Cronología que detalla nuevos establecimientos de alojamiento que surgen en la ciudad desde 1965-1989

Fuente: Elaboración propia a partir de la investigación “La Hotelería en Cuenca, Ecuador” realizada por parte de las autoras Narcisca Ullauri, María Augusta Andrade & Verónica Córdor (2018)

En la ilustración anterior se puede observar que otros hoteles surgen a partir de 1965. Además, en los años 70 y 80 se inauguran “Hostería El Molino”, lugar en donde funciona actualmente el orfanato “Tadeo Torres”, mientras que “Hostería Durán” continúa funcionando en la parroquia Baños. Estas dos modalidades de alojamiento aparecen en Cuenca, ya que las personas buscan nuevos espacios alejados de la ciudad en donde puedan disfrutar de la tranquilidad de la naturaleza.

2.8 Análisis de la hotelería en Cuenca

Desde la Declaratoria de Patrimonio Cultural de la Humanidad en el año 1999, Cuenca ha incrementado el número de establecimientos de alojamiento para recibir a turistas nacionales e internacionales que viajan a la ciudad para conocer sus atractivos turísticos, cultura, gastronomía, etc. En un inicio los hoteles y hostales se los encontraba en su mayoría en el centro histórico de la ciudad, sin embargo, con el pasar del tiempo, estos se han construido en lugares estratégicos como es el caso de los hoteles Zahir o Valgus que están cercanos al estadio “Alejandro Serrano Aguilar” o el Sheraton que se ubica a pocos metros del centro

comercial “Mall del Río” para que su centro de convenciones fuera de fácil acceso para los clientes corporativos y estos no empleen mucho tiempo para desplazarse al sitio de sus conferencias.

No obstante, en el 2015 inicia la crisis hotelera debido a varios factores como: la construcción del Tranvía, irregularidad en los vuelos del aeropuerto Mariscal Lamar, los mismos que se suspenden cuando llueve o la pista está mojada y aumento de los establecimientos informales, ocasionando que se reduzca la ocupación. Es importante analizar cada uno de estos aspectos para conocer como han afectado a los establecimientos de alojamiento.

Para empezar, los trabajos del tranvía iniciaron en el año 2013 con el objetivo de integrar una nueva modalidad de transporte eficiente para la ciudad y su culminación estaba prevista para el 2015, no obstante, tuvo que aplazarse este tiempo por problemas que fueron surgiendo en el camino, causando inconvenientes al sector hotelero, específicamente a los establecimientos de alojamiento que se encontraban en el centro histórico, pues al construir las vías por donde circularía el tranvía, muchas calles fueron cerradas dificultando el acceso a los turistas hacia esos lugares, por lo que optaban por otras opciones que les permitieran llegar sin ninguna complicación. El sitio web de Diario el Tiempo (2016) expresa lo siguiente:

La situación del hotel Yanuncay también se volvió crítica, ya que el establecimiento se encuentra en la Vargas Machuca, junto a las dos calles por donde pasará el tranvía en el Centro Histórico: la Gran Colombia y la Lamar. El cierre de las intersecciones afectó totalmente a la parte económica, puesto que la ocupación cayó hasta un 80 por ciento entre mayo y junio de ese año. Los taxis no podían ingresar, los turistas veían en el GPS las calles cerradas y se iban a otros hoteles. (Diario el Tiempo, 2016)

Por otra parte, las interrupciones de las operaciones en el aeropuerto Mariscal Lamar debido a arreglos que debían realizarse en la pista ocasionó que los vuelos nacionales provenientes de Guayaquil y Quito fueran cancelados, afectando al sector hotelero de la ciudad. El sitio web de Diario el Comercio afirmó: “En agosto del 2015, los hoteles tenían un 60% de ocupación y en el mes pasado no llegaron al 30%. El 50% de los huéspedes de agosto del 2015 llegaba principalmente de Quito y ahora más de la Costa. Por la cancelación de los

vuelos, las reservaciones en los hoteles, que se hicieron por las vacaciones de la Sierra, se suspendieron”. (Diario el Comercio, 2016).

En cambio en el año 2018 la aerolínea Tame retomó la ruta Guayaquil- Cuenca que había sido suspendidas por falta de demanda en el 2017 . El sitio web de diario el Telégrafo menciona algunas frecuencias de vuelo que fueron aumentadas y las nuevas aerolíneas que operan en la ciudad, por ejemplo: “La empresa Latam aumentó a 19 frecuencias aéreas en la ruta Quito- Cuenca y viceversa. Además ingresa una nueva aerolínea AeroRegional”. (El telégrafo, 2018). De acuerdo con diario el Universo (2019) AeroRegional será la empresa encargada de cubrir las siguientes rutas: Cuenca-Quito-Guayaquil y Quito-Santa Rosa. (El Universo, 2019)

Por otro lado, la hotelería informal está afectando a los establecimientos de alojamiento que se encuentran debidamente regulados en el catastro turístico, ya que, al no pagar impuestos, ni cubrir costos altos como luz y agua comercial, empleados, etc, ofertan tarifas mucho más económicas que los hoteles, además de facilitarles una cocina para que puedan preparar sus alimentos a cualquier hora del día, ocasionando que gran parte de los turistas los escojan como su primera opción para hospedarse durante sus vacaciones.

El gerente del hostel Bauhouse, Sebastián Morocho se encuentra inconforme con los establecimientos informales y manifiesta lo siguiente:

El alojamiento informal afecta tanto a hoteles como a hostales por sus precios muchos más bajos. Es complicado competir en virtud de que ellos sobrepasan procesos y omiten pagos que inevitablemente influyen en la tarifa: pago de empleados, lavado de ropa, servicios básicos a costo comercial, impuestos. (El Tiempo, 2016)

Se puede concluir que esta situación por un lado ayuda a que los sitios de alojamiento se esfuercen por innovar sus facilidades y servicios para que puedan ofrecer una mejor experiencia a sus huéspedes y de esa manera compitan con los establecimientos informales, pero por otro lado resulta imprescindible crear una ordenanza para que casas y departamentos que se encuentran en plataformas como Airbnb se regulen y paguen los mismos impuestos que los hoteles, de esa manera la competencia sea llevada a cabo de la manera más justa posible.

En cuanto a la ocupación hotelera en el año 2015 Diario el Tiempo publicó una nota en la que describe como se desarrolló y cuáles fueron los factores que incidieron en la misma: “La ocupación hotelera en el 2015 fue del 41 por ciento, debido aspectos como la sobreoferta de hoteles, hospedajes informales y la falta de turistas”. (Diario el Tiempo, 2015) Esto resulta preocupante, ya que al no generarse suficientes recursos económicos, los gerentes se ven en la obligación de despedir a su personal ocasionando un aumento en el desempleo.

En el año 2016 el presidente de la Asociación Hotelera del Azuay Juan Pablo Vengas a través de una nota en Diario el Comercio explicó acerca de la situación hotelera en la ciudad, en la que menciona lo siguiente:

El promedio de ocupación en los sitios de hospedaje del Centro Histórico de la ciudad oscilaba entre el 45% y 50%. En la actualidad, alcanza el 36% en el centro y en las zonas donde se ejecutan las obras como las calles Gran Colombia y La Mar, la ocupación no supera el 10%. En esta última situación están 18 hoteles y en todo el centro existe más de 40. Por esa razón, los empresarios optan por vender sus establecimientos. Además, se suprimieron fuentes de empleo. (Diario el Comercio, 2016) (Diario el Comercio , 2016)

Así mismo, según el sitio web “Ecuador en Vivo” (2017) Juan Pablo Vanegas comenta que la ocupación hotelera para el año 2017 ha disminuido al 28,32%, ocasionando que muchos establecimientos cierren sus puertas como es el caso de Hostería Uzhupud. Es necesario que las autoridades del sector turístico establezcan planes de acción para atraer a más turistas a la ciudad para evitar que más gerentes decidan vender o poner en arriendo sus hoteles. (Ecuador en Vivo, 2017)

Por otro lado, en el año 2018 Diario el Comercio informa que hubo un incremento en la ocupación hotelera y explica cuáles fueron los factores claves que influyeron para que esto ocurra:

La ocupación hotelera subió al 39,32% en el primer semestre del año frente al 28,32% del mismo periodo del 2017 debido al aumento en la promoción sostenida de la ciudad, apertura de calles del Centro Histórico que estuvieron cerradas parcialmente más de dos años por las obras civiles del tranvía-y la reactivación del aeropuerto. (El Comercio, 2018)

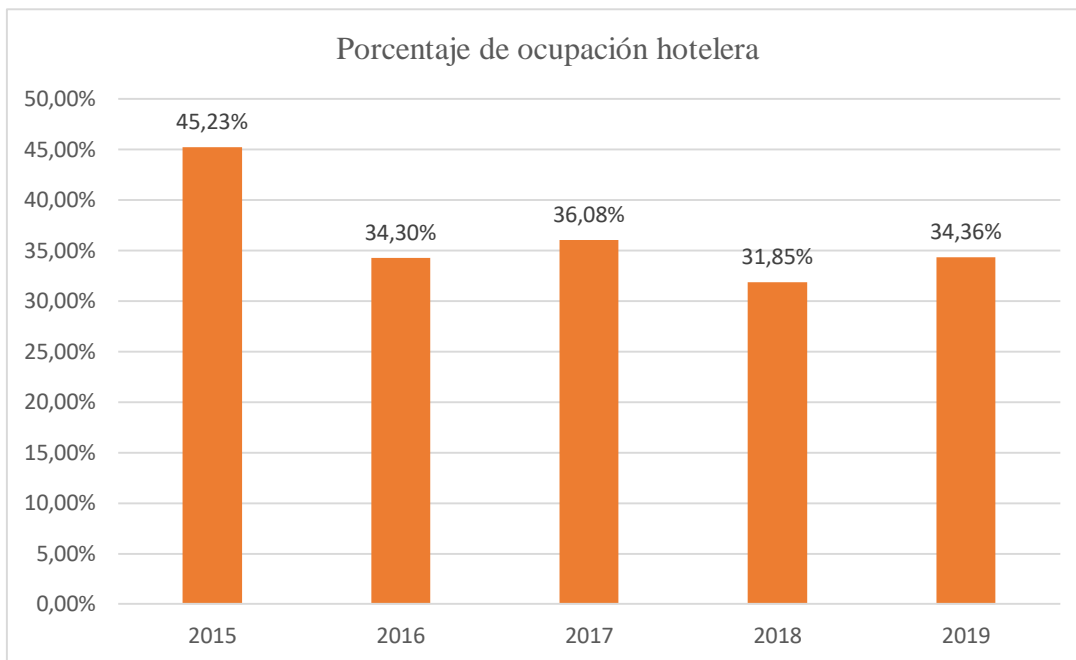
El trabajo realizado por las autoridades del sector turístico ha sido positiva, ya que con la promoción a la ciudad y la reactivación del aeropuerto, se logra atraer a más turistas nacionales y extranjeros para que visiten Cuenca y lleguen a ella por vía aérea. Finalmente, con la apertura de las calles que estuvieron cerradas por los trabajos del tranvía se da una reactivación a la economía y las personas puedan nuevamente abrir sus negocios.

Sin embargo, en ese mismo año Diario el Mercurio publicó la siguiente nota sobre el porcentaje de ocupación que se dio en el mes de noviembre: “la ocupación hotelera incrementó notablemente al 100% debido a la ejecución de 2 eventos que atraen a una gran cantidad de personas como: “el Festival de la Orquídea” y el “Concierto de Ricky Martin””. (El Mercurio, 2018). Esto demuestra la importancia que tienen los eventos en el desarrollo turístico de una ciudad, pues genera ingresos económicos para los ciudadanos y ofrece otras opciones de entretenimiento para los turistas nacionales y extranjeros.

En cuanto al año 2019 hubo dos periódicos que dieron a conocer el porcentaje de ocupación que se registró en la ciudad de Cuenca. Según el sitio web de Diario el Comercio (2019) un 40% de ocupación hotelera se registró por el feriado del 1ero de Mayo. No obstante, de acuerdo a una noticia publicada en Diario el Universo (2019) los establecimientos tuvieron un 80% de ocupación por las Fiestas de Independencia de Cuenca el 3 de noviembre, sin embargo, esta cifra fue inferior con respecto al 2018, debido a la poca promoción que se realizó de la ciudad. Esta fluctuación se debe a que, en la primera fecha al solo tener un día de descanso, la mayoría de personas prefieren quedarse en sus hogares; lo que no ocurre en la segunda, pues al coincidir también con el Día de los Difuntos, el periodo de vacaciones suele ser de 2 a 4 días permitiendo a las familias viajar a otras ciudades del Ecuador. No obstante, el resto del año registró una ocupación aproximada del 34%

A continuación, se muestra un gráfico en el que se indica como el porcentaje de ocupación ha variado desde el 2015 hasta el 2019.

Gráfico 9 Representación porcentual de la ocupación hotelera en Cuenca (2015-2019)



Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de alojamiento publicados en la página web del Ministerio de Turismo, sección Turismo en Cifras

Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/indicadores-de-alojamiento>

En el gráfico anterior se puede observar que el año con menor ocupación es el 2018 con 31,85% mientras que el 2015 se obtuvo un 45,23%. Esta fluctuación se debe a la crisis hotelera sucedida desde el 2015, razón por la cual la tasa de ocupación ha ido reduciendo notablemente causando el cierre de varios establecimientos de alojamiento, pues sus gerentes ya no ven rentable a esta actividad.

Finalmente, a pesar de la crisis hotelera que está sucediendo en Cuenca, aparecen nuevos establecimientos de alojamiento. Según el sitio web de Diario el Universo (2018) el grupo Eljuri y Ortiz invirtieron 16 millones en la construcción del hotel “Four Points” perteneciente a la cadena internacional Sheraton, el mismo que fue inaugurado en el 2018 y cuyo target son ejecutivos que viajen a la ciudad por negocios. Por otro lado, la cadena mexicana Selina arrendó el inmueble en donde funcionaba el Hotel Crespo para ofertar una nueva modalidad de alojamiento para mochileros con tarifas que van desde los \$9.

Luego de los aportes realizados por diversos autores en este capítulo se puede concluir que esta actividad se inicia en el Ecuador en la época incaica con la creación de Tambos para los Chasquis y que, a través de los diversos periodos de la historia, los hoteles han ido construyéndose para cubrir las necesidades de alojamiento que las personas requerían cuando se desplazaban fuera de su lugar de residencia por motivos de enfrentamientos de guerra, comercio, eventos, entre otros. A pesar, de que en la ciudad de Cuenca esta actividad en sus orígenes se realizaba de manera empírica, pues no existía una escuela de formación en esta área; con el pasar del tiempo su manejo se ha ido profesionalizando debido a la formación académica de los nuevos gerentes.

Debido a las diferentes contribuciones realizadas por César Ritz, se ha logrado un avance en la hotelería en varios aspectos por ejemplo: comodidad, por la implementación de baños dentro de las habitaciones, unión de los servicios de alimentación con el de alojamiento, para que los huéspedes ya no tengan necesidad de trasladarse a otro lugar para comer; calidad en el servicio, pues ofrecía diferentes opciones para los comensales y se incluían lujosos detalles para los clientes VIP, entre otros. Y, por último, con la implementación de uniformes para el personal ha con tribuido que ellos desarrollen un sentido de pertenencia hacia la empresa.

Por otro lado, con la investigación y análisis acerca de las características geográficas, sociales, culturales y económicas; y los factores de localización de Cuenca se determina que el sector hotelero se puede desarrollar en condiciones propicias, debido a los atractivos que posee en su centro histórico, el sistema vial para llegar y desplazarse en la ciudad, servicios básicos, condiciones de salubridad, entre otros, influyendo positivamente a la experiencia del turista que viaja a este lugar.

Finalmente, el sector alojamiento se ha visto afectado por una baja ocupación debido a factores como la falta de conectividad aérea con ciudades importantes y los trabajos del tranvía. No obstante, estos aspectos se han ido solucionando con la llegada de nuevas aerolíneas que facilitan la llegada a Cuenca desde otros puntos del país y con la culminación de los trabajos del tranvía los turistas puedan acceder a los hoteles del centro histórico mediante transporte público o privado. Y, por último, se espera que el tema de los establecimientos informales, otro de los causantes de la crisis hotelera, pueda ser solucionado por el presidente de la Asociación Hotelera del Azuay.

Capítulo 3 Elaboración de la herramienta de análisis de la calidad de hoteles de la ciudad de Cuenca.

En el presente capítulo se va a desarrollar la filosofía de la herramienta “Excelencia Morlaca” que comprende su misión, visión, objetivo general, específicos, actividades, su imagen corporativa y se explicará el porqué de la creación de este instrumento evaluativo. Luego se abordará el tema de los involucrados que participan en la creación e implementación de la misma, así como sus intereses y estrategias que aportarán a este proyecto. Posteriormente se hablará acerca de la metodología empleada para elaborar la herramienta de análisis de la calidad de los hoteles de la ciudad de Cuenca a través de la creación de un cuestionario en base a 100 indicadores distribuidos en los 4 ejes de evaluación que son Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad y Gestión Comercial, con el objetivo de conocer la realidad de este sector. Finalmente, se realizará una evaluación de sus aspectos internos y externos a través de un análisis FODA con el objetivo de transformar las debilidades en fortalezas para que su implementación sea de la mejor manera.

La hotelería en la ciudad de Cuenca empezó a experimentar una crisis debido a varios factores como: la construcción del tranvía, los establecimientos informales que ofertan precios más económicos, ya que pagan menos impuestos que los hoteles que operan legalmente, problemas de conectividad aérea con Guayaquil, obligando a los turistas que utilicen otros tipos de transporte como busetas turísticas o buses interprovinciales, etc, fueron los causantes de una baja ocupación. Sin embargo, se desconoce cuáles podrían ser esas deficiencias internas que tienen los establecimientos que no permiten ofertar un mejor servicio que supere las expectativas de los turistas que viajan a la ciudad

Es por esa razón que resulta importante que los gerentes puedan contar con un instrumento de evaluación que les permita verificar en qué estado se encuentra el establecimiento, que aspectos deben ser trabajados y cuáles fortalecidos. Además, es fundamental que durante este proceso analicen cómo está su equipo de trabajo, que tanto están satisfechos de trabajar en la empresa y que podrían implementar para motivarles a desarrollar de una mejor manera sus tareas. Y al finalizar puedan buscar estrategias que les ayude a diferenciarse de la competencia a través de su valor agregado.

3.1 Filosofía de la herramienta “Excelencia Morlaca”

3.1.1 Misión

La presente herramienta de evaluación “Excelencia Morlaca” analiza de manera efectiva el manejo administrativo, servicios, recursos humanos, beneficios para los huéspedes y la calidad del alojamiento de la ciudad, para conocer la realidad de la hotelería cuencana y establecer referentes que sirvan para la creación de estrategias de mejoramiento

3.1.2 Visión

Para el año 2025, la herramienta “Excelencia Morlaca” busca convertirse en un referente en la medición de calidad para el sector alojamiento de la ciudad de Cuenca, con la finalidad de que la ciudad de Cuenca tenga una herramienta de evaluación permanente, que permita generar estrategias para la mejora de esta actividad.

3.1.3 Objetivo General

Conocer la realidad del sector hotelero de la ciudad de Cuenca mediante la implementación de una herramienta que evalúe la calidad de los hoteles.

3.1.4 Objetivos Específicos y Actividades

1- Levantar la línea base del proyecto como punto de inicio para la implementación de la herramienta.

Actividad

Desarrollar los antecedentes históricos de la hotelería en Ecuador y en Cuenca, la situación actual de los hoteles de la ciudad, la micro y macro localización que contextualice al proyecto, así como la matriz de involucrados que intervienen en el mismo.

2-Realizar un proceso de valoración de datos relevantes de la hotelería en la ciudad de Cuenca

Actividades:

- ❖ Crear una línea de tiempo de los procesos hoteleros en el Ecuador a través de la historia.
- ❖ Desarrollar contenido que evidencie la actividad hotelera y sus respectivos cambios en el tiempo hasta la actualidad en la ciudad de Cuenca.

3-Elaborar una herramienta de análisis de calidad para evaluar a los hoteles seleccionados de la ciudad de Cuenca.

Actividades:

- ❖ Identificar el número de hoteles registrados en el catastro turístico a través de un muestreo.
- ❖ Investigar en diferentes certificaciones internacionales los parámetros de evaluación
- ❖ Elaborar la herramienta de evaluación con la calificación que obtendrán los establecimientos una vez concluido el proceso.
- ❖ Implementar la herramienta realizando un muestreo aleatorio de los hoteles de la ciudad de Cuenca y presentar los resultados obtenidos.
- ❖ Tabulación de los datos obtenidos en las evaluaciones de los hoteles

3.1.5 Imagen Corporativa

Ilustración 25 Logo de la herramienta de evaluación

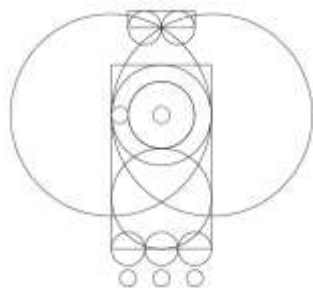


Fuente: Elaborado por el diseñador Nicolás Ríos a partir de elementos tradicionales de Cuenca y de la hotelería

El nombre que se eligió es “Excelencia Morlaca”, ya que hace referencia a la excelencia que se desea alcanzar al aplicar esta herramienta de evaluación en los hoteles de la ciudad y el término morlaca es una especie de apodo con el que se conoce a los cuencanos, de esa manera generamos identidad a este instrumento. Los colores son el amarillo y el rojo que se vinculan directamente a la bandera de Cuenca.

A continuación, se puede observar un boceto que se realizó previo al diseño del logo de la herramienta:

Ilustración 26 Boceto del logo de la herramienta



Fuente: Elaborado por el diseñador Nicolás Ríos

Por otro lado, el logo contiene elementos que identifican a la hotelería y a la ciudad de Cuenca, los mismos que se pueden observar en la siguiente imagen:

Ilustración 27 Elementos que identifican Cuenca y a la hotelería



Fuente: Imágenes tomadas de diferentes fuentes bibliográficas: el Telégrafo en su publicación “3 cúpulas de iglesia de Cuenca serán restauradas”; sesión fotográfica “Catedral de la Inmaculada Concepción” de Bernai Velarde publicada en el sitio web de Flickr; Diario el Tiempo con su artículo “La pollera se reinventa para sobrevivir”; galería del sitio web Shutterstock y Flaticon con los títulos “Campana de Recepción del Hotel” y Colgador de Puerta.

Recuperado de:

<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/cultura/10/3-cupulas-de-iglesia-de-cuenca-seran-restauradas>

<https://www.flickr.com/photos/bernai-velarde/1352792042>

https://www.shutterstock.com/es/search/campanilla+hotel?image_type=illustration

https://www.flaticon.es/icono-gratis/hotel-no-molestar-colgador-de-puerta_62954

3.1.6 ¿Por qué es necesaria la herramienta?

En consecuencia, a la crisis que ha afectado a los sitios de alojamiento desde el año 2014 y que ha provocado una baja ocupación por el cierre del producto turístico referente de la ciudad de Cuenca es fundamental contar con un instrumento certero que permita conocer la realidad del sector de alojamiento. Con la creación de esta herramienta de evaluación de

calidad de los hoteles, se podrá determinar cuáles son las fortalezas que deben ser potenciadas y aquellas debilidades que necesitan ser trabajadas.

3.2 Análisis de Involucrados o Stakeholders

3.2.1 Matriz de Segmentación de Involucrados

La siguiente tabla presenta a los actores que se encuentran implicados en la creación de esta herramienta. Es necesario identificar si ellos se involucran de manera interna o externa, directa o indirecta; si son individuales o colectivos y finalmente si pertenecen al ámbito público o privado

Tabla 29 Matriz de Stakeholders

A C T O R E S	I N T E R N O	E X T E R N O	D I R E C T O	I N D I R E C T O	I N D I V I D U A L	C O L E C T I V O	P Ú B L I C O	P R I V A D O
Universidad del Azuay		X		X		X		X
Estudiantes	X		X		X			X
Director Tesis		X	X		X			X
Tutor Prácticas	X		X		X			X
Ministerio de Turismo	X		X			X	X	
Cámara de Turismo del Azuay		X		X		X		X
Fundación de Turismo para Cuenca		X		X		X	X	
Asociación Hotelera del Azuay		X	X			X		X
Hoteleros	X		X			X		X
Personal del Hotel	X		X		X			X
Turistas		X		X	X			X

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y la recopilación de los actores involucrados en la elaboración de la herramienta

3.2.2 Matriz de Caracterización de Actores

A continuación, se ha elaborado una matriz que detalla los intereses que tiene cada actor, los problemas que perciben y los recursos con los que aportarían para la creación e implementación de la herramienta.

Tabla 30 Matriz de Caracterización de Actores

Matriz de Caracterización de Actores			
ACTORES	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	MANDATOS O RECURSOS
Universidad del Azuay	El proyecto presentado refleje la calidad de profesionales que está formando esta institución	No cumplir con las expectativas académicas en el proyecto propuesto.	Facilitar diferentes recursos como información u oficios que serán necesarios para evaluar a cada establecimiento o crear mesas de información con las distintas autoridades del sector turístico.
Ejecutora del proyecto	Presentar un proyecto que cumpla con los requisitos necesarios para aprobar la asignatura.	La falta de apertura por parte de los gerentes de los establecimientos de alojamiento que se niegan a responder las encuestas.	En la creación y ejecución del proyecto dedicarán tiempo, recursos económicos y conocimientos adquiridos durante su formación académica.
Director Tesis	Todo lo trabajado en la materia "Proyectos" pueda ser incorporado en la tesis de graduación.	Algunas matrices trabajadas no estén bien estructuradas o no puedan ser aplicadas en el trabajo de graduación	Conocimientos y disponibilidad de tiempo para verificar que todo lo trabajado en la materia "Proyectos" esté correcto para incluirlo en la tesis de graduación.
Tutor Prácticas	Motivar y guiar a los estudiantes en el desarrollo del proyecto para que el mismo refleje los conocimientos adquiridos en la materia impartida	Falta de tiempo para revisar el trabajo realizado debido a la cantidad de alumnos inscritos en la materia.	Impartir las herramientas y pautas para la elaboración y ejecución del proyecto.
Ministerio de Turismo	Contar con una herramienta que permita conocer la realidad del sector hotelero	Durante la presentación de la herramienta, esta no sea aprobada por esta institución debido a que no cumple con ciertos parámetros de calidad ya establecidos.	Facilitar diferentes profesionales en el ámbito de Talento Humano, Sostenibilidad y Gestión Comercial para que revisen los parámetros incorporados en el cuestionario y estos puedan ser mejorados..

Cámara de Turismo del Azuay	Contar con una herramienta que permita alcanzar la excelencia en la prestación de servicios por parte de los hoteles de la provincia del Azuay.	La falta de apoyo por parte de esta organización para el desarrollo del proyecto pues no cumple con sus expectativas.	Aporte de información, sugerencias y asesoría.
Fundación de Turismo para Cuenca	Con este proyecto se busque la implementación de normas de calidad en el servicio de los hoteles	Las normas de calidad no se apliquen a las diferentes categorías de los hoteles	La fundación podría ayudar con diferente información de la ciudad de Cuenca.
Asociación Hotelera del Azuay	Contar con una herramienta que permita conocer la realidad del sector, es decir sus fortalezas para ser potenciadas y las debilidades que deban ser mejoradas.	Falta de apoyo por parte de esta asociación quienes consideran que la herramienta no permite conocer al 100% qué problemas está enfrentando el sector hotelero.	Facilitar un oficio en el que se solicite a los gerentes de los hoteles se de la apertura necesaria para que brinden la información requerida para llevar a cabo la evaluación correspondiente.
Hoteleros	Esta herramienta les permite conocer cuáles son las deficiencias que tiene su establecimiento para que al ser potenciadas les permita brindar un mejor servicio al huésped.	La falta de apoyo de los gerentes al momento de realizar las encuestas, dificultando el desarrollo del proyecto.	Brindar información necesaria para la evaluación de los establecimientos de alojamiento.
Personal de los hoteles	Interés Con la implementación de la herramienta se pueda mejorar el talento humano de la empresa en beneficio de los trabajadores.	Problemas percibidos Al implementarse esta herramienta a ellos se les exija más en el trabajo	Recursos Facilitar la información del establecimiento para llenar el cuestionario de evaluación
Turistas	Se da una mejor relación calidad-precio en los servicios contratados	Esta herramienta no sea utilizada por los gerentes para mejorar el servicio ofertado	Al finalizar su estadía podrían calificar a los establecimientos

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y la recopilación de los actores involucrados en la elaboración de la herramienta

3.2.3 Cuadro de Valoración de Involucrados

En este cuadro se detalla si los actores se encuentran a favor (+) o en contra (-) de la herramienta. Además, mediante una valoración, siendo (5) muy alto, (4) alto, (3) medio, (2) bajo y (1) muy bajo se determina cual es el poder y el interés que posee cada involucrado con respecto a este instrumento.

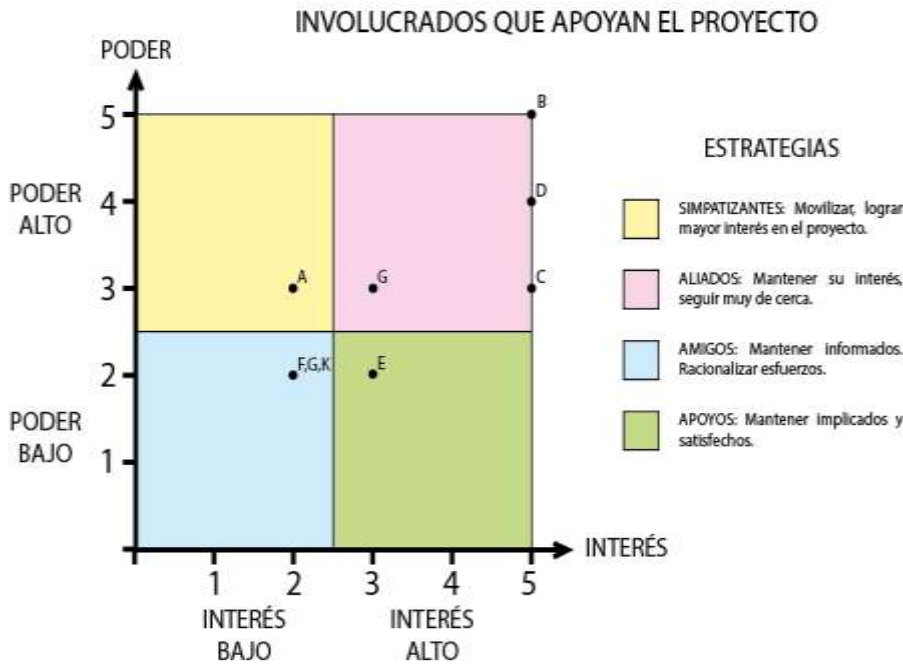
Tabla 31 Cuadro de Valoración de Involucrados

CÓDIGO	ACTORES	POSICIÓN	PODER	INTERÉS
A	Universidad del Azuay	+	3	2
B	Ejecutora del proyecto	+	5	5
C	Director Tesis	+	3	5
D	Tutor Proyectos	+	4	5
E	Ministerio de Turismo	+	2	3
F	Cámara de Turismo del Azuay	+	2	2
G	Fundación de Turismo para Cuenca	+	2	2
H	Asociación Hotelera del Azuay	-	3	4
I	Hoteleros	-	3	4
J	Personal de los hoteles	-	2	4
K	Turistas	+	2	2

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y la recopilación de los actores involucrados en la elaboración de la herramienta

En los siguientes gráficos se indica los involucrados que apoyan y se oponen con el proyecto:

Gráfico 10
 Involucrados que se encuentran a favor de la herramienta

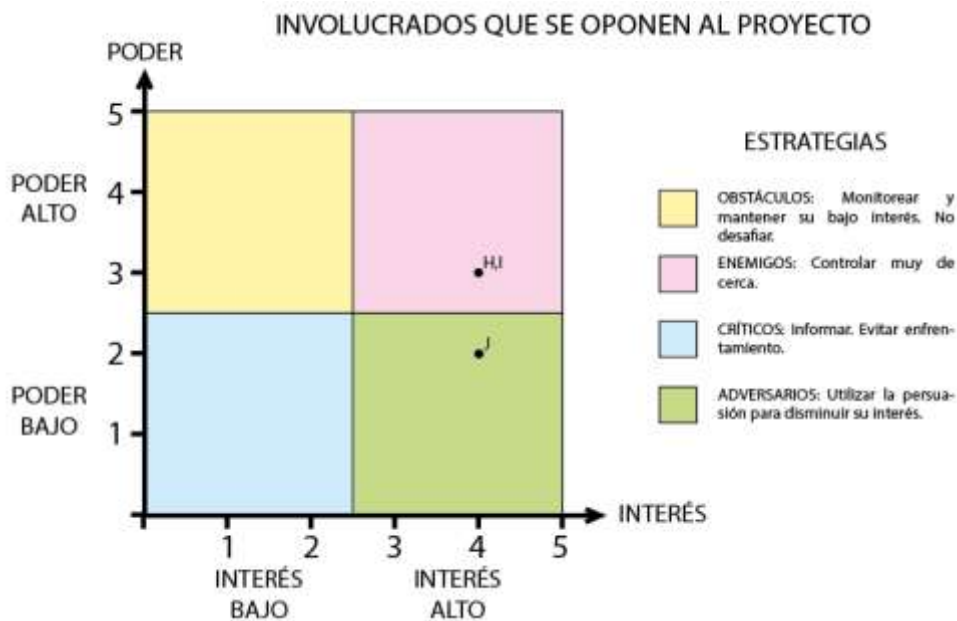


Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y los resultados obtenidos en el cuadro de Valoración de Involucrados

En este gráfico, se puede observar que la Universidad del Azuay se convierte en un “Simpatizante” es decir que la institución posee un alto interés con respecto a la creación de la herramienta; los “Aliados” que son aquellos que están interesados en el proyecto y lo siguen de cerca, lo conforman: la Ejecutora del Proyecto, el Director de Tesis, Tutor del Proyecto y la Fundación de Turismo para Cuenca. De igual manera la Cámara de Turismo del Azuay, Fundación de Turismo para Cuenca y los turistas se convierten en los amigos de la herramienta, pues se mantienen informados de la misma y por último los denominados “Apoyos” están satisfechos y por ende se mantienen implicados en el proyecto, a este grupo pertenece el Ministerio de Turismo.

Gráfico 11

Involucrados que se encuentran en contra de la herramienta



Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y los resultados obtenidos en el cuadro de Valoración de Involucrados

En esta imagen se puede observar que no existe ningún actor que ponga obstáculo o sea un adversario para la creación de la herramienta, no obstante, la Asociación Hotelera del Azuay y el Personal de los Hoteles se convierten en “Enemigos” del proyecto, es decir, controlarán de cerca la implementación de la misma y posiblemente los resultados que se obtengan del proceso evaluativo. Finalmente, al Personal de los Hoteles se los identifica como “Adversarios”, ya que es necesario utilizar la persuasión para convencerlos de disminuir la oposición alta que poseen con respecto a este proyecto.

3.2.4 Estrategias por involucrados

En la siguiente tabla se detalla nuevamente cuál es el interés que posee cada actor con respecto a la creación e implementación de la herramienta y que estrategia se podría implementar para que el proyecto sea ejecutado de la mejor manera.

Tabla 32 Matriz de estrategias para cada involucrado en la creación de la herramienta

Definición de Estrategias		
ACTORES	INTERÉS	ESTRATEGIA
Universidad del Azuay	El trabajo de titulación refleje la calidad de profesionales que está formando esta institución	Previo a la sustentación de la tesis ante el tribunal de la carrera, la universidad facilitará una hoja de evaluación al director de este trabajo para verificar que el mismo cumpla con los parámetros establecidos por la institución.
Estudiante	Presentar un trabajo de titulación que cumpla con los requisitos para graduarse.	Con los conocimientos obtenidos durante los cuatro años y medio de formación académica elaborará un trabajo de titulación que refleje el aprendizaje adquirido.
Director Tesis	Todo lo trabajado en la materia “Proyectos” pueda ser incorporado en la tesis de graduación.	Revisión periódica del trabajo incorporado en la tesis de graduación para poder realizar todas las correcciones necesarias.
Tutor Proyectos	Motivar y guiar a la estudiante en el desarrollo del proyecto para que este refleje los conocimientos adquiridos en la materia impartida	En base a parámetros de calificación establecidos se evaluará los avances del proyecto.
Ministerio de Turismo	Contar con una herramienta que permita conocer la realidad del sector hotelero	El proyecto sea aplicado en los hoteles de la ciudad periódicamente para conocer el desempeño de los mismos y definir estrategias que ayuden en el mejoramiento de cualquier deficiencia.
Cámara de Turismo del Azuay	Contar con una herramienta que permita alcanzar la excelencia en la prestación de servicios por parte de los hoteles de la provincia del Azuay.	Crear junto con el Ministerio de Turismo una certificación que reconozca a los establecimientos que realizan esfuerzos por lograr la excelencia en sus servicios.
Fundación de Turismo para Cuenca	Con este proyecto se implementen normas de calidad en el servicio de los hoteles	Reunirse con los gerentes de cada hotel para informarles de las diferentes normas de calidad que se piensan aplicar para que sean analizadas en conjunto. Posteriormente se realizarán auditorías constantes para verificar si fueron implementadas correctamente
Asociación Hotelera del Azuay	Contar con una herramienta que permita conocer la realidad del sector, sus fortalezas para ser potenciadas y las debilidades que deban ser mejoradas.	Dar a conocer el proyecto proponiendo los diferentes beneficios que obtendrían los hoteles que se encuentren registrados en el Catastro Turístico
Hoteleros	Esta herramienta permite identificar las deficiencias de cada establecimiento para que al ser mejoradas les permita brindar un mejor servicio al huésped.	Mensualmente los gerentes se reunirán con su equipo de trabajo para analizar aquellas deficiencias encontradas al aplicar esta herramienta y propondrán soluciones para mejorarlas.
Personal de los hoteles	Con la implementación de la herramienta se pueda mejorar el talento humano de la empresa en beneficio de los trabajadores.	Mensualmente el gerente se reuniría con los trabajadores para analizar qué aspectos deberían mejorarse en el ambiente laboral, los beneficios a los que acceden y facilidades, para que ellos estén satisfechos de laborar en la empresa.
Turistas	Se da una mejor relación calidad-precio en los servicios contratados	Escribir reseñas en plataformas de viajeros como TripAdvisor o en redes sociales, en el que califiquen al establecimiento.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y la recopilación de involucrados en la herramienta

3.3 Elaboración de criterios de evaluación para el cuestionario

Para elaborar la herramienta de análisis de la calidad de los hoteles de la ciudad de Cuenca fue necesario crear un cuestionario para evaluar a los establecimientos de alojamiento en base a 4 parámetros que son:

Infraestructura: Es la primera inversión que se realiza previo al inicio y durante su funcionamiento. Debe procurar que el equipamiento adquirido para sus instalaciones provenga de proveedores que garanticen la calidad de sus productos, para evitar que los huéspedes sufran algún tipo de accidente. Cabe destacar que este es uno de los parámetros que condiciona la llegada de los turistas, por lo que el gerente debe innovarlo constantemente, con el objetivo de que el establecimiento se vuelva atractivo.

Talento Humano: Lo conforma el equipo de trabajo que labora en cada departamento del establecimiento. Este parámetro es clave para cualquier empresa, ya que dependiendo del servicio brindado se podrá fidelizar en mayor o menor proporción a los clientes. Es por esa razón que el gerente no debe descuidar a su personal, sino constantemente realizar reuniones con ellos para conocer cuál es la satisfacción que tienen al trabajar en el lugar, crear incentivos para motivarles a desempeñarse de la mejor manera y sobre todo facilitar cursos de capacitación en cualquier tema que sea necesario.

Gestión Comercial: Gracias a los avances tecnológicos es posible conocer el destino de vacaciones mucho antes de emprender el viaje. Las empresas turísticas han decidido crear su página oficial en las diferentes redes sociales para que los turistas puedan informarse de todas las facilidades, servicios y promociones que ellas ofertan. Es por esa razón que los gerentes deciden contratar a un profesional en marketing para lograr que su información resulte atractiva ante los usuarios. Luego de lo mencionado anteriormente se puede afirmar que este factor es importante para los sitios de alojamiento, pues constituye su carta de presentación ante la sociedad, además debe ser analizada para incluir solo lo que el consumidor necesita conocer y evitar agregar aquello que lo pueda convertir en publicidad engañosa.

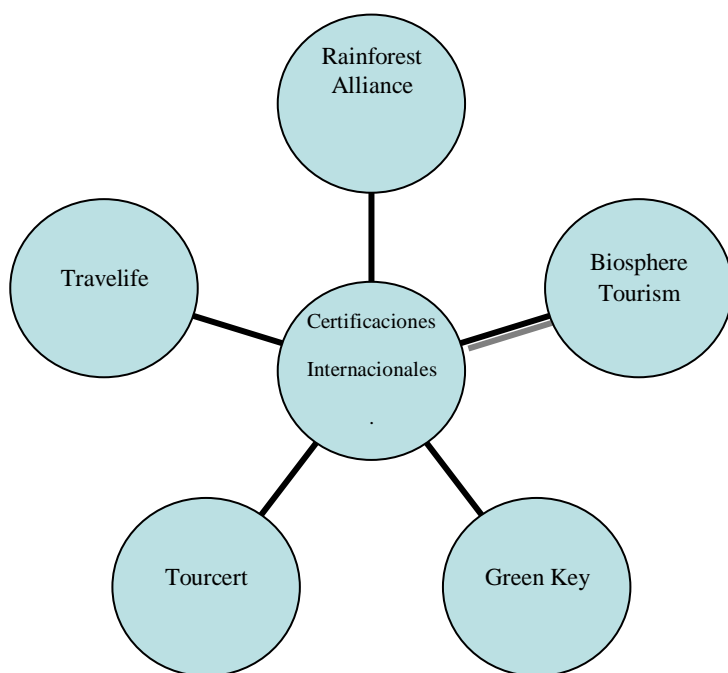
Sostenibilidad: En los últimos años, los turistas están en la búsqueda de destinos que sean ecológicos para aportar positivamente al ambiente, pues están conscientes de los daños que ha ocasionado el turismo de masas a los pobladores y al ecosistema. Por consiguiente, los establecimientos de alojamiento han decidido incorporar el concepto de la sostenibilidad

siendo amigables con el medio, socialmente justos con la comunidad local y económicamente rentables para mantenerse en el tiempo. Por lo tanto, es fundamental que los gerentes inviertan en tecnologías que no afecten al ecosistema, aporten económicamente a cualquier causa social y adquieran sus insumos con proveedores de la zona y de esa manera este parámetro se convierta en su valor agregado que ayude a captar un mayor número de clientes.

Una vez definidos dichos parámetros, se decidió que cada uno de ellos contendría una serie de cien indicadores distribuidos de la siguiente manera: Infraestructura/ Planta (30 indicadores), Talento Humano (30 indicadores) Sostenibilidad (30 indicadores) y Gestión Comercial (10 indicadores). Para determinarlos, se tomaron como referencia otros cuestionarios de calidad de diferentes fuentes bibliográficas como: tesis de universidades, sitios web y el Reglamento de Alojamiento del Ecuador. Además, se consultaron algunas certificaciones internacionales con el fin de obtener criterios que ya hayan sido planteados o empleados anteriormente para aplicarlos a la realidad local de la ciudad.

En el siguiente gráfico se observan las diferentes certificaciones internacionales que fueron utilizadas para realizar este trabajo y una breve explicación de lo que evalúan las mismas:

Ilustración 28 Certificaciones internacionales en el ámbito turístico



Fuente: Elaboración propia a partir de la investigación realizada a las diferentes certificaciones internacionales en el ámbito turístico

Rainforest Alliance: Esta certificación basado en la sostenibilidad, con tres pilares fundamentales la protección del medio ambiente, la equidad y la viabilidad económica de la empresa. Este programa se basa en las normas de Red de Agricultura Sostenible (RAS), que es una alianza de fundaciones y ONG que se encarga de crear los criterios sociales, económicos y ambientales. Cualquier persona puede solicitar de manera voluntaria que se realiza la auditoría para obtener este reconocimiento. (CYD Certified S.A, s.f)

Biosphere Tourism: Desarrolla un sistema privado de certificación voluntaria e independiente, basado en los principios de la sostenibilidad y mejora continua. Esta certificación garantiza un equilibrio adecuado a largo plazo entre las dimensiones económica, socio-cultural y medioambiental de un destino, reportando beneficios significativos para la propia entidad, la sociedad y el medio ambiente. Esta institución ofrece opciones de certificación para cualquier actividad turística como: alojamiento, transporte, eventos, entre otros. (Biosphere Tourism, s.f)

Green Key: El distintivo Green Key es un estándar líder en el campo de la sostenibilidad dentro de la industria de la hospedería. Este prestigioso distintivo representa el compromiso de la industria con el cumplimiento de estrictos criterios internacionales establecidos por la Fundación para la Educación Ambiental (FEE). Green Key representa compromiso para la mitigación derivada de las actividades y operación en la hospedería. Todos los establecimientos reconocidos por Green Key reciben visitas de control regulares realizadas en el sitio, por personal de Green Key bien capacitado. (Green Key México, s.f)

Tourcert: Esta certificación apoya a las empresas turísticas en su camino hacia una economía sostenible, hace transparente sus aportes a la sostenibilidad, enraíza de manera sistemática los objetivos sociales y ambientales en la actividad empresarial principal, sensibiliza a los colaboradores, los hace partícipes y promueve un proceso continuo de mejoras. El sistema TourCert se basa en las normas y estándares internacionales de: Consejo Global de Turismo Sostenible (Global Sustainable Tourism Criteria -GSTC), Gestión ambiental ISO 14001 y EMAS (EcoManagement and Audit Scheme), ISO 26000 así como el Global Reporting Initiative (GRI). (Tourcert, 2017)

Travelife: Es un programa de sostenibilidad para el sector hotelero reconocido internacionalmente. Cuentan con un total de 1500 miembros en más de 50 países, que utilizan

sus herramientas prácticas y recursos para mejorar los efectos medioambientales, económicos y sociales de los establecimientos e incluye un conjunto de criterios que sirven para evaluar los resultados de los alojamientos en materia de derechos humanos, laborales, participación en la comunidad y efectos medioambientales. (Travelife, s.f)

Finalmente se analizaron cada uno de los indicadores para determinar cuáles eran fundamentales incluirlos dependiendo de la relevancia que tendrían durante la evaluación. También se definieron cuáles podrían ser fácilmente observables durante la visita o al ingresar a la página web del establecimiento, y aquellos que eran necesarios realizar la consulta al gerente general por medio de una entrevista, ya que algunos de ellos sólo se saben al momento de trabajar por un largo tiempo en el hotel.

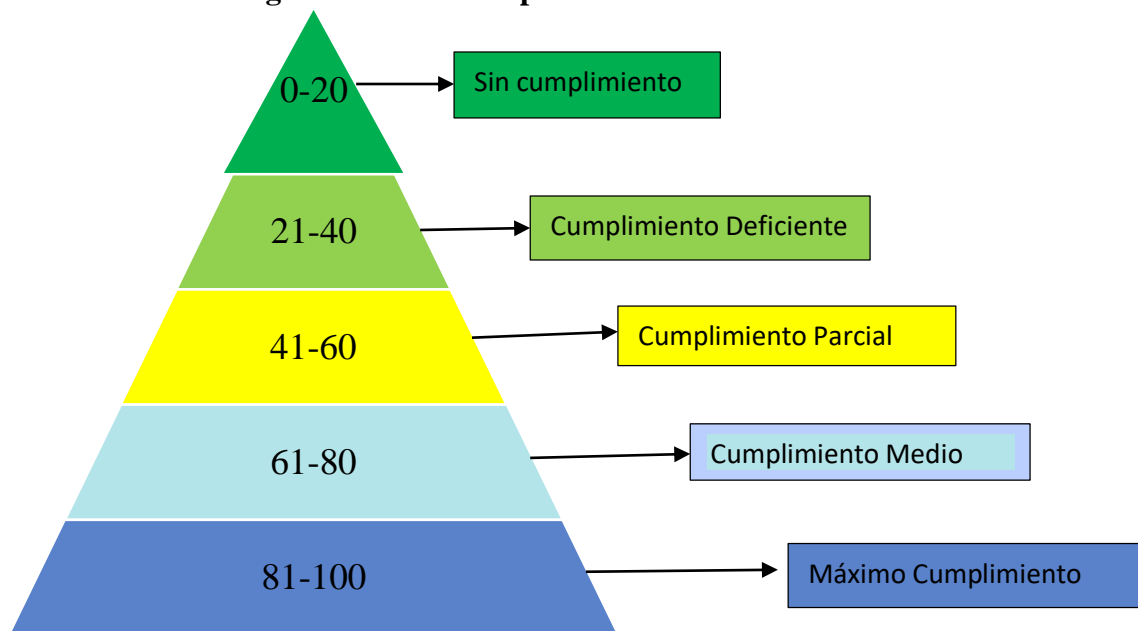
3.4 Creación del cuestionario para evaluar los 4 ejes: Infraestructura, Gestión Comercial, Talento Humano y Sostenibilidad.

Para la creación del cuestionario se consideró generar dos casilleros para colocar parámetros como la razón social o/y nombre y categoría de acuerdo a ley de turismo, con el objetivo de identificar a que hotel se está evaluando. A partir de este punto, los criterios obtenidos anteriormente en las diferentes fuentes bibliográficas se los clasificó en los siguientes 4 ejes: Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad y Gestión Comercial y se les asignó varias categorías para facilitar la evaluación a los establecimientos de la siguiente manera: Infraestructura (señalización, facilidades y servicios, baños, habitaciones, restaurante), Talento Humano (selección y reclutamiento, formación laboral, presentación personal, desempeño laboral y facilidades y servicios), Sostenibilidad (ecológico, social y económico) y Gestión Comercial (información general y marketing).

Luego, se establecieron 3 tipos de puntajes para evaluar a los establecimientos, estos fueron: 0 (no cumple), 0,5 (cumple parcialmente con el indicador) 1 (cumple satisfactoriamente). Al terminar la evaluación, se obtendrá el resultado a partir de la suma de cada indicador y mediante una tabla con los rangos de calificación, se podrá consultar en qué estado se encuentran los establecimientos, que aspectos necesitan trabajar arduamente para mejorar la calidad de los mismos y de esa manera conocer la realidad del sector hotelero.

El siguiente gráfico contiene los rangos de calificación que obtendrán los hoteles, una vez que sean evaluados:






Ilustración 29 Rangos de calificación para la evaluación a los hoteles



Fuente: Elaboración propia a partir de la creación de la herramienta de evaluación

En la ilustración anterior se puede observar los diferentes rangos de calificación que obtendrán los hoteles una vez que haya finalizado el proceso evaluativo y sus colores representan que tan alta o baja fue su valoración. El color azul será asignado para los establecimientos de alojamiento que hayan tenido un máximo cumplimiento de los parámetros de evaluación, mientras que el verde oscuro para aquellos que no lograron cumplir ningún indicador.

Tabla 33 Descripción de los rangos de evaluación para los hoteles en Cuenca

Tabla de Rangos de Evaluación para los establecimientos de alojamiento en Cuenca					
Rango	0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
	Sin Cumplimiento	Cumplimiento Deficiente	Cumplimiento parcial	Cumplimiento Medio	Máximo Cumplimiento
Descripción	Los establecimientos que alcancen estos puntajes son aquellos que no cumplen con los criterios de evaluación. El gerente del hotel debe replantearse si continúa brindando el servicio de alojamiento, pero realizando una renovación del lugar.	Los establecimientos que alcancen estos puntajes son aquellos que cumplen de manera deficiente los criterios de evaluación. Es necesario efectuar una reestructuración del manejo administrativo y operativo del hotel para que los cambios realizados en su infraestructura, talento humano, sostenibilidad y gestión comercial logren adaptarse a los estándares de calidad internacional	Los establecimientos que alcancen estos puntajes son aquellos que cumplen parcialmente con los criterios de evaluación. Se debe considerar la formulación de estrategias que permitan fortalecer y mejorar su infraestructura, talento humano, sostenibilidad y gestión comercial para mantener su posicionamiento en el mercado turístico	Los establecimientos que alcancen estos puntajes son aquellos que se encuentran en la media de los criterios de evaluación, sin embargo, para alcanzar la excelencia tienen que trabajar en infraestructura, talento humano, sostenibilidad y gestión comercial para brindar un servicio que supere las expectativas de los clientes	Los establecimientos que alcancen estos puntajes son aquellos que cumplen con la mayor cantidad de parámetros evaluados hacia la excelencia en la prestación de servicios hoteleros
Gráfico					

Fuente: Elaboración propia a partir de la creación de la herramienta de evaluación

La tabla elaborada anteriormente contiene los resultados que obtendrán los establecimientos de alojamiento posterior a su evaluación. Por otro lado, para que esta herramienta identifique la cultura local se decidió incluir la Catedral de la Inmaculada Concepción, específicamente sus cúpulas, ya que al ser considerada como uno de los elementos arquitectónicos más relevantes de la ciudad recibe varias visitas de turistas nacionales y extranjeros; y simboliza la fe de los cuencanos.

A continuación, se puede observar el diseño del cuestionario para la evaluación de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca:

Ilustración 30 Cuestionario de Evaluación

Cuestionario de Evaluación				N°		
Hotel:		Categoría:				
N°	Aspectos	Categoría	Indicadores	0	0,5	1
1	Infraestructura	Señalización	Rótulo comercial en buen estado			
2			Exhibe información turística de la ciudad			
3			Cuenta con señalización de seguridad (informativa, preventiva y de emergencia)			
4			Cuenta con ingresos diferenciado para personal, clientes y proveedores)			
5			El establecimiento posee señalética en sus zonas públicas como: lobby, recepción, entrada principal, recepción, etc)			
6		Facilidades y servicios	Cuenta con estacionamiento propio o contratado			
7			Cuenta con cafetería o restaurante			
8			Cuenta con recepción			
9			Ofrece servicio de lavandería propio o contratado			
10			Posee servicio de botones que hable un idioma extranjero, de preferencia inglés			
11			El servicio de internet se encuentra disponible en todas las áreas del hotel			
12			Ofrece servicio de transfer in- out			
13		Baños	Cuenta con inodoro con asiento y tapa, lavamanos, espejo, dispensador de papel higiénico y gancho para colgar prendas			
14			Cuenta con agua caliente y fría en la sección de ducha			
15			Cuenta con amenities de limpieza como: champú, jabón y acondicionador			

16			Cuenta con un juego de toallas por huésped (rostro, cuerpo, manos) y adicional una para el piso			
17			Los pisos del baño son antideslizantes o poseen un sistema para no resbalarse			
18		Habitaciones	Cuentan con los siguientes implementos: colchón en buen estado, protector de colchón, sábanas, cobijas y cobertor			
19			Las ventanas y puertas tienen un mecanismo de cierre seguro			
20			Cuenta con veladores y un ropero			
21			Cuenta con televisión con acceso a canales nacionales e internacionales			
22			Cuenta con medios de comunicación hacia recepción (teléfono)			
23			Dispone de caja de seguridad			
24		Restaurante	La oferta gastronómica incluye platos para vegetarianos, veganos y diabéticos			
25			En el menú se muestra información de los ingredientes que poseen los platos			
26			Cuenta el hotel con carta bilingüe de alimentos, licores y vinos			
27			Los impuestos se encuentran incluidos en los precios de cada plato del menú			
28			El restaurante exhibe el horario de atención			
29			La cristalería y cubertería es homogénea y visualmente presentable			
30			Cuentan con personal que reciba y ubique a los clientes en las mesas.			
31	Talento Humano	Selección y reclutamiento	Los instrumentos de selección del personal son: test de aptitudes cognitivas, físicas, de personalidad, entrevista estandarizada. currículum o referencias			
32			El proceso de reclutamiento se lo hace de manera interna			
33			El proceso de reclutamiento externo se lo realiza a través de: Base de datos interna, periódico, bolsa de trabajo, aplicaciones voluntarias, universidades página web o redes sociales			
34		Formación Laboral	El 100% del personal es profesional o está certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.			
35			El 100% del personal que brinda el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas es bilingüe			
36			El establecimiento posee un reglamento interno			
37			El hotel brinda programas de inducción a sus nuevos trabajadores			

38			Se utilizan los siguientes métodos de capacitación como: conferencias, talleres, estudios de caso, videos, capacitación en línea			
39			El gerente tiene un manual de funciones para los trabajadores del establecimiento			
40			El establecimiento cuenta con un organigrama			
41		Presentación Personal	El 100% del personal cuenta un uniforme			
42			El personal muestra pulcritud en su presentación personal			
43			El 100% del personal cuenta con placas que identifiquen su nombre y cargo que desempeña			
44			El personal brinda un trato amable y respetuoso a los huéspedes del establecimiento			
45			Los jefes de cada departamento entregan al personal del hotel los materiales necesarios para desempeñar su trabajo como: guantes, mascarillas, zapatos antideslizantes, etc.			
46		Desempeño Laboral	El personal es puntual al llegar al trabajo			
47			El personal brinda los servicios de manera rápida, oportuna y organizada			
48			Cumple con la tarea que se le asigna diariamente			
49			El servicio de recepción está disponible las 24 horas del día			
50			El personal conoce la oferta de productos y servicios del establecimiento y del destino			
51			El establecimiento cuenta con un programa de incentivos para premiar el buen desempeño de los trabajadores			
52			El establecimiento sanciona a los trabajadores por mala conducta, no realizar de forma adecuada sus trabajo o irresponsabilidad			
53			El establecimiento utiliza un formulario para evaluar a sus trabajadores			
54			Para evaluar el desempeño de los trabajadores se lo realiza mediante: competencias, escalas gráficas, comparación por pares o feedback			
55			El hotel cuenta con una plantilla de resultados de la evaluación de desempeño			
56		Facilidades y servicios	El personal cuenta con espacios para almacenamiento de sus pertenencias			
57			El personal cuenta con áreas de aseo y/o limpieza			
58			El personal cuenta con áreas para comer			

Fuente: Elaboración propia a partir de la consulta bibliográfica de las diferentes certificaciones de calidad del ámbito turístico

59			El personal cuenta con facilidades de transporte en caso de tener turnos laborales que vayan hasta las 22H00			
60			El personal accede a diferentes opciones de beneficios por trabajar en el hotel			
61	Sostenibilidad	Ambiental	Cuenta con un sistema de energía alternativa además del previsto por la empresa eléctrica			
62			Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se deben aplicar para el ahorro de energía			
63			Utiliza la tecnología de bajo consumo de energía para la iluminación en las áreas de huéspedes			
64			Utiliza sensores de movimiento en los pasillos del hotel			
65			Se realiza el registro de consumo de agua			
66			Funcionan correctamente todas las instalaciones de agua y maquinarias (tuberías, bombas, etc)			
67			Se da mantenimiento continuo a las instalaciones de agua y maquinarias (tuberías, bombas, etc)			
68			Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se apliquen para el ahorro de agua			
69			El personal está actualizado sobre las iniciativas ambientales existentes			
70			El establecimiento brinda el servicio de alquiler de medios de transporte que no contaminen como bicicletas			
71			Los amenities de las habitaciones son ecológicos			
72		Social	El establecimiento contrata personal independientemente de la edad, raza, género, orientación sexual, nacionalidad, etc.			
73			El 4% del personal que labora en el establecimiento tiene discapacidad			
74			El hotel brinda facilidades a las personas con discapacidad como: rampas, sillas de ruedas, personal que sepa lenguaje de señas, etc			
75			El hotel brinda ayuda a alguna asociación o institución benéfica			
76			Participa el establecimiento en campañas sociales			

77			El hotel promociona la compra de productos culturales y artesanales locales a sus clientes			
78			El establecimiento tiene alguna temática definida e incorpora elementos coherentes a la decoración del mismo.			
79			El hotel cuenta con un plan de emergencia y salidas de evacuación			
80			El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios			
81		Económico	El establecimiento compra y ofrece productos locales a los huéspedes			
82			El establecimiento presenta acuerdos o productos de pequeños empresarios locales para desarrollar y vender productos sostenibles basados en la naturaleza, historia y cultura del área local			
83			En el establecimiento se lleva un adecuado control de calidad de los productos que se adquieren			
84			Las duchas, lavamanos y sanitarios de los baños de las habitaciones cuentan con algún sistema de bajo consumo de agua			
85			El establecimiento al adquirir sus productos se fija que éstos posean las siguientes características: fabricados con reciclaje, orgánicos, utilicen menos plástico			
86			Se aprovecha la luz natural en las áreas que sea posible			
87			Los envases vacíos son reutilizados			
88			Las habitaciones y áreas públicas poseen algún sistema de ahorro de energía, ya sea a través de focos ahorradores o luces con sensor de movimiento.			
89			Se realiza anualmente el mantenimiento de la fachada e instalaciones del establecimiento			
90			El sistema de reservas es automático			
91	Gestión comercial	Información general	Utiliza medios digitales para promocionar el establecimiento. (Facebook e Instagram)			
92			En la página web del establecimiento se incluye información como: ubicación, tarifas de habitaciones, platillos que se sirven en el restaurante, servicios y facilidades que oferta el hotel.			
93			La información proporcionada del establecimiento en redes sociales se encuentra acompañada con material audiovisual como: fotografías, videos, mapas.			

Fuente: Elaboración propia a partir de la consulta bibliográfica de las diferentes certificaciones de calidad del ámbito turístico

94			La filosofía empresarial que exhibe en su plataformas virtuales incluye: misión, visión, valores empresariales y objetivos			
95			Están disponibles todos los servicios que se promocionan en su página web y redes sociales			
96		Marketing	Cuenta con personal capacitado para el manejo del marketing del establecimiento			
97			El establecimiento ofrece promociones a sus clientes en fechas especiales como: San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad			
98			El establecimiento emplea diversas técnicas para fidelizar a sus clientes			
99			Ofrece el hotel algún valor agregado que lo diferencie de la competencia			
100			La empresa cuenta con políticas de reserva, ventas, devoluciones y cancelaciones y los da a conocer en sus plataformas digitales			
			Subtotal			
			Total (100 pts)			

Fuente: Elaboración propia a partir de la consulta bibliográfica de las diferentes certificaciones de calidad del ámbito turístico

En el cuestionario anterior se pueden observar que los hoteles serán evaluados mediante 100 parámetros distribuidos en 4 ejes: Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad y Gestión Comercial. Al final, se encuentran 2 tipos de casilleros: en el primero que dice Subtotal se escribirán los números que corresponden a la sumatoria de cada indicador. Finalmente, en la casilla Total estará la calificación obtenida por cada hotel.

3.5 Evaluación de la herramienta “Excelencia Morlaca”

3.5.1 Análisis FODA

La matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) es una herramienta que permite analizar aspectos internos y externos de un individuo, empresa u objeto con el propósito de establecer estrategias que le ayuden a lograr un desarrollo óptimo. A continuación, se ha realizado una valoración de la herramienta “Excelencia Morlaca” y se obtuvo la siguiente información:

3.5.1.1 Fortalezas

Son las cualidades que posee una empresa y que le permite competir frente a las demás, pues se vuelve su valor agregado. Estas al ser internas pueden ser controladas, por el gerente. Con respecto a la herramienta sus fortalezas son las siguientes:

1. Herramienta cuantitativa que permite obtener datos numéricos precisos a partir de la calificación de los hoteles para conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades
2. La herramienta abarca varios ejes de evaluación como: Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad y Gestión Comercial
3. Los parámetros de evaluación tienen la característica de adaptabilidad para ser aplicados en otras modalidades de alojamiento que no sean hoteles
4. Los resultados obtenidos en la evaluación de los hoteles pueden ser tabulados utilizando cualquier gráfico estadístico
5. Primer modelo innovador de herramienta ejecutado en Cuenca
6. Herramienta técnica elaborada por estudiantes con conocimientos en el área.

3.5.1.2 Debilidades

Son los defectos o deficiencias que posee una empresa, debido a la falta de recursos, capacitación del personal, entre otros. En un futuro, si son trabajadas arduamente mediante estrategias se convierten en fortalezas. Estas pueden ser controladas al igual que las fortalezas. A continuación, se detallan las debilidades de la herramienta:

1. Diversidad de criterios administrativos por parte de los hoteleros.
2. El alcance de la herramienta sea netamente académico.
3. La terminología empleada puede ser compleja para la comprensión de ciertos parámetros de la herramienta por parte del personal de algunos hoteles.
4. Los parámetros de evaluación pueden omitir ciertos aspectos importantes que manejan los hoteles como la seguridad
5. No existe una retroalimentación por parte de la herramienta
6. La herramienta no contempla procesos de seguimiento para los hoteles.

3.5.1.3 Oportunidades

Son aspectos positivos que de manera externa benefician a la empresa, no obstante, no pueden ser manejados por la misma. Las oportunidades que posee este instrumento son:

- 1) Relaciones cercanas con personas que tienen conocimiento sobre gestión y administración hotelera para aporte al proyecto.
- 2) No se han realizado procesos de evaluación por sectores de alojamiento en la ciudad de Cuenca.
- 3) La herramienta permite establecer referentes que sirvan para la creación de estrategias de mejoramiento para los hoteles de la ciudad de Cuenca.
- 4) Esta herramienta podría ser presentada por parte del Ministerio de Turismo para ser replicada en otras ciudades del país.
- 5) Una herramienta de calidad podría ser el inicio de una campaña de mejora de la planta hotelera de Cuenca.
- 6) Podría llegar a convertirse en una herramienta de control que ayude a verificar si los hoteles cumplen con los requisitos que les exige el Reglamento de Alojamiento de acuerdo a la categoría que tengan
- 7) Generar interés en el sector hotelero por ser evaluados para así conocer la realidad del sector

3.5.1.4 Amenazas

Son factores negativos que provienen del entorno y que ponen en peligro el funcionamiento de la empresa. Al igual que las oportunidades no pueden ser controladas. A continuación, se detallan las amenazas que atentan contra la herramienta:

- 1) Herramienta no cumpla con las expectativas o lineamientos que manejan las autoridades del sector turístico.
- 2) Gerentes de hoteles no dan apertura para la aplicación de la herramienta en sus establecimientos
- 3) La información brindada por el personal del hotel no corresponde con la realidad del establecimiento al momento de la verificación del mismo.

- 4) La forma para evaluar a los establecimientos puede variar dependiendo del criterio que tenga la persona que aplique la herramienta
- 5) Falta de apoyo por parte de la Asociación Hotelera del Azuay quienes consideran que la herramienta no permite conocer al 100% qué problemas está enfrentando el sector hotelero.
- 6) La planta hotelera está renovándose constantemente por lo que en un futuro la herramienta podría quedar obsoleta.
- 7) Una vez identificadas las deficiencias que tiene el sector hotelero, las autoridades del sector turístico no apliquen las estrategias para el mejoramiento de los establecimientos de alojamiento.

3.5.2 Análisis competitivo - Matriz FODA

El análisis competitivo consiste en comparar fortalezas con fortalezas, oportunidades con oportunidades; debilidades con debilidades; y amenazas con amenazas con el objetivo de otorgarle a cada variable un puntaje que permita conocer cuáles tienen mejor calificación para trabajar con ellas mediante la definición de estrategias y eliminar aquellas que hayan obtenido una menor valoración

Tabla 34 Análisis competitivo de las fortalezas de la herramienta

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	TOTAL
F1	0	1	1	1	1	1	5
F2	0	0	1	1	1	1	4
F3	0	0	0	0	1	1	2
F4	0	0	1	0	1	1	3
F5	0	0	0	0	0	1	1
F6	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y el análisis FODA de la herramienta

Resultados:

1. Herramienta cuantitativa que permite obtener datos numéricos precisos a partir de la calificación de los hoteles para conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades
2. La herramienta abarca varios ejes de evaluación como: Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad y Gestión Comercial
3. Los parámetros de evaluación tienen la característica de adaptabilidad para ser aplicados en otras modalidades de alojamiento que no sean hoteles
4. Los resultados obtenidos en la evaluación de los hoteles pueden ser tabulados utilizando cualquier gráfico estadístico
5. Primer modelo innovador de herramienta ejecutado en Cuenca
6. Herramienta técnica elaborada por estudiantes con conocimientos en el área.

Análisis

En la tabla anterior se puede observar que las mayores fortalezas de la herramienta son: su característica cuantitativa que permite obtener datos numéricos precisos a partir de la calificación de los hoteles para conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades; abarcar diferentes ejes de evaluación como Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad y Gestión Comercial; sus parámetros se adaptan a otras modalidades de alojamiento; los resultados de cada evaluación se tabulan con cualquier gráfico estadístico y es el primer modelo innovador de herramienta ejecutado en Cuenca. Por otro lado, se elimina la fortaleza menor puntuada que es ser una herramienta técnica elaborada por estudiantes con conocimiento en el área, ya que cualquier persona con la ayuda de internet puede consultar los indicadores y buscar ejemplos para crear los rangos de evaluación.

Tabla 35 Análisis competitivo de las debilidades de la herramienta

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	TOTAL
D1	0	1	0	0	0	1	2
D2	0	0	0	0	0	1	1
D3	1	1	0	1	1	1	5
D4	1	1	0	0	0	1	3
D5	1	1	0	1	0	1	4
D6	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y el análisis FODA de la herramienta

Resultados:

1. Diversidad de criterios administrativos por parte de los hoteleros.
2. El alcance de la herramienta sea netamente académico.
3. La terminología empleada puede ser compleja para la comprensión de ciertos parámetros de la herramienta por parte del personal de algunos hoteles.
4. Los parámetros de evaluación pueden omitir ciertos aspectos importantes que manejan los hoteles como la seguridad
5. No existe una retroalimentación por parte de la herramienta
6. La herramienta no contempla procesos de seguimiento para los hoteles.

Análisis

En la tabla anterior se puede identificar que las mayores debilidades son: la diversidad de criterios administrativos por parte de los hoteleros; el alcance netamente académico que pudiera tener la herramienta; la terminología empleada puede resultar confusa para el personal de los establecimientos: los parámetros de evaluación omiten ciertos aspectos que manejan los sitios de alojamiento como la seguridad y este instrumento no realiza ninguna retroalimentación. No obstante, la debilidad que será eliminada debido a la poca valoración recibida es el no contemplar ningún tipo de seguimiento a los hoteles posterior a su evaluación.

Tabla 36 Análisis competitivo de las oportunidades de la herramienta

	O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	TOTAL
O1	0	1	1	1	1	1	1	6
O2	0	0	0	0	0	0	0	0
O3	0	1	0	1	1	1	1	5
O4	0	1	0	0	0	0	0	0
O5	0	1	0	1	0	0	0	2
O6	0	1	0	1	1	0	0	3
O7	0	1	0	1	1	1	0	4

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y el análisis FODA de la herramienta

Resultados

- 1) Relaciones cercanas con personas que tienen conocimiento sobre gestión y administración hotelera para aporte al proyecto.
- 2) No se han realizado procesos de evaluación por sectores de alojamiento en la ciudad de Cuenca.
- 3) La herramienta permite establecer referentes que sirvan para la creación de estrategias de mejoramiento para los hoteles de la ciudad de Cuenca.
- 4) Esta herramienta podría ser presentada por parte del Ministerio de Turismo para ser replicada en otras ciudades del país.
- 5) Una herramienta de calidad podría ser el inicio de una campaña de mejora de la planta hotelera de Cuenca.
- 6) Podría llegar a convertirse en una herramienta de control que ayude a verificar si los hoteles cumplen con los requisitos que les exige el Reglamento de Alojamiento de acuerdo a la categoría que tengan
- 7) Generar interés en el sector hotelero por ser evaluados para así conocer la realidad del sector

Análisis

En la tabla anterior se puede identificar que las mayores oportunidades de la herramienta son: el aporte de personas que tienen conocimiento sobre gestión y administración hotelera para aportar en la creación de este instrumento; no se han realizado procesos de evaluación por sectores de alojamiento en la ciudad; podría ser replicada en otras ciudades por parte del Ministerio de Turismo; el inicio de una campaña de mejora de la planta hotelera en Cuenca y habría la posibilidad de que se convierta en una herramienta de control que ayude a verificar si los establecimientos de alojamiento cumplen con los requisitos que les exige el Reglamento de Alojamiento de acuerdo a la categoría que tengan.

Sin embargo, la debilidad que será eliminada por su baja puntuación es la de generar interés en el sector de alojamiento para conocer su realidad a través del proceso evaluativo, ya que si este instrumento se vuelve un éxito y los hoteles al mejorar su infraestructura, talento humano, sostenibilidad y gestión comercial logran captar una mayor cantidad de turistas los otros gerentes van a querer implementar la herramienta en sus establecimientos.

Tabla 37 Análisis competitivo de las amenazas de la herramienta

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	TOTAL
A1	0	0	0	0	0	1	1	2
A2	1	0	1	1	1	1	1	6
A3	1	0	0	1	1	1	1	5
A4	1	0	0	0	1	1	1	4
A5	1	0	0	0	0	1	1	3
A6	0	0	0	0	0	0	0	1
A7	0	0	0	0	0	1	0	1

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y el análisis FODA de la herramienta

Resultados

- 1) Herramienta no cumpla con las expectativas o lineamientos que manejan las autoridades del sector turístico.
- 2) Gerentes de hoteles no dan apertura para la aplicación de la herramienta en sus establecimientos
- 3) La información brindada por el personal del hotel no corresponde con la realidad del establecimiento al momento de la verificación del mismo.
- 4) La forma para evaluar a los establecimientos puede variar dependiendo del criterio que tenga la persona que aplique la herramienta
- 5) Falta de apoyo por parte de la Asociación Hotelera del Azuay quienes consideran que la herramienta no permite conocer al 100% qué problemas está enfrentando el sector hotelero.
- 6) La planta hotelera está renovándose constantemente por lo que en un futuro la herramienta podría quedar obsoleta.
- 7) Una vez identificadas las deficiencias que tiene el sector hotelero, las autoridades del sector turístico no apliquen las estrategias para el mejoramiento de los establecimientos de alojamiento.

Análisis

En la tabla anterior se puede observar que las mayores amenazas que afectan a la herramienta son: que ésta no cumpla con las expectativas o lineamientos que manejan las autoridades del sector turístico; la falta de apertura por parte de los gerentes de hoteles para la aplicación de la herramienta; la información brindada por el personal no corresponde con la realidad del establecimiento al momento de la verificación del mismo; la forma para evaluarlos puede variar dependiendo del criterio que tenga la persona que aplique la herramienta y la falta de apoyo por parte de la Asociación Hotelera del Azuay quienes consideran que la herramienta no permite conocer al 100% qué problemas está enfrentando el sector hotelero.

No obstante, las amenazas que serán eliminadas por sus bajas puntuaciones son: la planta hotelera está renovándose constantemente por lo que en un futuro la herramienta podría quedar obsoleta y una vez identificadas las deficiencias que tiene el sector de alojamiento,

las autoridades del sector turístico no apliquen las estrategias para el mejoramiento de los establecimientos.

3.5.3 Matriz de Confrontación FODA

La matriz de confrontación FODA determina la relación e impacto que existe entre los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) a través de una valoración (10 mayor impacto, 5 medio impacto, 1 bajo impacto y 0 nulo impacto) que se obtiene mediante la combinación entre fortalezas con oportunidades y amenazas; debilidades con oportunidades y amenazas

Tabla 38 Matriz de confrontación FODA

MATRIZ DE CONFRONTACIÓN			FACTORES EXTERNOS												
			Oportunidades						Amenazas						Total
			O1	O2	O3	O4	O5	Σ	A1	A2	A3	A4	A5	Σ	
FACTORES INTERNOS	Fortalezas	F1	1	10	5	5	10	31	5	10	10	1	5	31	62
		F2	5	10	5	10	5	35	1	10	5	1	1	18	53
		F3	0	1	1	5	5	12	0	5	5	1	1	12	24
		F4	5	10	5	10	5	35	1	1	1	5	10	18	53
		F5	1	10	5	5	5	26	10	5	5	10	10	40	66
		Σ	12	41	21	35	30	278	17	31	36	18	27	248	
	Debilidades	D1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	0	1	12	17
		D2	1	10	5	5	5	26	10	1	0	5	5	21	47
		D3	0	5	1	5	1	12	1	0	1	5	1	8	20
		D4	1	1	1	1	1	5	1	5	0	1	1	8	13
		D5	1	10	10	10	10	41	10	5	5	5	5	30	71
	Σ	4	27	18	22	18	178	23	16	11	16	13	158		
	Total	16	68	39	57	48		40	47	47	34	40			

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y el análisis FODA de la herramienta

Resultados obtenidos

FO: 278 - Estrategia Ofensiva

FA: 248 - Estrategia Defensiva

DO: 178 - Estrategia de Reorientación

DA: 158 - Estrategia de Supervivencia

Análisis

Luego de realizar los cálculos respectivos el puntaje mayor fue de 278 ubicando a la herramienta en un escenario de Fortalezas y Oportunidades (FO), lo que significa que para captar una mayor cantidad de hoteles que participen en una próxima evaluación y destacar el valor agregado del proyecto se deben establecer 5 estrategias ofensivas. El segundo cuadrante que obtuvo un puntaje de 248 fue el de Fortalezas y Amenazas (FA), indicando que para competir con otros instrumentos evaluativos similares que se creen en un futuro es necesario contar con 3 estrategias defensivas.

El tercer casillero con 178 puntos fue el de Debilidades y Oportunidades (DO) que implica el desarrollo de 2 estrategias para aprovechar al máximo las oportunidades y lograr minimizar las debilidades. Y, por último, el escenario de las Debilidades y Amenazas obtuvo una puntuación de 158 lo que significa que para sobrevivir frente a las amenazas que atacan a la herramienta mientras se reducen las debilidades se debe crear 1 estrategia de acción.

3.5.4 Matriz de estrategias del FODA- Cruzado

Tabla 39 Estrategias para el FODA cruzado

Estrategia Ofensiva (FO)	Estrategia Defensiva (FA)
<ol style="list-style-type: none"> 1) Promocionar la herramienta de valoración hotelera por medio de la Fundación de Turismo para Cuenca como un instrumento que mide la calidad del sector de alojamiento 2) A través de un evento en dónde estén presentes las autoridades del sector turístico, se entregue un certificado de calidad a los hoteles que tuvieron una calificación alta en la evaluación. 3) Modificar esta herramienta para que los parámetros de evaluación puedan ser aplicados a otras modalidades de alojamiento. 4) Dar a conocer las estadísticas al sector hotelero con respecto a los ejes de evaluación que son Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad y Gestión Comercial para que los hoteleros tengan la oportunidad de mejorar las fallas más destacadas. 5) Generar placas de certificación para los establecimientos con mayores puntajes con el objetivo de darles más prestigio a los mismos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Durante la evaluación a los establecimientos de alojamiento recurrir a otras fuentes de información como los encargados de recursos humanos, marketing, gerentes, etc.; además de la información brindada por los recepcionistas de los hoteles . 2) Brindar cursos de capacitación a las personas que realicen las evaluaciones a los establecimientos para que tengan criterios similares de calificación. 3) Dar crédito a la Asociación Hotelera del Azuay como colaboradores en la generación del primer modelo innovador de herramienta de evaluación hotelera en Cuenca.
Estrategia de Reorientación (DO)	Estrategia de Supervivencia (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1) Al ser un proyecto de carácter académico, se utilizará el nombre de la Universidad del Azuay como eje de investigación generador de una herramienta de calidad, para que sea válida ante la Asociación Hotelera del Azuay y las autoridades del sector turístico. 2) Contar con el apoyo de personas cercanas que tengan conocimiento sobre gestión y administración hotelera para obtener su retroalimentación y opinión sobre la herramienta generada, 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Generar espacios de diálogo con los gerentes de los establecimientos de alojamiento para conocer la percepción que tienen sobre la herramienta y si consideran necesario realizar algún cambio en los criterios de evaluación, para que en un futuro pueda ser mejorada.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y los resultados obtenidos en la matriz de confrontación FODA

Análisis

En la tabla anterior se puede identificar las diferentes estrategias creadas para cada cuadrante. En el caso de FO, mediante la implementación de placas de certificación para aquellos establecimientos que obtengan una puntuación máxima en la evaluación se destacaría el valor agregado de la herramienta; en cuanto a FA, a través de capacitaciones para las personas que evalúen a los hoteles se puede combatir la diversidad de criterios de calificación que existan. Con respecto a DO, para solucionar la debilidad de que la herramienta sea netamente académica, se utilizaría el nombre de la Universidad del Azuay como eje investigador generador de la misma para darle validez a este instrumento ante la Asociación Hotelera del Azuay. Finalmente, en el escenario DA, para combatir la amenaza de falta de apertura por parte de los gerentes se organizaría con ellos un espacio de diálogo para que muestren cuál es la percepción que tienen frente al proyecto y que cambios se deberían realizar para una mejora continua.

3.5.5 Matriz de FODA Ponderado

Esta matriz muestra el nivel de impacto que posee cada fortaleza, debilidad, oportunidad y amenaza con respecto a la herramienta “Excelencia Morlaca”, asignándoles los siguientes valores:

3. Alto Nivel
2. Mediano Nivel
1. Bajo Nivel

Tabla 40 Matriz de FODA Ponderado

Fortalezas	V	Oportunidades	V	Debilidades	V	Amenazas	V
Herramienta cuantitativa que permite obtener datos numéricos a partir de la calificación de los hoteles para conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades	3	Relaciones cercanas con personas que tienen conocimiento sobre gestión y administración hotelera para aporte al proyecto.	2	La terminología empleada puede ser compleja para la comprensión de ciertos parámetros de la herramienta por parte del personal de algunos hoteles	3	Gerentes de hoteles no dan apertura para la aplicación de la herramienta en sus establecimientos	3
Abarca varios ejes de evaluación como: Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad y Gestión Comercial	3	Permite establecer referentes que sirvan para crear estrategias de mejoramiento para los hoteles de la ciudad de Cuenca	3	No existe una retroalimentación por parte de la herramienta	2	La información brindada por el personal del hotel no corresponde con la realidad del establecimiento al momento de la verificación del mismo.	3
Los resultados obtenidos en la evaluación de los hoteles pueden ser tabulados con cualquier gráfico estadístico	3	Generar interés en el sector hotelero por ser evaluados para así conocer la realidad del sector	2	Los parámetros de evaluación pueden omitir ciertos aspectos importantes que manejan los hoteles como la seguridad	1	La forma para evaluar a los establecimientos puede variar dependiendo del criterio que tenga la persona que aplique la herramienta	2
Los parámetros de evaluación tienen la característica de adaptabilidad para ser aplicados en otras modalidades de alojamiento que no sean hoteles	2	Podría convertirse en una herramienta de control que ayude a verificar si los hoteles cumplen con los requisitos que les exige el Reglamento de Alojamiento de acuerdo a la categoría que tengan	1	Diversidad de criterios administrativos por parte de los hoteleros	2	Falta de apoyo por parte de la Asociación Hotelera del Azuay quienes consideran que la herramienta no permite conocer al 100% qué problemas está enfrentando el sector hotelero.	1
Primer modelo innovador de herramienta ejecutado en Cuenca	3	Una herramienta de calidad podría ser el inicio de una campaña de mejora de la planta hotelera de Cuenca.	3	El alcance de la herramienta sea netamente académico.	1	Herramienta no cumpla con las expectativas o lineamientos que manejan las autoridades del sector turístico.	1
TOTAL	14	TOTAL	11	TOTAL	9	TOTAL	10
%	31.82	%	25	%	20.45	%	22.73

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y el análisis FODA de la herramienta

Resultados obtenidos

Factor de Optimización (F+O): 56.82

Factor de Riesgo (D+A): 45.18

Análisis

Esta matriz indica que el factor de optimización es mayor al de riesgo, lo que significa que gracias a las fortalezas y oportunidades que posee la herramienta, su implementación tendrá éxito en el sector hotelero y en un futuro más establecimientos de alojamiento participarán en el proceso evaluativo de la misma.

3.5.6 Hoja de Ruta

Esta matriz permite identificar en qué etapa del eje de acción (planificación, ejecución y operación) participan los involucrados o stakeholders de la herramienta, cuáles son sus funciones y responsabilidades, el entregable que ellos puedan facilitar y en qué tiempo lo realizarán.

Tabla 41 Hoja de Ruta







Stakeholders	Eje de acción	Funciones y responsabilidades	Entregable	Periodo de tiempo del accionar.
Universidad del Azuay	Planificación	Apertura de espacios para la ejecución del proyecto	Documentos para generar la apertura de escenarios y espacios	6 meses
Estudiantes	Planificación, ejecución, operación.	Realizarán el proyecto y presentarán los resultados obtenidos	Entrega del proyecto escrito y las estadísticas de los datos recopilados	6 meses
Director Tesis	Planificación, ejecución	Proporcionar dirección y guía para los estudiantes.	Informe de cumplimiento del proyecto y hojas de tutoría de tesis	6 meses
Tutor Prácticas	Planificación, ejecución	Brindar a los estudiantes una guía para la ejecución del proyecto	Hojas de práctica firmadas por el cumplimiento de horas	6 meses
Ministerio de Turismo	Operación	En el caso de que el proyecto sea viable el ministerio podría apoyar la iniciativa	Una certificación de asistencia a los cursos de retroalimentación avalada por el ministerio.	Indefinidamente después del planteamiento del proyecto
Cámara de Turismo del Azuay	Operación	Apoyo del proyecto por parte de la cámara de turismo para la aplicación en la realidad de la ciudad	Con el apoyo de la Cámara de Turismo se plantearía la posibilidad de la obtención de un certificado a los hoteles que sean partícipes en el proceso evaluativo de la herramienta.	Indefinidamente después del planteamiento del proyecto
Fundación de Turismo para Cuenca	Operación	Generar apertura para la ejecución del proyecto	Con el apoyo de la Fundación se podrá solicitar la entrega de un sello de certificación en los diferentes establecimientos.	Indefinidamente después del planteamiento del proyecto
Asociación Hotelera del Azuay	Operación	Reconocer el proyecto y generar apertura para la ejecución del mismo	Con ayuda de la Asociación Hotelera del Azuay se puede solicitar un sello que avale a los hoteles que participen de la certificación.	Indefinidamente después del planteamiento del proyecto
Hoteleros	Ejecución, operación	Verificar si el proyecto cumple con el objetivo de mejora de los hoteles	Informe favorable del proyecto	3 meses
Personal del Hotel	Ejecución, operación	Brindar información verídica en la realización de las encuestas	Folleto con la información del hotel	3 meses
Turistas	Ejecución	Evaluadores del cumplimiento de los parámetros de calidad por parte de los hoteles	Entregar la retroalimentación de las facilidades y servicios del hotel	3 meses

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y la matriz de análisis de involucrados

Análisis

En la tabla anterior se puede observar que cada uno de los stakeholders cumple un papel fundamental en la en la planificación, ejecución y operación de la herramienta “Excelencia Morlaca”. Cabe destacar que la inclusión de los turistas como parte de los involucrados en el proyecto ayuda a la obtención de información clave para el proceso evaluativo de los hoteles, ya que mediante la retroalimentación que existe en las diferentes plataformas virtuales es posible conocer la realidad de cada establecimiento con respecto a su infraestructura, talento humano sostenibilidad y gestión comercial.

Tabla 42 Ejes de acción de la Hoja de Ruta

Stakeholders	Planificación	Ejecución	Operación	Periodo de tiempo del coaccionar
Universidad del Azuay				6 meses
Estudiantes				6 meses
Director Tesis				6 meses
Tutor Prácticas				6 meses
Ministerio de Turismo				Indefinidamente después del planteamiento del proyecto
Cámara de Turismo del Azuay				Indefinidamente después del planteamiento del proyecto
Fundación de Turismo para Cuenca				Indefinidamente después del planteamiento del proyecto
Asociación Hotelera del Azuay				Indefinidamente después del planteamiento del proyecto
Hoteleros				3 meses
Personal del Hotel				3 meses
Turistas				3 meses

Representación gráfica de la participación de los Stakeholder en cada fase del eje de acción de la hoja de ruta

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y la matriz de Hoja de Ruta

Análisis

En el gráfico anterior se puede observar en qué fase de acción los actores se involucran con respecto a la creación e implementación de la herramienta. La Universidad del Azuay se encuentra en la fase de planificación, ya que esta institución se va a encargar de generar un oficio para que exista apertura por parte de los gerentes para la evaluación de sus establecimientos. En el caso de las autoridades del sector turístico como Cámara de Turismo, Ministerio de Turismo, Fundación de Turismo para Cuenca y la Asociación Hotelera del Azuay brindarán su apoyo en la fase de operación de la herramienta y esto se verá reflejado con la promoción de la misma, la premiación a los hoteles que hayan

obtenido una calificación máxima y la entrega de certificados a los mismos garantizando que la oferta de servicios supera las expectativas de los huéspedes.

Por otro lado, los hoteleros y el personal de los hoteles se involucran desde la ejecución de la herramienta, porque son los encargados de dar apertura y brindar la información requerida para la evaluación de sus establecimientos, la misma que será corroborada a través de las opiniones en las plataformas virtuales por parte de los turistas que se convierten en actores clave para esta fase

3.5.7 Matriz de Valoración por pares

Esta matriz consiste en verificar en el análisis FODA del proyecto las tres debilidades que hayan obtenido el puntaje más alto para transformarlas en fortalezas a partir de la creación de soluciones. A continuación, se puede observar lo antes mencionado:

Tabla 43 Valoración por pares

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	TOTAL
D1	0	1	0	0	0	1	2
D2	0	0	0	0	0	1	1
D3	1	1	0	1	1	1	5
D4	1	1	0	0	0	1	3
D5	1	1	0	1	0	1	4
D6	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y el análisis FODA de la herramienta

Resultados:

1. Diversidad de criterios administrativos por parte de los hoteleros.
2. El alcance de la herramienta sea netamente académico.
3. **La terminología empleada puede ser compleja para la comprensión de ciertos parámetros de la herramienta por parte del personal de algunos hoteles.**
4. **Los parámetros de evaluación pueden omitir ciertos aspectos importantes que manejan los hoteles como la seguridad**
5. **No existe una retroalimentación por parte de la herramienta**
6. La herramienta no contempla procesos de seguimiento para los hoteles.

Análisis

En la tabla anterior se puede observar que las debilidades que serán utilizadas para transformarlas en fortalezas, de acuerdo a sus puntajes son: “La terminología empleada puede ser compleja para la comprensión de ciertos parámetros de la herramienta por parte del personal de algunos hoteles” (5pts); “No existe una retroalimentación por parte de la herramienta” (4pts) y “Los parámetros de evaluación pueden omitir ciertos aspectos importantes que manejan los hoteles como la seguridad” (3pts). Cabe recalcar que la valoración alta de las mismas simboliza un alto nivel de afectación para la herramienta.

Tabla 44 Alternativas para cada debilidad del análisis FODA

No.	Debilidad	Solución
1	La terminología empleada puede ser compleja para la comprensión de ciertos parámetros de la herramienta por parte del personal de algunos hoteles	Crear un glosario de términos.
2	No existe una retroalimentación por parte de la herramienta	Crear una segunda herramienta que brinde retroalimentación a los hoteles
3	Los parámetros de evaluación pueden omitir ciertos aspectos importantes que manejan los hoteles como la seguridad	Ampliar los criterios de evaluación.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y la matriz de valoración por pares

Análisis

En el cuadro anterior se puede observar que para cada debilidad se ha creado una solución para beneficiar al personal de los hoteles a través de un glosario de términos técnicos que facilite la comprensión de los mismos durante el proceso evaluativo y a los gerentes de cada establecimiento, ya que a través de una nueva herramienta que contenga la retroalimentación de su establecimiento permitirá conocer los cambios que deban efectuarse para el mejoramiento de su servicio.

3.5.8 Matriz de Alternativas de Solución.

En esta matriz se elaboran cada una de las soluciones que permitirán transformar las debilidades en fortalezas para la herramienta. Al incluir diferentes criterios se les otorga una calificación dependiendo del nivel de influencia que tengan sobre las alternativas creadas. Se implementará primero aquella solución que haya obtenido un mayor puntaje y posteriormente se trabajará con las demás.

Tabla 45 Matriz de comparación de alternativas de solución frente a otros criterios

		A1		A2		A3	
<i>Criterio</i>	<i>Valor</i>	<i>Crear un glosario de términos.</i>		<i>Crear una segunda herramienta que brinde retroalimentación a los hoteles</i>		<i>Ampliar los criterios de evaluación.</i>	
<i>Tiempo</i>	5	3	15	5	25	4	20
<i>Costos</i>	3	2	6	4	12	3	9
<i>Mano de obra</i>	2	4	8	3	6	5	10
<i>Interés comunidad</i>	1	5	5	5	5	5	5
<i>Clima</i>	4	1	4	1	4	1	4
<i>Total</i>		38		52		48	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recibida en clases por parte del docente Santiago Malo y la matriz de valoración por pares.

Análisis

Luego de realizar los cálculos respectivos como resultado se obtuvo que la solución con mayor puntuación es “Crear una segunda herramienta que brinde retroalimentación a los hoteles”. Esta alternativa es clave para la herramienta, ya que ayudaría a que los gerentes de cada establecimiento conozcan como deben mejorar su infraestructura, talento humano, sostenibilidad y gestión comercial a fin de brindar un mejor servicio para sus futuros huéspedes y motivaría a que más hoteles participen en el proceso evaluativo.

En conclusión, la herramienta “Excelencia Morlaca” aporta de manera positiva al sector hotelero, ya que a través de sus 100 indicadores distribuidos en sus 4 ejes que son Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad y Gestión Comercial permitirá conocer cuáles son las falencias que poseen los establecimientos. También, es importante recalcar que este instrumento evaluativo incorpora elementos tradicionales de la cultura local como los diseños de la pollera de la “Chola Cuencana”, los rosetones y las cúpulas de la Catedral de la Inmaculada Concepción” reafirmando la identidad de la ciudad.

Por otro lado, cabe mencionar que los involucrados con la herramienta como la Universidad del Azuay, tutor de tesis y del proyecto, las diferentes autoridades del sector turístico, hoteleros, personal de los hoteles y turistas cumplen un rol fundamental en la creación e implementación de la misma, ya sea facilitando documentos para generar espacios de apertura, entregando la información necesaria para la evaluación de los establecimientos, apoyando el proyecto o asesorando en la realización del mismo

Con respecto al análisis FODA, este ha mostrado que las fortalezas y oportunidades son superiores a las debilidades y amenazas, lo que significa que aplicando una serie de estrategias como: promoción de la herramienta, inclusión de diferentes retroalimentaciones para que los gerentes conozcan que deben mejorar sus establecimientos, , modificación de los parámetros para ser aplicados en otras modalidades de alojamiento, reconocimiento de hoteles con excelente calificación a través de placas de identificación, entre otras, se podrá motivar a que más hoteleros participen de este proceso de evaluación y se logre iniciar una campaña de mejoramiento del sector de alojamiento de Cuenca.

En el siguiente capítulo se dará a conocer que metodología se utilizó para conocer cuántos hoteles debían ser evaluados, cuáles participaron en dicho proceso y que resultados se obtuvieron con la implementación de la herramienta. Y, por último, es necesario cuestionarse la siguiente interrogante ¿Los establecimientos de alojamiento fallan más en Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad o Gestión Comercial?

Capítulo 4 Análisis de Resultados

El presente capítulo abarca el análisis de resultados de las evaluaciones realizadas a los sitios de alojamiento, partiendo de la aplicación de un muestreo aleatorio utilizando una fórmula estadística para conocer el número de hoteles que participarán en el proceso. Además, se ha tabulado los datos obtenidos en los indicadores por cada categoría de los establecimientos, con el objetivo de saber si necesitan trabajar más en la Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad o Gestión Comercial. Finalmente, se incluyó una tabla en donde se puede observar el puntaje obtenido y en que rango de calificación de encuentran.

El interés al desarrollar esta sección es conocer la realidad del sector hotelero para identificar sus fortalezas y debilidades y en un futuro desarrollar estrategias para iniciar un proceso de mejoramiento. Además, con esta información se podrá saber cuántos indicadores de calidad propuestos por la herramienta fueron cumplidos por los hoteles de categoría 2, 3, 4 y 5 estrellas. La metodología empleada para la obtención de los resultados fue la visita a los 70 hoteles ubicados en diferentes puntos de la ciudad, para obtener una muestra representativa. Luego se aplicaron los cuestionarios a los gerentes de cada establecimiento y en caso de que ellos se encontraran ausentes se lo realizaba al subgerente o a los trabajadores del lugar. Durante el trabajo de campo, se presentaron algunos inconvenientes como la falta de apertura de algunos administradores para brindar la información requerida, pues temían que la misma fuera utilizada para otros fines que no sean académicos y algunos locales se encontraban cerrados. Posteriormente, se procedió a la tabulación de cada indicador y finalmente, mediante gráficos estadísticos se presentaron los resultados obtenidos.

Y, por último, la finalidad de este estudio es proporcionar información útil y certera a las autoridades del sector turístico para que conozcan en qué estado se encuentra la hotelería de la ciudad y si la falta de cumplimiento de los indicadores de calidad propuestos por la herramienta se debe a que no están acatando los requisitos que les exige el Reglamento de Alojamiento.

4.1 Muestreo aleatorio para seleccionar los hoteles a evaluar

Previo a la selección de los hoteles que participarían en la evaluación, se realizó un oficio dirigido al Ministerio del Turismo para solicitar el Catastro Turístico de la provincia del Azuay, el mismo que fue enviado por correo electrónico a la autora de esta tesis luego de 48 horas de haberlo requerido. Una vez abierto este documento se aplicaron algunos filtros para escoger el cantón, la actividad turística y la categoría, con el objetivo de conocer el número de establecimientos de alojamiento de Cuenca que se encuentran registrados en dicho catastro.

Al final de este proceso se contabilizó un total de 100 hoteles, sin embargo, se detectaron algunos errores como: diferentes formas de escritura del nombre comercial de los sitios de hospedaje lo que ocasionaba que se les contaran dos veces en este documento o se les asignaba categorías que no estaban reconocidas en el Reglamento de Alojamiento del Ecuador. Entonces, se procedió a realizar las correcciones respectivas para conocer el número real de establecimientos y se obtuvo un total de 87 hoteles.

Por otro lado, para determinar cuántos hoteles debían ser evaluados se aplicó la siguiente fórmula estadística que permite calcular el tamaño de la muestra de este estudio, es decir el subconjunto representativo de la población de establecimientos de alojamiento:

$$m = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

$$m = \frac{(1,96)^2 (0,5)^2 (85)}{(0,05)^2 (85-1) + (1,96)^2 (0,5)^2}$$

$$m = \frac{(1,96)^2 (0,5)^2 (87)}{(0,05)^2 (84) + (1,96)^2 (0,5)^2}$$

$$m = 69,74$$

m= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

σ = Desviación estándar

N= Tamaño de la población total

e= Error muestral

Se establece que el tamaño de la muestra, es decir el número de encuestas que deben ser aplicadas son 70. Considerando que la fórmula aplicada anteriormente contiene una serie de términos que no son utilizados regularmente o que los conocen solo aquellas personas que han estudiado la asignatura de “Estadística” es indispensable que se incluyan las

definiciones de los mismos, con el objetivo de facilitar la comprensión de cualquier lector para que conozca como se logró obtener el resultado previo.

Población: Según el sitio web Universo Fórmulas (s.f) es un grupo compuesto por individuos o elementos con características (cualitativas o cuantitativas) semejantes, y sobre los cuáles se lleva a cabo un estudio estadístico para obtener conclusiones. Por otro lado, a la cantidad de sujetos que forman parte de una población se los conoce como tamaño poblacional. Es común observar en las fórmulas estadísticas que a este término se lo represente con la letra N.

Desviación estándar: En las fórmulas estadísticas se la representa con el símbolo σ y el valor a ser utilizado es de 0,5. El autor López realizó una publicación en el sitio web de Economipedia en el que menciona:

La desviación típica o estándar es una medida que ofrece información sobre la dispersión media de una variable. La desviación típica es siempre mayor o igual que cero. Para entender este concepto necesitamos analizar 2 conceptos fundamentales:

Media: *Es la media de nuestra serie de datos.*

Desviación: *La desviación es la separación que existe entre un valor cualquiera de la serie y la media.*

(López, s.f)

Error de muestreo: “Es la falla producida por el investigador por error en la selección de personas u objetos de la población, habiendo elegido solo una parte que no es la representativa del total”. (Bustamante, 2011). En las fórmulas estadísticas se pueden utilizar los siguientes valores: 1%, 5% y 9%; dependiendo de cuanto sea el margen de equivocación aceptado en el estudio. Este término se encuentra representado por la letra e

Nivel de confianza: Según el sitio web Divestadística (s.f) en su diccionario de términos estadísticos define al nivel de confianza como la posibilidad de que el parámetro de la población pueda ser valorado a través de los intervalos de confianza que se consigan por parte de la información que provenga de la muestra. Los porcentajes más utilizados son 90%, 95% y 99% y en las fórmulas estadísticas la letra z representa a este término.

4.2 Evaluación a hoteles seleccionados de la ciudad de Cuenca

Para iniciar este proceso, se realizó una reunión con el presidente de la Asociación Hotelera del Azuay, Juan Pablo Vanegas, en el Hotel Río Piedra, con el objetivo de solicitar su apoyo para evaluar a los establecimientos de alojamiento mediante el envío de un oficio a todos los gerentes de los hoteles de la ciudad para que tengan conocimiento del trabajo que se realizaría en los próximos meses y proporcionen la información necesaria para llenar el cuestionario elaborado previamente por la autora de esta investigación.

En cuanto a la selección de los hoteles, se procuró elegir no solo a los que se encuentren en el centro histórico sino también aquellos que estén ubicados en las periferias de la ciudad, así como a los establecimientos que tengan categoría de 2 estrellas hasta los que sean de 5 estrellas para obtener una muestra más representativa de la situación hotelera.

Para ello se elaboró un cronograma en el que se incluyó la fecha y que sitios serían evaluados cada día, procurando que estén cercanos entre ellos para no destinar mucho tiempo en el desplazamiento hacia esos lugares.

A continuación, se muestra la lista de los hoteles que participaron en la evaluación y la fecha en la que fue llevado este proceso:

Tabla 46 Lista de hoteles evaluados de la ciudad de Cuenca

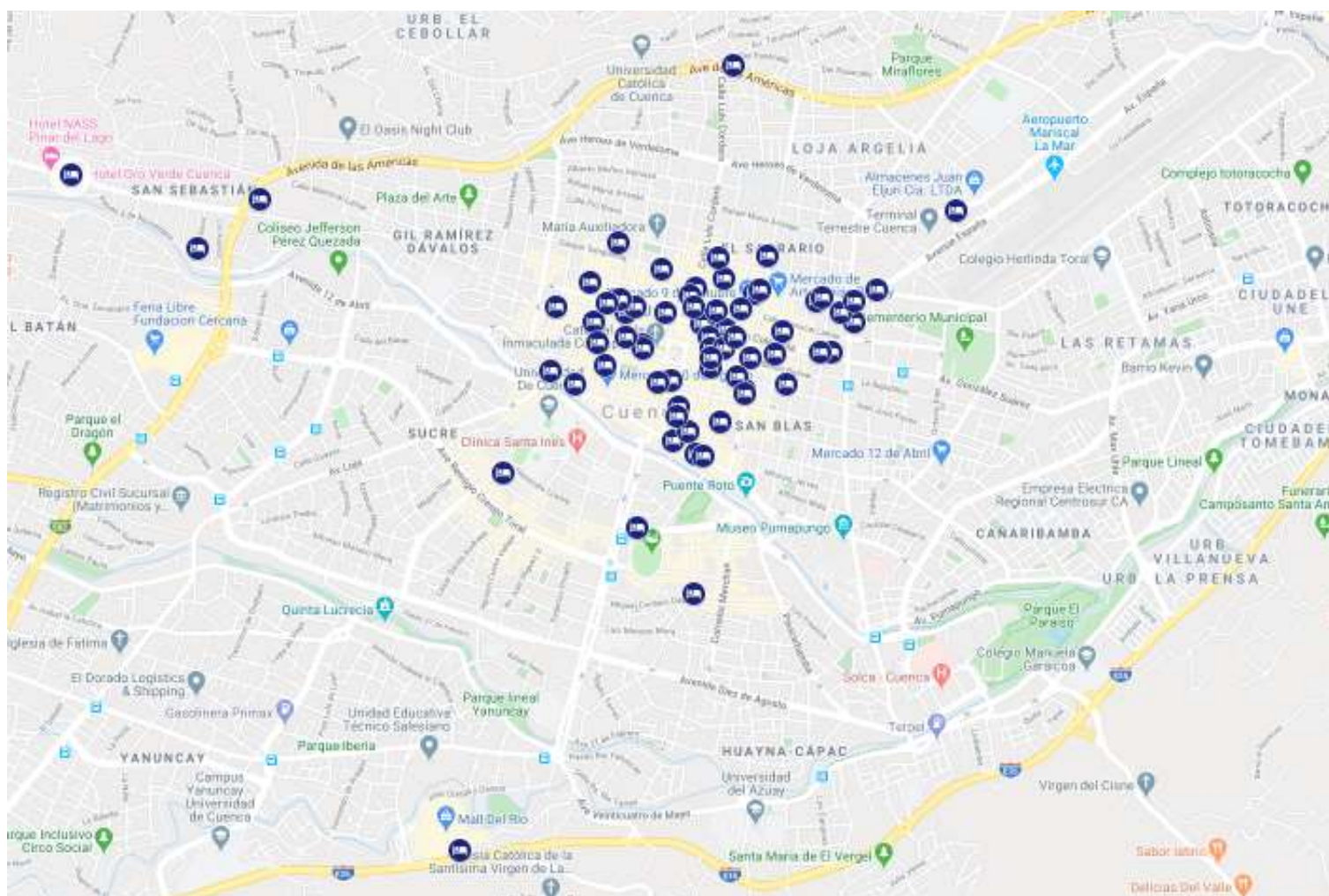
Hotel	Categoría	Fecha de evaluación
Calle Angosta	2 estrellas	7 de Octubre
Casa Hibiscus	2 estrellas	8 de Octubre
Catedral	2 estrellas	7 de Octubre
Ejecutivo Express	2 estrellas	11 de Octubre
Europa	2 estrellas	11 de Octubre
Flore	2 estrellas	14 de Octubre
Las Américas	2 estrellas	15 de Octubre
La Orquídea	2 estrellas	8 de Octubre
Majestic	2 estrellas	14 de Octubre
Manantial	2 estrellas	15 de Octubre
Mi Hotel & Suites	2 estrellas	16 de Octubre
Moisés	2 estrellas	17 de Octubre
Norte	2 estrellas	17 de Octubre
Nuestra Residencia	2 estrellas	18 de Octubre
Portal Español	2 estrellas	21 de Octubre
Posada del Ángel	2 estrellas	16 de Octubre
Posada del Rey	2 estrellas	22 de Octubre
Río Piedra	2 estrellas	22 de Octubre
Ríos del Valle	2 estrellas	23 de Octubre
Rosamía	2 estrellas	21 de Octubre
San Luis	2 estrellas	24 de Octubre
Santa Ana	2 estrellas	18 de Octubre
Siena	2 estrellas	23 de Octubre
Terra Sur	2 estrellas	25 de Octubre
Villa San Marcos	2 estrellas	24 de Octubre

Alejandrina	3 estrellas	5 de Noviembre
Atahualpa	3 estrellas	5 de Noviembre
Balcón del Arte	3 estrellas	6 de Noviembre
Boutique Castilla de León	3 estrellas	6 de Noviembre
Campanario	3 estrellas	7 de Noviembre
Casa San Rafael	3 estrellas	8 de Noviembre
Casa Sucre	3 estrellas	7 de Noviembre
Casona Vergel	3 estrellas	25 de Noviembre
Cordero	3 estrellas	8 de Noviembre
Cuenca	3 estrellas	8 de Noviembre
Culturas	3 estrellas	11 de Noviembre
Ensueños	3 estrellas	12 de Noviembre
España	3 estrellas	12 de Noviembre
Geordanos	3 estrellas	13 de Noviembre
Inca Real	3 estrellas	13 de Noviembre
Italia	3 estrellas	14 de Noviembre
Las Gardenias	3 estrellas	15 de Noviembre
Majestic II	3 estrellas	14 de Noviembre
Morenica del Rosario	3 estrellas	15 de Noviembre
Patrimonio	3 estrellas	11 de Noviembre
Presidente	3 estrellas	18 de Noviembre
Príncipe	3 estrellas	19 de Noviembre
Quijote	3 estrellas	18 de Noviembre
Raymipampa	3 estrellas	20 de Noviembre
San Andrés	3 estrellas	20 de Noviembre
Santa Mónica	3 estrellas	19 de Noviembre
Santiago de Compostela	3 estrellas	26 de Noviembre
Selina	3 estrellas	21 de Noviembre
Tarqui Hotel &Suites	3 estrellas	22 de Noviembre
Victoria	3 estrellas	21 de Noviembre
Vieja Mansión	3 estrellas	22 de Noviembre
Yanuncay	3 estrellas	25 de Noviembre
Carvallo	4 estrellas	2 de Diciembre
Conquistador	4 estrellas	2 de Diciembre
Felicia	4 estrellas	3 de Diciembre
Kuna	4 estrellas	5 de Diciembre
Los Balcones	4 estrellas	3 de Diciembre
San Juan	4 estrellas	4 de Diciembre
Santa Lucía	4 estrellas	4 de Diciembre
Zahir	4 estrellas	5 de Diciembre
Cruz del Vado	5 estrellas	9 de Diciembre
Dorado	5 estrellas	10 de Diciembre
Four Points	5 estrellas	10 de Diciembre
Mansión Alcázar	5 estrellas	9 de Diciembre
Oro Verde	5 estrellas	11 de Diciembre

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el Catastro Turístico de la Provincia del Azuay, 2019

En la tabla anterior se puede observar que se evaluaron un total de 70 hoteles de la ciudad de Cuenca desde el 7 de octubre hasta el 11 de diciembre. La participación en cada categoría fue de la siguiente manera: 2 estrellas (25 establecimientos); 3 estrellas (32 establecimientos); 4 estrellas (8 establecimientos) y 5 estrellas (5 establecimientos). Cabe mencionar que durante este proceso surgieron algunos inconvenientes, por ejemplo: falta de apertura por parte de algunos gerentes quienes temían que los datos recopilados fueran utilizados para otros fines o simplemente no tenían el tiempo suficiente para responder el cuestionario y el cierre de algunos hoteles como el Forum y Andreina ocasionó que se deban elegir otros sitios de alojamiento.

Ilustración 31 Ubicación de los hoteles en Cuenca



Fuente: Elaboración propia utilizando el sitio web de Google Maps
Recuperado de: https://drive.google.com/open?id=1j6HKeSDyS_xL-zedgFiPR-FI9iFftrRq&usp=sharing

En el mapa anterior se representa la ubicación de los 70 hoteles que participaron en el proceso evaluativo y se puede observar que la mayor concentración de establecimientos de alojamiento se encuentra en el Centro Histórico de Cuenca, debido a los diferentes monumentos históricos, iglesias, museos y otros sitios de interés turístico que existen en

este lugar. No obstante, en las periferias de la ciudad muchos propietarios han decidido construir sus hoteles aprovechando lugares de entretenimiento como el Estadio Alejandro Serrano Aguilar, Centro de Convenciones Mall del Río, etc.

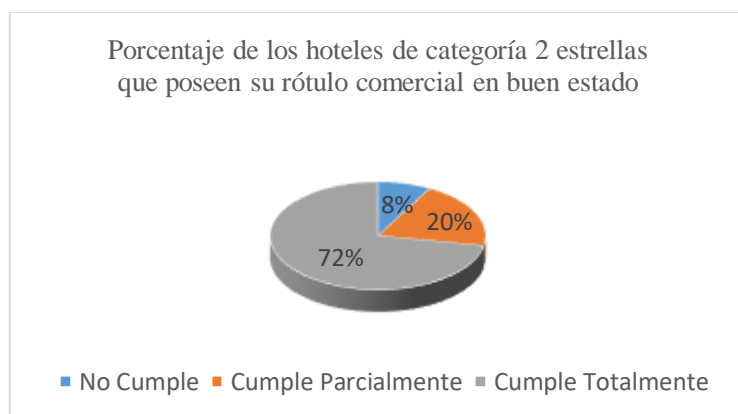
4.3 Análisis de lo tabulado de cada indicador

Luego de la evaluación a los 70 hoteles de la ciudad de Cuenca, se procedió a tabular los resultados obtenidos en cada indicador mediante un gráfico circular utilizando el programa Excel. Cabe mencionar que este proceso se llevó a cabo por cada categoría de hoteles con el objetivo de conocer cuál de los ejes era el más débil y con el que se debía trabajar arduamente para convertirlo en fortaleza. Al final, se mostrará mediante un gráfico de barras, la calificación que obtuvieron los sitios de alojamiento que participaron en esto.

4.3.1 Hoteles de categoría 2 estrellas

4.3.1.1 Eje de Infraestructura

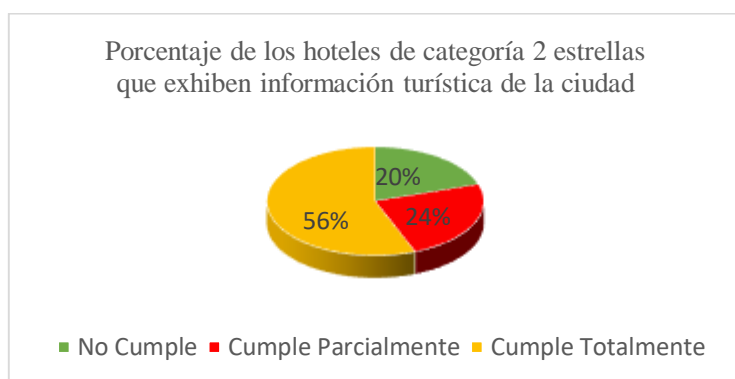
Gráfico 10 1.- Rótulo Comercial en buen estado



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con tener su rótulo comercial en buen estado; un 20% cumplen parcialmente con este indicador, porque les falta pintarlo nuevamente o hacer más legible su tipografía y un 8% no cumplen, ya que no consideran relevante su remodelación frente a otras áreas del establecimiento.

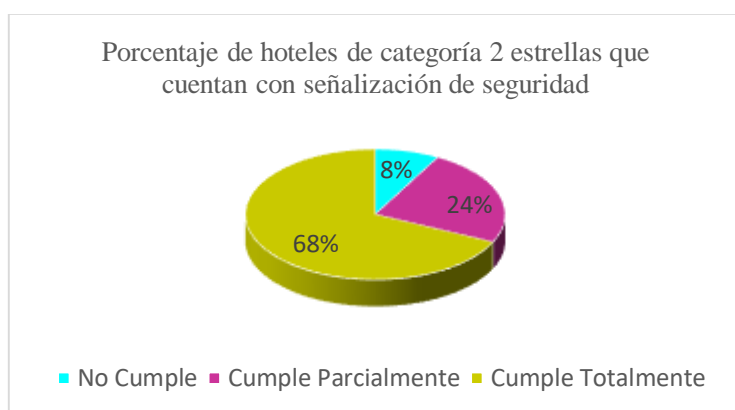
Gráfico 11 2.- Exhibe información turística de la ciudad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con exhibir información turística de la ciudad con todos los atractivos turísticos, restaurantes, cafeterías, guías certificados, empresas de transporte y sitios de diversión; un 24% cumplen parcialmente con este indicador, porque entregan únicamente a sus huéspedes el mapa de la ciudad con los atractivos de Cuenca y un 20% no cumple, ya que el turista utiliza internet para realizar cualquier consulta que él necesite, por lo tanto consideran innecesario contar con este material en sus establecimientos.

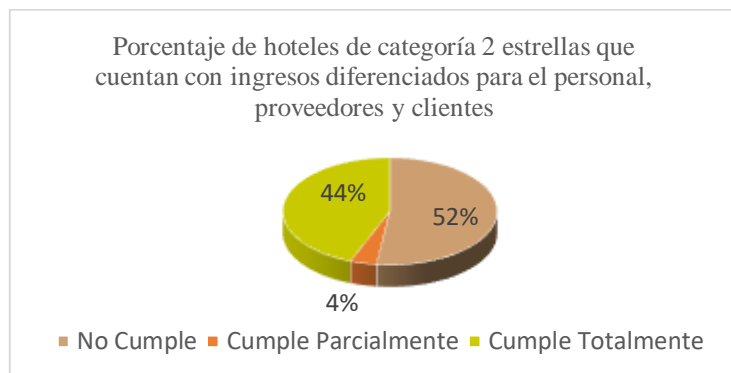
Gráfico 12 3.- Cuenta con señalización de seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 68% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con tener señalización de seguridad (informativa, preventiva y de emergencia); un 24% cumplen parcialmente con este indicador, porque poseen únicamente señalización preventiva y de emergencia y les falta implementar información que les permita a los huéspedes conocer cómo deben actuar en caso de un desastre natural o un incendio y un 8% no cumple, pues no contienen ninguna de las tres mencionadas anteriormente.

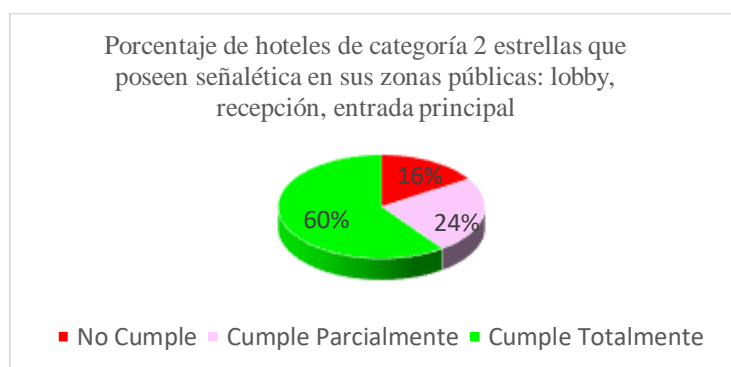
Gráfico 13 4.- Cuenta con ingresos diferenciados para el personal, proveedores y clientes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 52% de los hoteles evaluados no cumplen con tener ingresos diferenciados para el personal, proveedores y clientes, debido a que gran parte de ellos no pueden ampliar su infraestructura porque sus inmuebles son casas patrimoniales que no pueden ser modificadas; un 44% cumplen totalmente con este parámetro y tan sólo el 4% cumple parcialmente con este indicador, puesto que poseen ingresos diferenciados únicamente para el personal y sus clientes y en el caso de los proveedores utilizan cualquiera de esas dos entradas

Gráfico 14 5.- El establecimiento posee señalética en sus zonas públicas: lobby, recepción, entrada principal

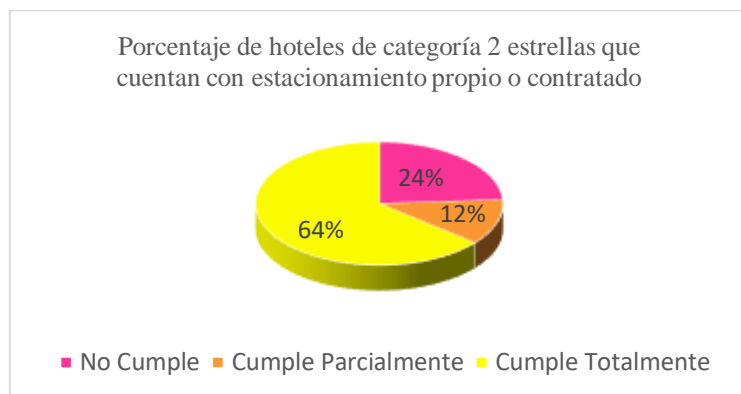


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con la implementación de la señalética en sus zonas públicas como: lobby, recepción y entrada principal; un 24% cumplen parcialmente con este indicador, puesto que en ciertos espacios como la recepción o el lobby no cuentan con señalización, no obstante los turistas los identifican fácilmente por encontrarse cerca de la puerta principal

del establecimiento y 16% no cumple con este parámetro, ya que gran parte del lugar no cuenta con aquello a no ser que sean zonas de acceso restringido.

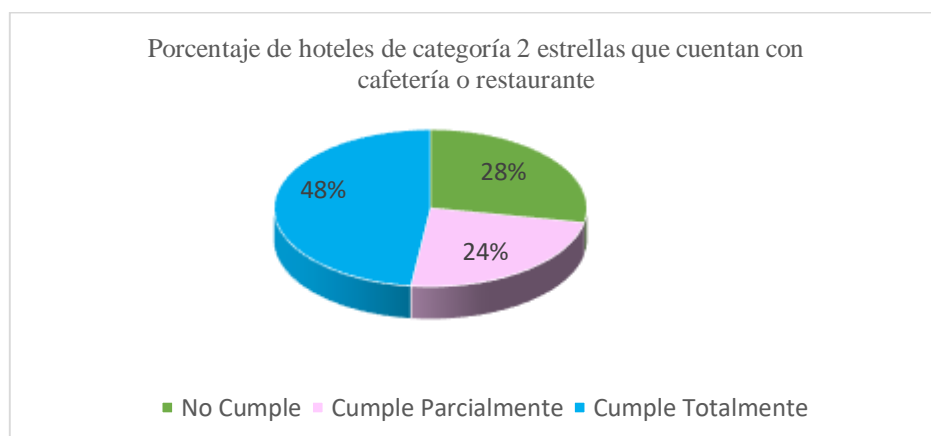
Gráfico 15 6.- Cuenta con estacionamiento propio o contratado



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 64% de los hoteles evaluados cumplen totalmente al facilitar su propio estacionamiento o han establecido un contrato con algún parqueadero cercano; un 24% no cumplen con este indicador, debido a que los inmuebles de varios establecimientos al ser patrimoniales no les permiten a sus propietarios realizar ninguna remodelación para crear este tipo de espacios y un 12% cumple parcialmente, ya que la mayoría de turistas no disponen de vehículo propio.

Gráfico 16 7.- Cuenta con cafetería o restaurante

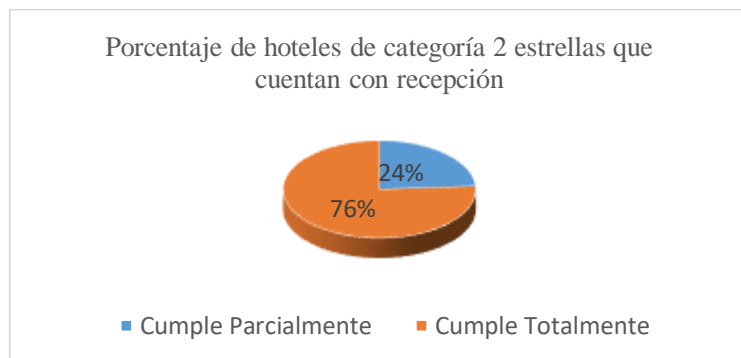


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 48% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, ya que este servicio se encuentra incluido en el hospedaje; un 28% no cumplen con este indicador ya que el Reglamento de Alojamiento no les exige a los establecimientos

de categoría 2 estrellas que tengan este tipo de espacios, por lo que queda a criterio del gerente general y un 24% cumplen parcialmente por que sus administradores han decidido abrirlos dependiendo de la cantidad de turistas que se encuentren hospedados.

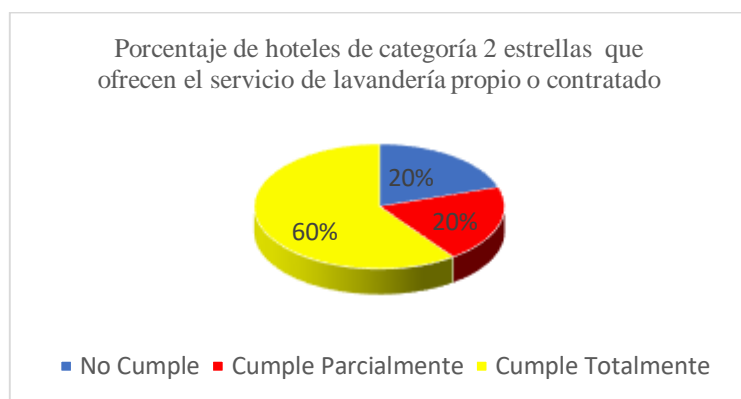
Gráfico 17 8.- Cuenta con recepción



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 76% de los hoteles evaluados cumplen totalmente al tener una recepción y un 24% cumple parcialmente con este indicador ya que durante las noches no suele estar abierta, pues no se contrata a un auditor nocturno o se destina otros espacios para atender cualquier requerimiento de los huéspedes como el lobby.

Gráfico 18 9.- Ofrece servicio de lavandería propio o contratado

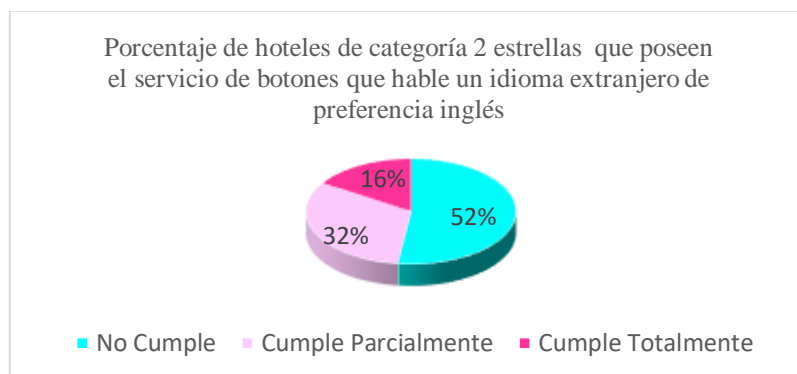


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente al ofrecer el servicio propio de lavandería o han establecido un contrato con alguna empresa cercana; un 20% cumplen parcialmente con este indicador ya que le dan a los huéspedes opciones de lavanderías, sin embargo no existe ninguna alianza con la

empresa dueña de ese sitio y un 20% no cumplen ya que el turista con la ayuda del internet puede buscar esos lugares sin la necesidad de consultar con el personal del establecimiento.

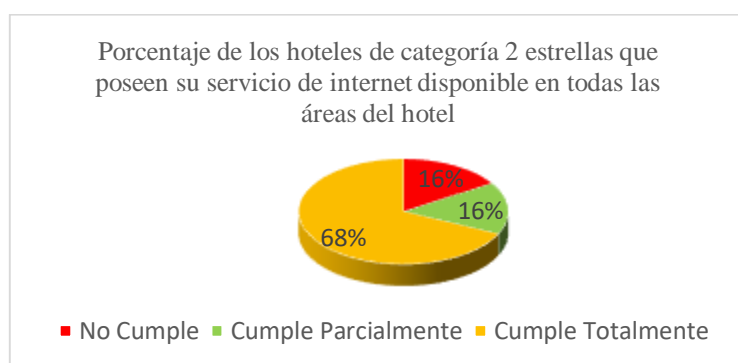
Gráfico 19 10.- Posee servicio de botones que hable un idioma extranjero, de preferencia inglés



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 52% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que no se brinda el servicio de botones; un 32% cumplen parcialmente con este parámetro ya que la persona que desempeña este cargo entiende y habla poco este idioma y un 16% cumple totalmente pues el encargado de llevar las maletas de los huéspedes a las habitaciones posee un nivel de inglés óptimo para comunicarse correctamente con los turistas extranjeros.

Gráfico 20 11.- El servicio de internet se encuentra disponible en todas las áreas del hotel

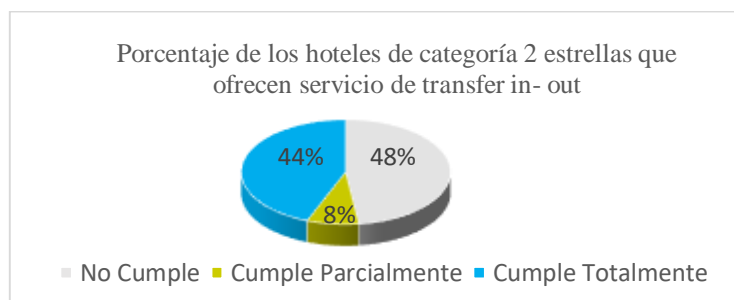


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 68% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que el internet se encuentra disponible en todas las áreas del establecimiento; un 16% cumplen parcialmente con este parámetro por que la conexión

de este servicio no abarca algunas habitaciones que se encuentran lejos de recepción en donde está ubicado encuentra el modem y un 16% no cumplen, porque los huéspedes necesitan estar en el lobby para que puedan utilizar el internet.

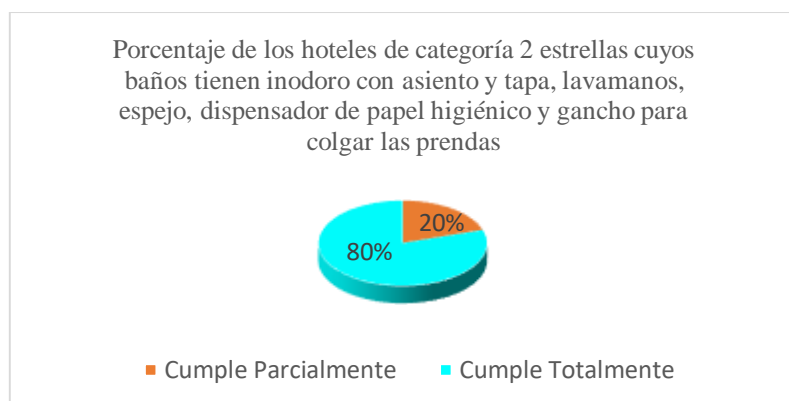
Gráfico 21 12.- Ofrece servicio de transfer in- out



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 48% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador pues al no ofrecer el servicio de transfer in- out, el turista por su cuenta debe tomar cualquier medio de transporte para dirigirse al aeropuerto o viceversa; un 44% cumplen totalmente con este parámetro, ya que el establecimiento posee su propia buseta para transportar a sus huéspedes al lugar que ellos lo requieran y un 8% cumplen parcialmente, porque han creado alianzas estratégicas con cooperativas de taxis para llevar a cabo los traslados que el cliente solicite.

Gráfico 22 13.- Los baños tienen inodoro con asiento y tapa, lavamanos, espejo, dispensador de papel higiénico y gancho para colgar las prendas

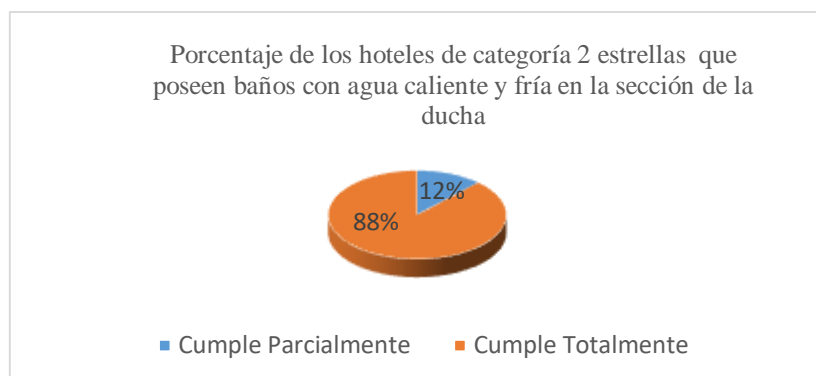


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus baños cuentan con inodoro con asiento y tapa,

lavamanos, espejo, dispensador de papel higiénico y ganchos para colgar prendas y un 20% cumplen parcialmente con este parámetro, porque les falta implementar dispensador de papel higiénico y gancho para colgar la ropa.

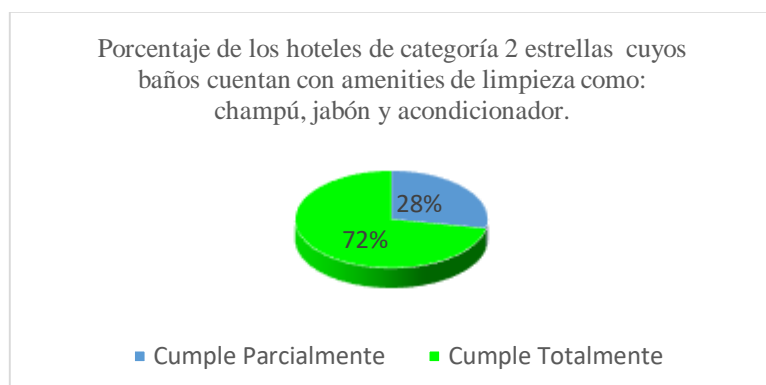
Gráfico 23 14.- Los baños cuentan con agua caliente y fría en la sección de la ducha



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que las regaderas de sus baños poseen una sección de agua fría y caliente y un 12% cumplen parcialmente con este parámetro, porque poseen una llave la cual solo brinda agua tibia, pues sus duchas son eléctricas

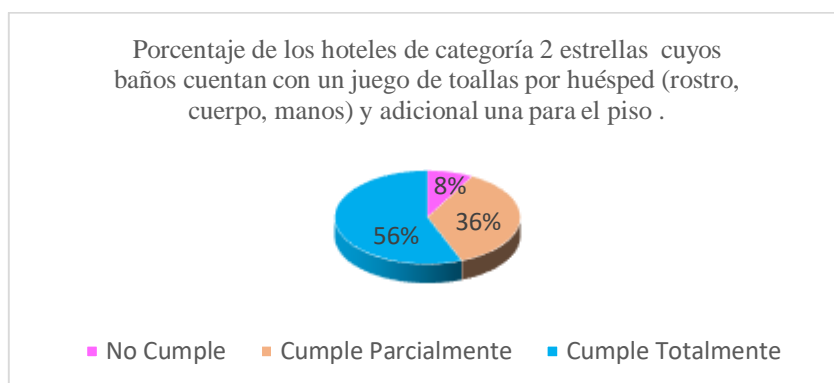
Gráfico 24 15.- Los baños cuentan con amenities de limpieza como: champú, jabón y acondicionador



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los baños poseen champú, jabón y acondicionador y un 28% cumplen parcialmente con este parámetro, porque solo ofrecen jabón y champú.

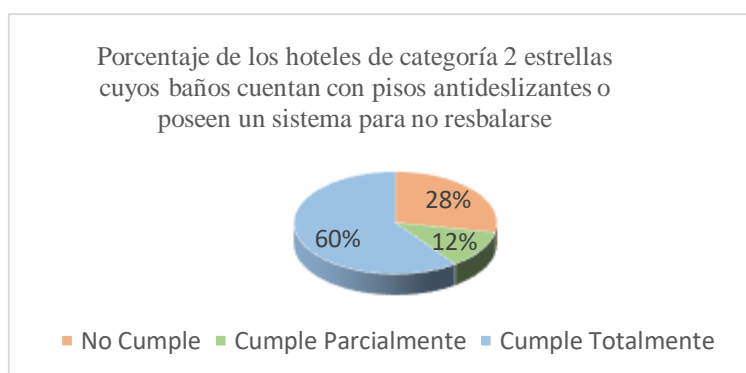
Gráfico 25 16.- Los baños cuentan con un juego de toallas por huésped (rostro, cuerpo, manos) y adicional una para el piso



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los baños cuentan con un juego de toallas para el cuerpo, rostro, manos y una adicional para el piso; un 36% cumplen parcialmente con este parámetro, porque se le entrega a cada huésped únicamente toallas para el cuerpo y manos, y un 8% de los establecimientos no cumplen con aquello.

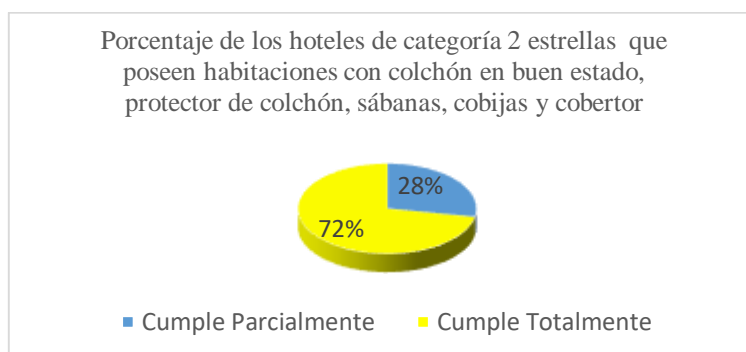
Gráfico 26 17.- Los baños cuentan con pisos antideslizantes o poseen un sistema para no resbalarse



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los baños se encuentran equipados con pisos antideslizantes o tubos en los que pueden sujetarse los huéspedes para evitar cualquier tipo de accidente; un 28% no cumplen con este parámetro, porque en un inicio cuando se construían estos espacios no se pensó que fuese necesario y era una manera de reducir los costos; y un 12% cumple parcialmente pues solo las habitaciones que son para personas con discapacidad cuentan con estas facilidades.

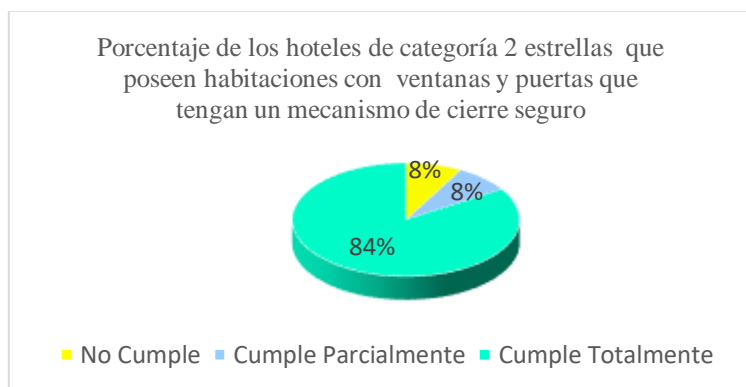
Gráfico 27 18.- Las habitaciones cuentan con colchón en buen estado, protector de colchón, sábanas, cobijas y cobertor



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los colchones de cada habitación se encuentran en buen estado y poseen protector de colchón, sábanas, cobijas y cobertor y un 28% cumplen parcialmente con este parámetro, porque las camas no se encuentran equipadas completamente, pues varias de ellas no tienen un cobertor o protector de colchón.

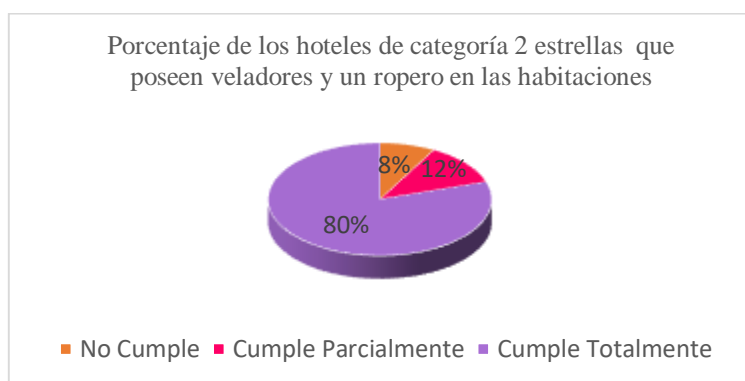
Gráfico 28 19.- Las habitaciones cuentan con ventanas y puertas que tengan un mecanismo de cierre seguro



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 84% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus ventanas y puertas tienen un mecanismo de cierre seguro para evitar que cualquier persona entre sin consentimiento del huésped a su habitación; un 8% cumplen parcialmente, porque algunas cerraduras de ciertas puertas necesitan ser renovadas para garantizar seguridad en el lugar y un 8% de los establecimientos no cumplen con este indicador pues no solamente sus puertas sino sus ventanas necesitan ser reemplazadas por otras más seguras.

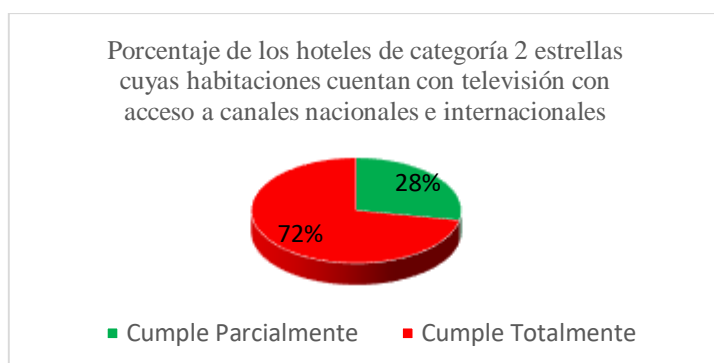
Gráfico 29 20.- Las habitaciones cuentan con veladores y un ropero



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus habitaciones poseen veladores y ropero; un 12% cumplen parcialmente, porque algunos gerentes han optado por quitar los armarios, pues consideran que los turistas ya no guardan sus prendas de vestir en esos lugares sino las mantienen en sus maletas de viaje y un 8% no cumplen debido a que los dormitorios poseen solamente una cama, el baño y la televisión.

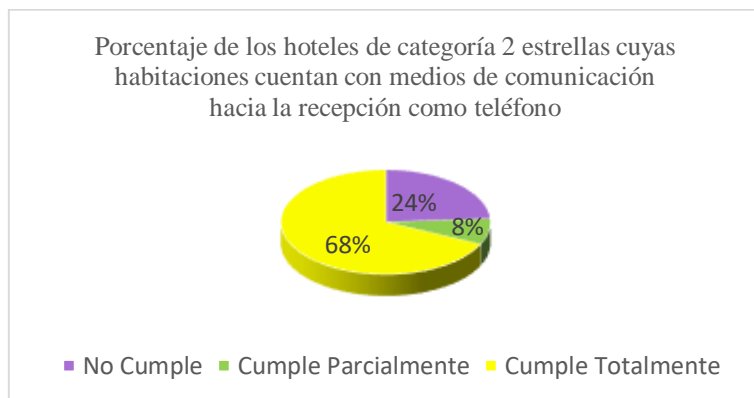
Gráfico 30 21.- Las habitaciones cuentan con televisión con acceso a canales nacionales e internacionales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus televisiones cuentan con acceso a canales nacionales e internacionales; y un 28% cumplen parcialmente, pues los televisores solo transmiten canales nacionales.

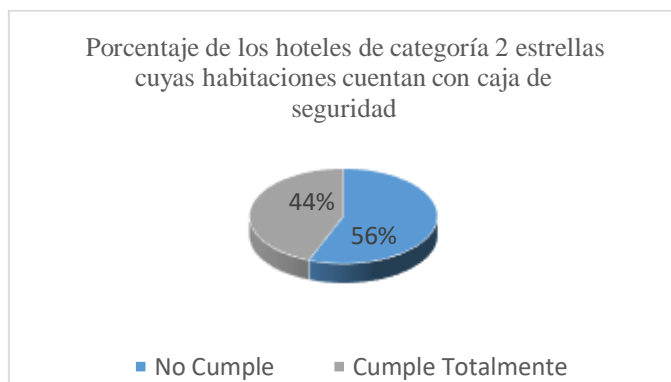
Gráfico 31 22.- Las habitaciones cuentan con medios de comunicación hacia la recepción como el teléfono



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 68% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que poseen un teléfono para que los huéspedes puedan comunicarse con recepción ante cualquier requerimiento que tengan ; un 24% no cumplen pues no poseen este aparato en sus dormitorios, por lo que cualquier requerimiento que tengan deben pedirlo personalmente al equipo de trabajo del lugar y un 8% cumplen parcialmente porque ciertas habitaciones aún lo mantienen.

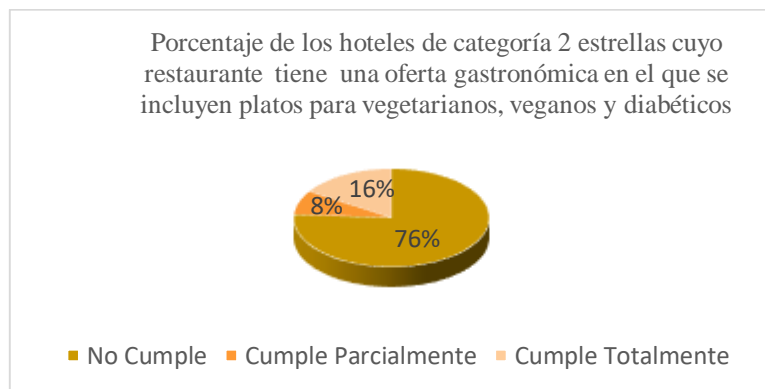
Gráfico 32 23.- Las habitaciones cuentan con caja de seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que en los dormitorios al no haber caja de seguridad deben encargar sus objetos en recepción y un 44% cumplen totalmente con este parámetro, al incorporar este dispositivo en cada habitación para priorizar la seguridad de los turistas.

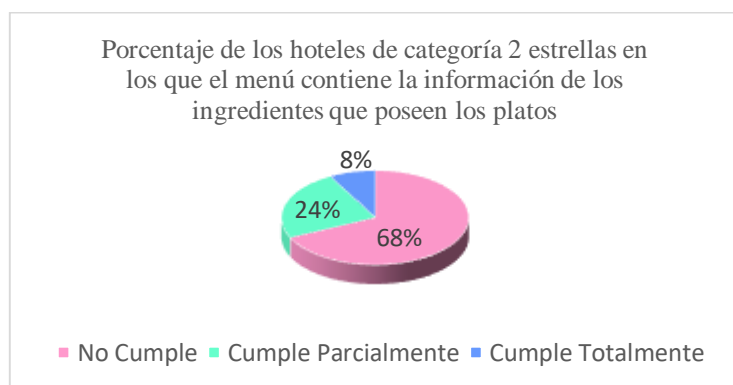
Gráfico 33 24.- En el restaurante, la oferta gastronómica incluye platos para vegetarianos, veganos y diabéticos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 76% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que varios de ellos únicamente ofrecen desayunos de dos tipos continental o americano, razón por la cual no cuentan con platos para vegetarianos, veganos y diabéticos; un 16% cumplen totalmente con este parámetro, pues consideran importante que su oferta gastronómica incluya a estos tres grupos para captar una mayor cantidad de clientes y un 8% de los establecimientos cumplen parcialmente, porque no existe una demanda alta de turistas veganos y diabéticos.

Gráfico 34 25.- En el menú del restaurante, se muestra la información de los ingredientes que poseen los platos

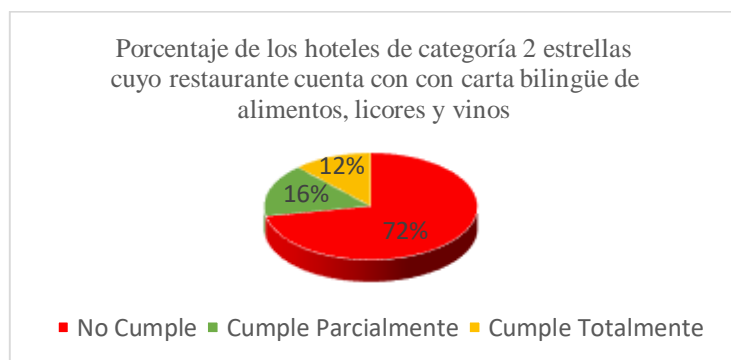


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 68% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que varios de ellos únicamente ofrecen desayunos de dos tipos continental o americano, razón por la cual no cuentan con un menú; un 24% cumplen parcialmente con este parámetro, debido a que en las cartas han incluido los ingredientes

de ciertos platos que no sean conocidos por los huéspedes y un 8% de los establecimientos cumplen totalmente con incluir la información de la oferta gastronómica que tienen para que el turista sepa lo que va a degustar y así evitar que ingiera algún alimento al cuál sea alérgico.

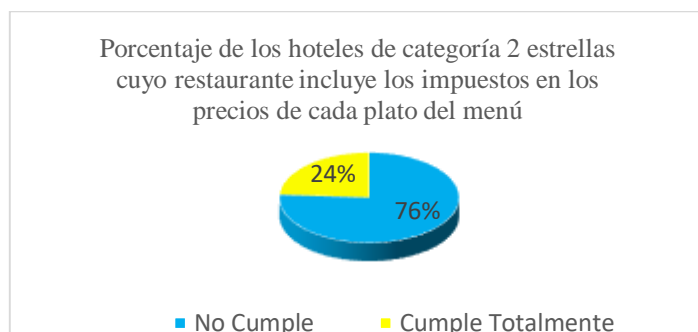
Gráfico 35 26.- Cuenta el restaurante con carta bilingüe de alimentos, licores y vinos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que varios de ellos únicamente ofrecen desayunos de dos tipos continental o americano, razón por la cual no han creado un menú; un 16% cumplen parcialmente con este parámetro, debido a que su carta de alimentos está traducida al inglés, sin embargo, no poseen una para licores y vinos y un 12% de los establecimientos cumplen totalmente con tener su oferta gastronómica traducida al inglés al igual que las diversas opciones de bebidas alcohólicas.

Gráfico 36 27.- Se incluyen los impuestos en los precios de cada plato del menú

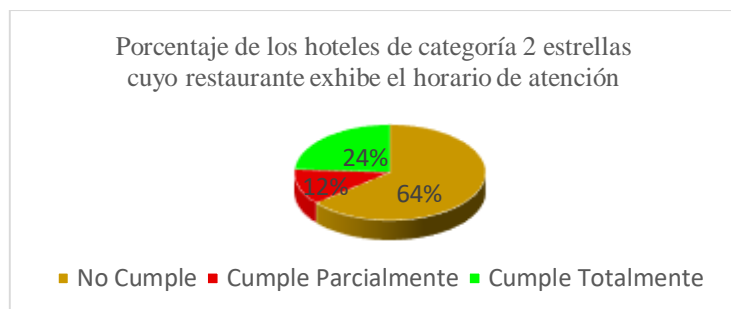


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 76% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que esos impuestos se encuentran incluidos en el precio del

hospedaje y un 24% cumplen totalmente con este parámetro, pues al precio de cada plato ya están incluidos los impuestos con el objetivo de evitar confusiones en los clientes a la hora de cancelar el consumo realizado.

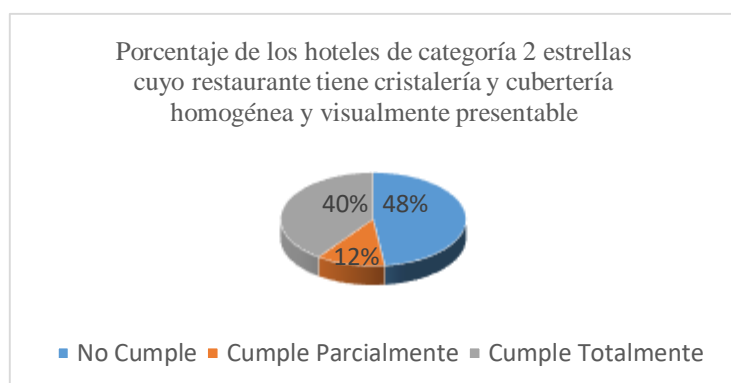
Gráfico 37 28.- El restaurante exhibe el horario de atención



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 64% de los hoteles evaluados no cumplen con exhibir el horario de atención del restaurante, por lo tanto, los gerentes tienen más libertad para decidir el momento del día en que abren dependiendo de la demanda de huéspedes que tengan; un 24% cumplen totalmente con este indicador, por consiguiente los huéspedes conocerán los horarios en los que pueden servirse alguna opción de la carta y un 12% cumple parcialmente, ya que en algunos establecimientos esa información se encuentra en el material informativo disponible en cada habitación o en la recepción.

Gráfico 38 29.- El restaurante tiene cristalería y cubertería homogénea y visualmente presentable

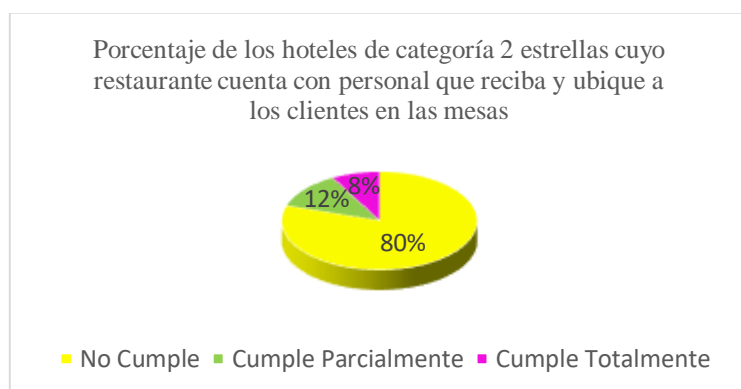


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 48% de los hoteles evaluados no cumplen con este parámetro, ya que su cristalería y cubertería no es homogénea ni visualmente presentable; un 40% cumplen totalmente con este indicador porque son cuidadosos con la

imagen de sus restaurantes procurando comprar la misma vajilla para que sea uniforme en todas las mesas y un 12% de los establecimientos cumplen parcialmente debido a la falta de renovación de sus platos, cubiertos y vasos que no lucen similares entre ellos y les toca mezclar para realizar el montaje de las mesas.

Gráfico 39 30.- El restaurante cuenta con personal que reciba y ubique a los clientes en las mesas

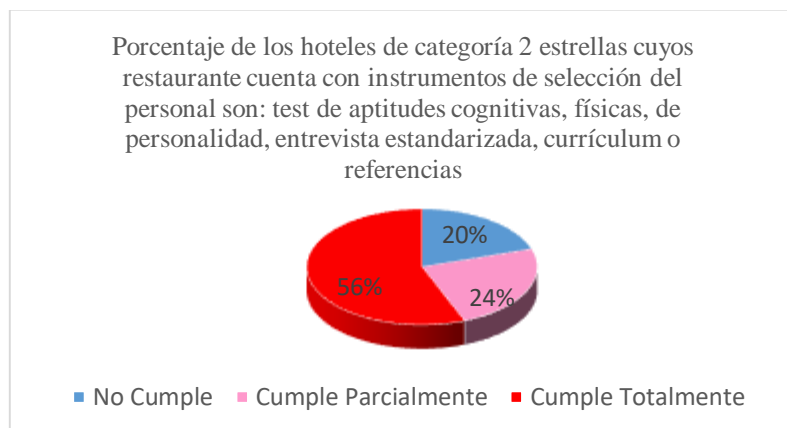


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados no cumplen con este parámetro, ya que consideran que al no tener una alta demanda diaria de huéspedes en el restaurante no es necesario contratar a alguien que los reciba y ubique en las mesas; un 12% cumple parcialmente con este indicador, porque solamente durante temporada alta emplean a una persona que cumpla la función de hostess y un 8% de los establecimientos cumplen totalmente con aquello.

4.3.1.2 Eje de Talento Humano

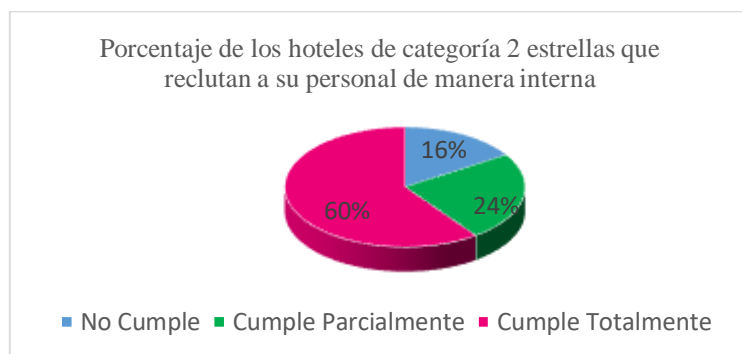
Gráfico 40 31.- Los instrumentos de selección del personal son: test de aptitudes cognitivas, físicas, de personalidad, entrevista estandarizada, currículum o referencias



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro previo a la contratación de su equipo de trabajo; un 24% cumplen parcialmente con este indicador ya que, dependiendo del número de candidatos que tengan emplean los instrumentos de selección, de lo contrario solo les solicitan su currículum vitae y un 20% no cumplen, pues no disponen de tiempo para aplicarlos, por lo que les ponen a prueba 3 meses para verificar si son óptimos para el puesto de trabajo que desean

Gráfico 41 32.- El proceso de reclutamiento se lo hace de manera interna

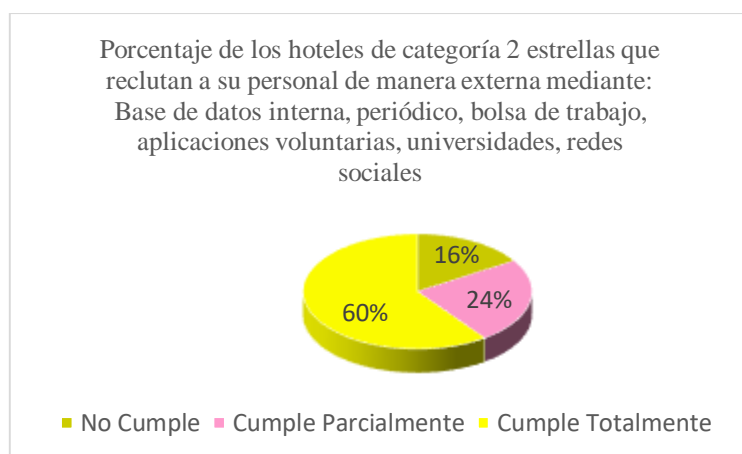


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, pues seleccionan a miembros de su equipo de trabajo para cubrir los puestos laborales en donde falte personal; un 24% cumple parcialmente con este

indicador, ya que el reclutamiento no solo se da de manera interna sino también externa y un 16% de los establecimientos no cumplen, pues deciden seleccionar a personas externas para evitar sobrecargar a sus trabajadores asignándoles más tareas.

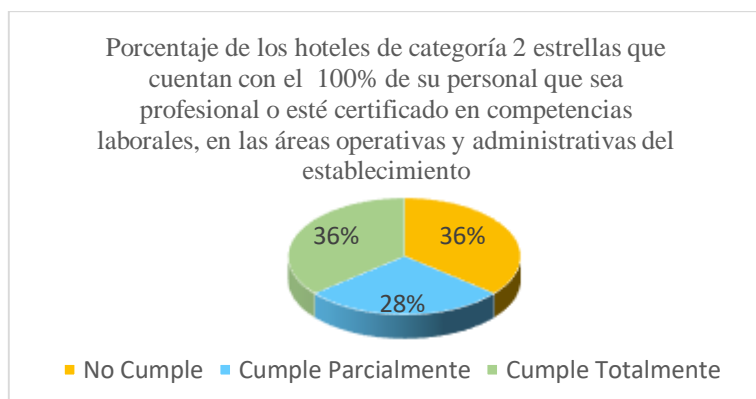
Gráfico 42 33.- El proceso de reclutamiento externo se hace mediante: Base de datos interna, periódico, bolsa de trabajo, aplicaciones voluntarias, universidades, redes sociales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, pues realizan reclutamiento externo para que nuevos trabajadores formen parte de la empresa; un 24% cumplen parcialmente, ya que algunos gerentes no publican sus ofertas laborales en el periódico o redes sociales, pues prefieren tener un conjunto de C.V. en su base de datos interna para contactarse con los candidatos en caso de requerirlo en un futuro para cubrir algún puesto laboral y un 16% de establecimientos no lo cumplen, porque se basan en las referencias de su equipo de trabajo para contratar a otros empleados.

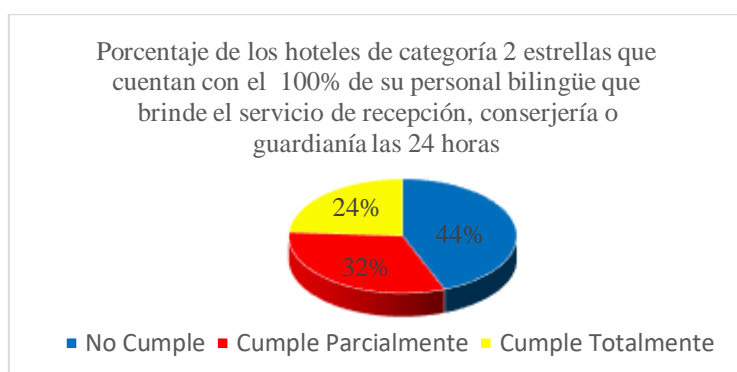
Gráfico 43 34.- El 100% del personal es profesional o está certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 36% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, debido a que el 100% del personal ha tenido una formación profesional o técnica ; un 36% no cumplen con este indicador, ya que algunos miembros de su equipo de trabajo solo son bachilleres y un 28% cumplen parcialmente porque la mitad de sus trabajadores se encuentran certificados para desempeñar sus funciones o son profesionales, sin embargo aún se puede evidenciar que ciertos empleados no han podido acceder a una educación de tercer nivel.

Gráfico 44 35.- El 100% del personal que brinda el servicio de recepción, conserjería o guardiania las 24 horas es bilingüe

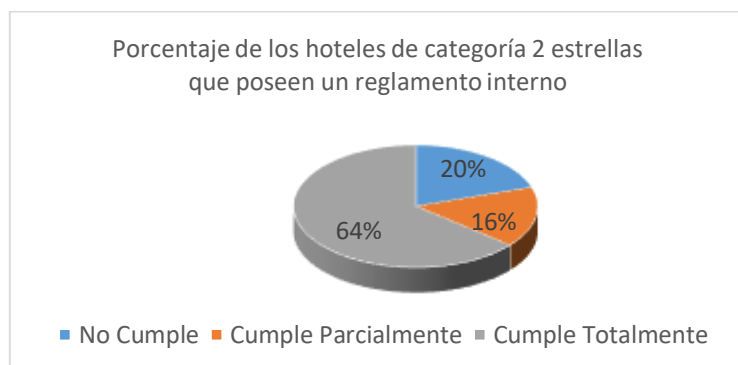


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 44% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque su personal no es bilingüe generando inconvenientes al momento de comunicarse con turistas extranjeros; un 32% cumplen parcialmente, ya que la mitad de sus empleados hablan y entienden el inglés; mientras que un 24% de los

establecimientos cumplen totalmente, pues los trabajadores entienden y hablan fluidamente este idioma cuando entablan una conversación con sus huéspedes provenientes de otros países.

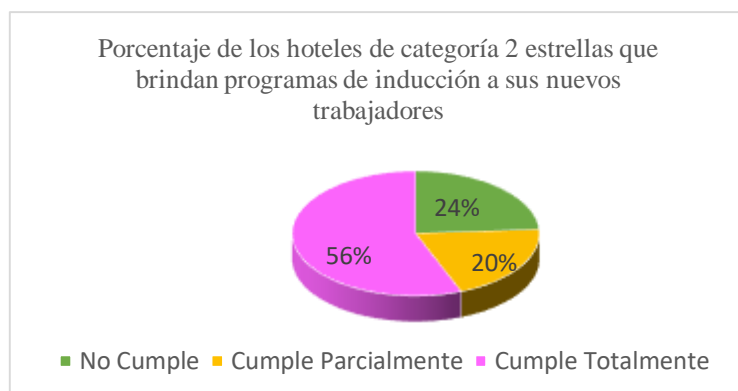
Gráfico 45 36.- El establecimiento posee un reglamento interno



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 64% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque el gerente ha creado un reglamento interno para establecer las obligaciones que tiene cada trabajador y como debe comportarse durante sus jornadas laborales con el fin de mantener una correcta armonía entre sus compañeros y empleadores; un 20% no cumple ya que ciertos establecimientos poseen las reglas que deben seguir los empleados pero no se encuentran transcritos en papel provocando algunos inconvenientes con los jefes y un 16% cumple parcialmente por que siguen manteniendo el antiguo pero sin realizar las actualizaciones necesarias.

Gráfico 46 37.- El hotel brinda programas de inducción a sus nuevos trabajadores

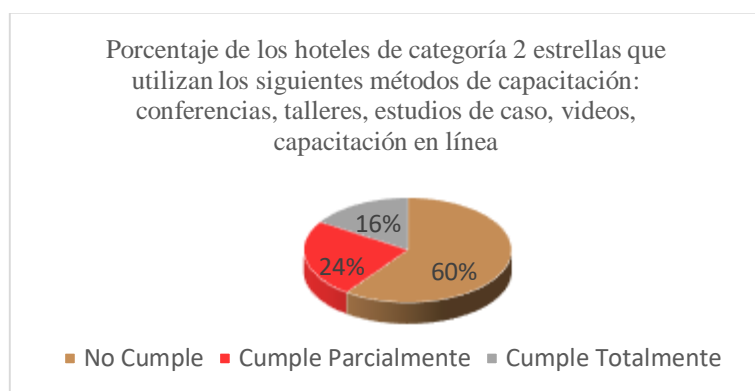


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque el departamento de Recursos Humanos ha creado

programas de inducción para toda aquella persona que se integra en la empresa; un 24% no cumple con este parámetro, ya que sus compañeros se encargan de enseñarles todo lo que necesitan saber para desempeñar sus tareas y un 20% cumplen parcialmente, pues algunos establecimientos emplean unos días antes para preparar a sus nuevos empleados antes de su primer día de trabajo.

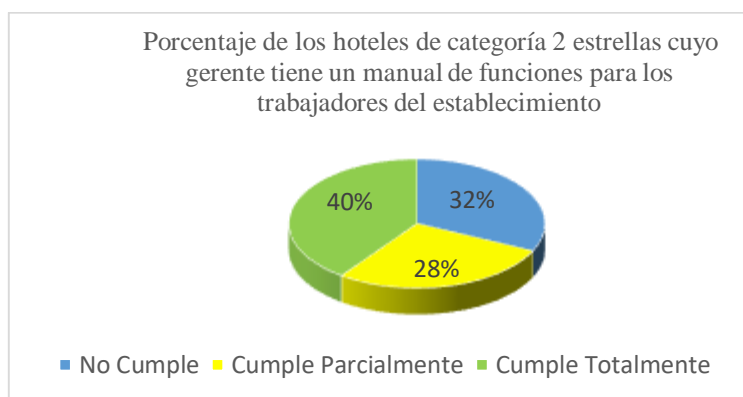
Gráfico 47 38.-Se utilizan los siguientes métodos de capacitación: conferencias, talleres, estudios de caso, videos, capacitación en línea



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que sus gerentes no disponen de tiempo ni de recursos para contratar a una persona encargada de la formación laboral de su equipo de trabajo; un 24% cumplen parcialmente con este parámetro pues aprovechan las capacitaciones que brinda el Ministerio de Turismo para pedir a cada trabajador que asista a las mismas en caso de que sean presenciales o se inscriban en los cursos online para que los sigan desde sus hogares y un 16% de los establecimientos cumplen totalmente, porque analizan las falencias que posee cada departamento con el fin de contratar a un profesional que les capacite en cualquier tema que sea necesario.

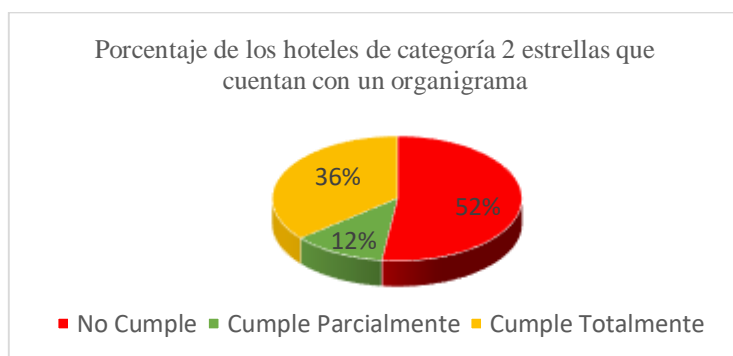
Gráfico 48 39.- El gerente tiene un manual de funciones para los trabajadores del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 40% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus gerentes tienen un manual de funciones para cada trabajador con el objetivo de que conozcan las diversas tareas que deben cumplir; un 32% no cumplen porque en algunos establecimientos para abaratar costos los empleados cumplen varias funciones a la vez para evitar contratar a más personas y un 28% cumple parcialmente, ya que no están completos o falta que los actualicen.

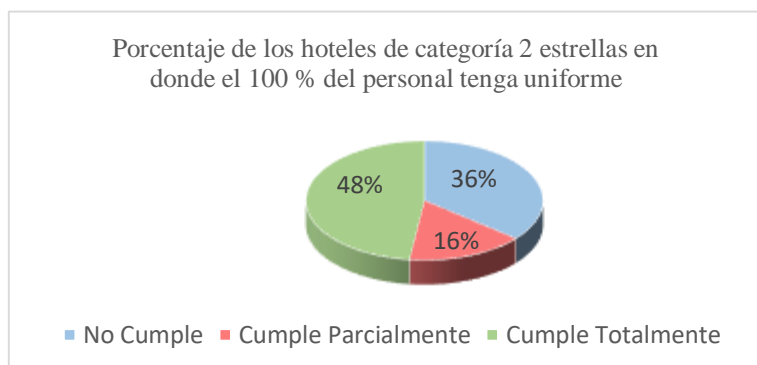
Gráfico 49 40.- El establecimiento cuenta con un organigrama



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 52% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que no se ha desarrollado un organigrama debido al reducido equipo de trabajo que existe; un 36% cumplen totalmente con este parámetro, pues sus gerentes conocen la importancia de saber quiénes conforman el personal de su empresa y que cargo ocupan y un 12% cumplen parcialmente porque son pocos los establecimientos que lo han elaborado.

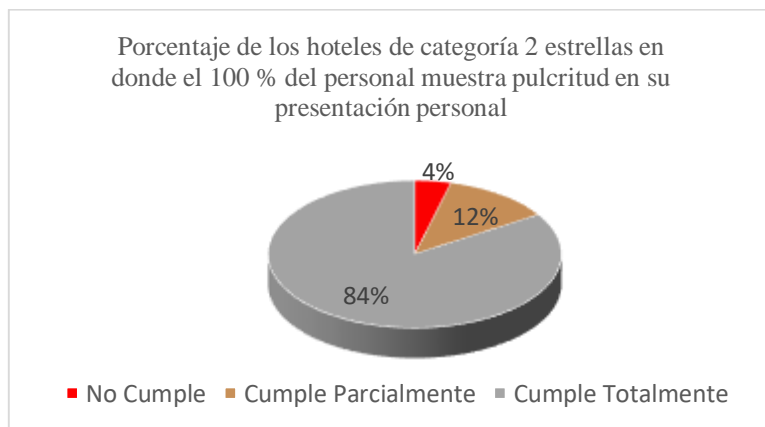
Gráfico 50 41.- El 100% del personal cuenta con uniforme



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 48% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que todo el personal utiliza uniforme durante sus labores; un 36% no cumple con este parámetro porque permiten que sus empleados trabajen con vestimenta semi formal, así sus gerentes no invierten en la compra de uniformes y un 16% lo cumplen parcialmente, debido a que en algunos establecimientos los conserjes o jardineros usan ropa deportiva.

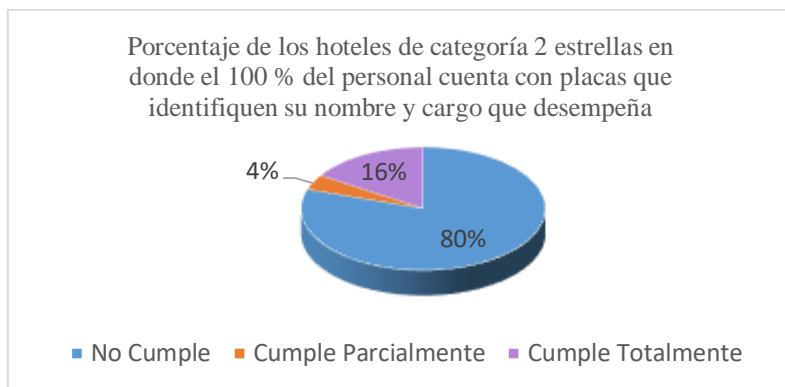
Gráfico 51 42.- El 100% del personal muestra pulcritud en su presentación personal



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 84% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que todo el personal muestra pulcritud en su presentación personal; un 12% cumplen parcialmente este parámetro pues en algunos establecimientos los gerentes comentaban que en ciertas ocasiones han llamado la atención a sus empleados por venir con el uniforme sin planchar o sin peinarse correctamente como lo establece las normas del lugar y tan solo un 4% no cumplen con aquello.

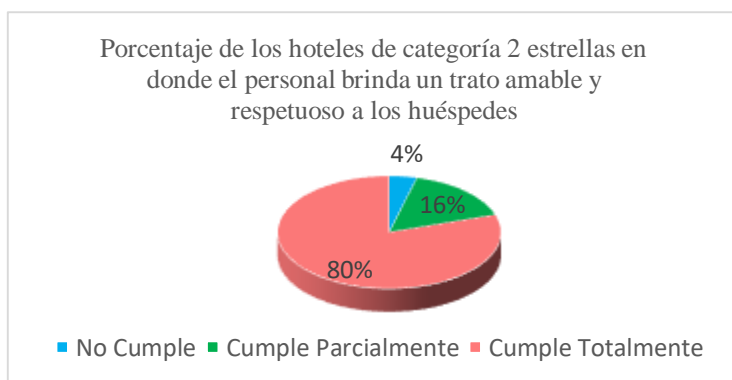
Gráfico 52 43.- El 100% del personal cuenta con placas que identifiquen su nombre y cargo que desempeñan



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que no se ha implementado el uso de placas porque el uniforme es lo que les identifica; un 16% cumplen totalmente con este parámetro permitiendo a los huéspedes reconocer quienes trabajan en el lugar e identificar a la persona correcta para que cumpla el requerimiento que tenga y un 4% cumple parcialmente, debido a que en gran parte de los establecimientos utilizan placas identificativas pero no se especifica que cargo ellos desempeñan.

Gráfico 53 44.- El personal brinda un trato amable y respetuoso a los huéspedes del establecimiento

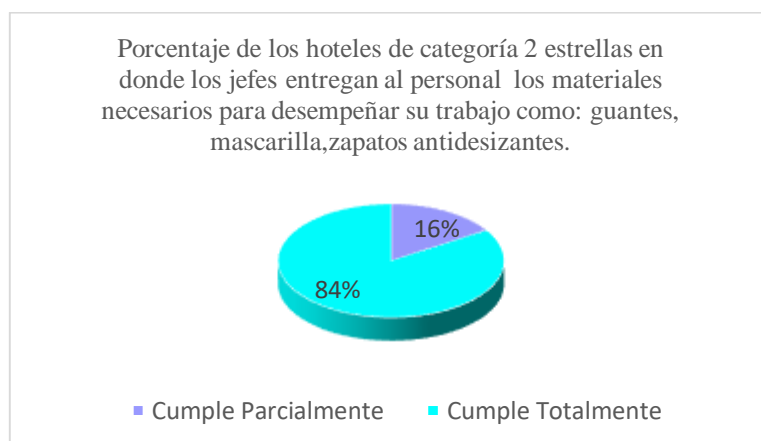


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, pues brindan un trato amable y respetuoso a los huéspedes haciéndoles sentir como en casa; un 16% cumplen parcialmente, porque existen clientes un poco difíciles que al tener un comportamiento inadecuado ocasionan que los recepcionistas pierdan un poco la paciencia y en ciertas ocasiones les respondan de un mal modo y solo

un 4% de los establecimientos no cumplen, ya que han tenido malos comentarios en redes sociales en las que los viajeros se quejan por la mala atención recibida por parte del personal del lugar

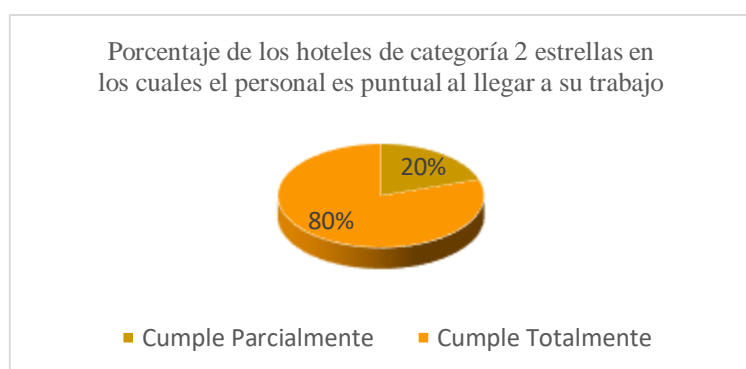
Gráfico 54 45.- Los jefes entregan al personal los materiales necesarios para desempeñar su trabajo como: guantes, mascarilla, zapatos antideslizantes.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 84% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los jefes se encargan de entregar todo el material que necesita el personal para laborar y un 16% cumple parcialmente ya que en algunos establecimientos los cocineros deben traer sus propios guantes y mascarillas para trabajar.

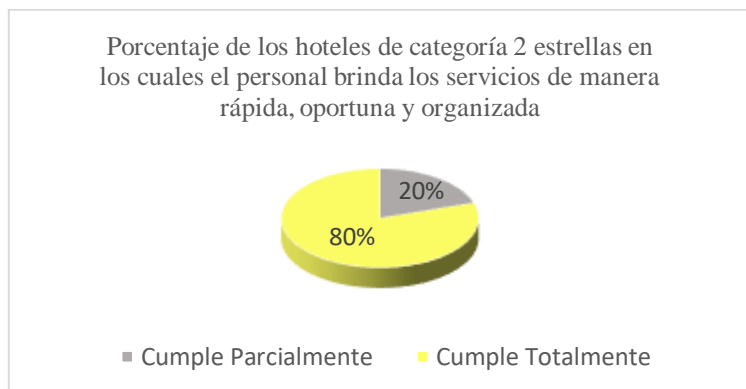
Gráfico 55 46.- El personal es puntual al llegar a su trabajo



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que llegan puntuales a su trabajo demostrando así el compromiso con la empresa y un 20% cumple parcialmente, porque la cultura del trabajador ecuatoriano no prioriza la puntualidad.

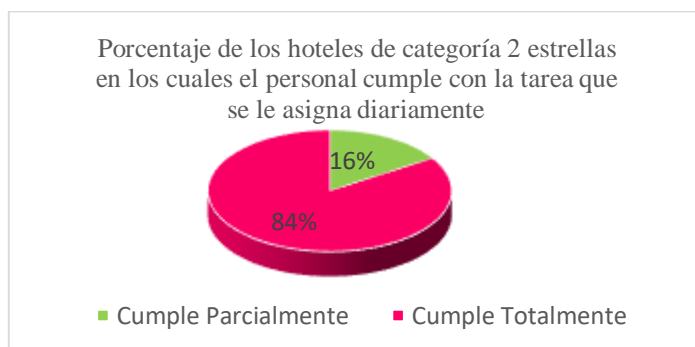
Gráfico 56 47.- El personal brinda los servicios de manera rápida, oportuna y organizada



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que el personal brinda los servicios de manera rápida, oportuna y ordenada demostrando ser eficientes en todo momento y un 20% cumple parcialmente, porque algunos empleados les cuesta trabajar bajo presión durante los feriados en dónde existe una gran cantidad de clientes, por consiguiente, su labor no es veloz

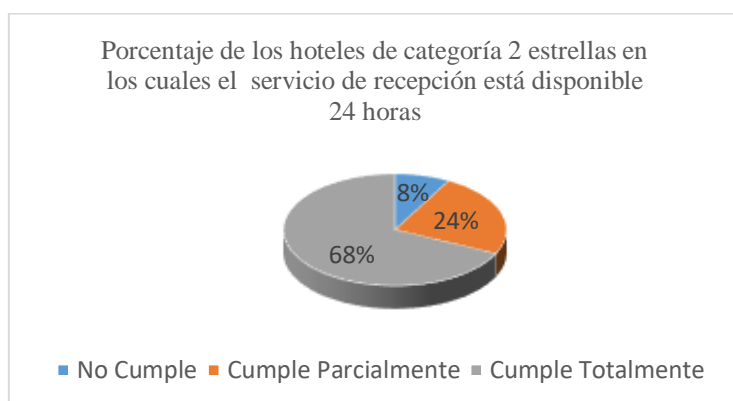
Gráfico 57 48.- El personal cumple con la tarea que se le asigna diariamente



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 84% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que el personal culmina la tarea que se le asigna diariamente demostrando su responsabilidad con el gerente que lo contrató y un 16% cumplen parcialmente, porque algunos empleados realizan varias funciones a la vez lo que no les permite cumplir completamente con las labores que se le han encargado

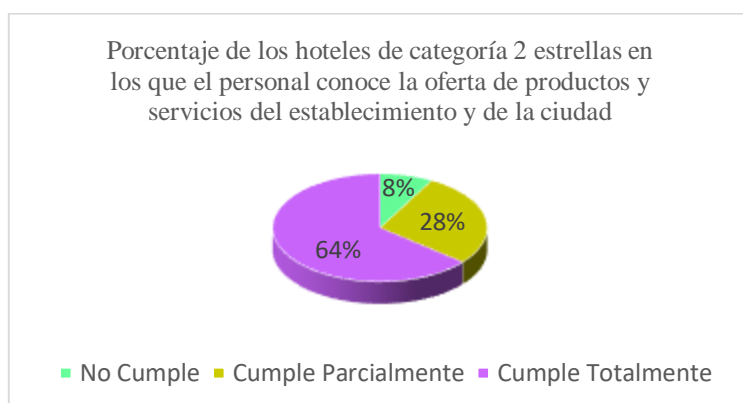
Gráfico 58 49.- El servicio de recepción está disponible las 24 horas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 68% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que la recepción está disponible las 24 horas; un 24% cumplen parcialmente, porque contratan a un auditor nocturno durante los fines de semana o feriado por la cantidad de turistas que llegan al establecimiento y un 8% no lo cumple, pues no disponen de los recursos económicos suficientes para pagar un sueldo más a una persona que atienda la recepción toda la noche hasta el siguiente día, por lo tanto deciden cerrar ese espacio.

Gráfico 59 50.- El personal conoce la oferta de productos y servicios del establecimiento y de la ciudad

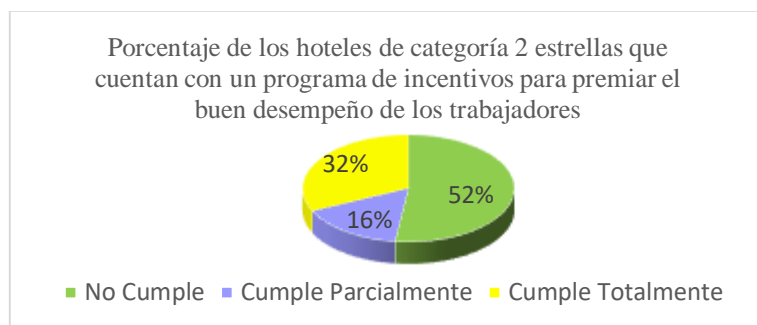


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 64% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, pues el personal está apto para recomendar cualquier lugar que los huéspedes deseen conocer en la ciudad o cualquier producto que el establecimiento ofrezca; un 28% cumplen parcialmente ya que los trabajadores no poseen un amplio conocimiento de los atractivos turísticos de Cuenca, así como los restaurantes típicos o

centros de diversión nocturna y un 8% no cumplen con este parámetro por consiguiente necesitan que el gerente les refuerce en esta falencia que tiene el equipo de trabajo.

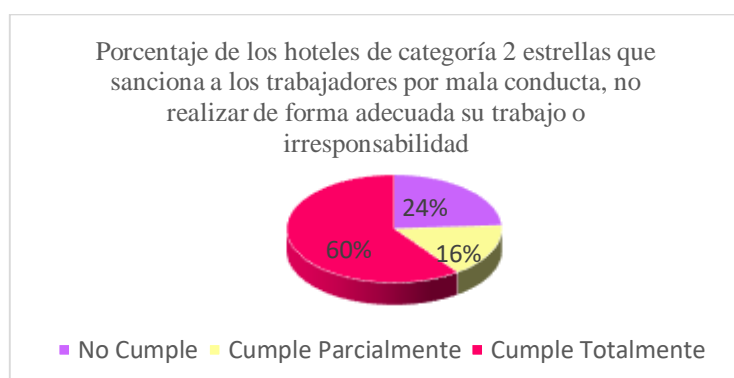
Gráfico 60 51.- El establecimiento cuenta con un programa de incentivos para premiar el buen desempeño de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 52% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, pues el gerente no ha desarrollado ningún programa de incentivos por el buen desempeño de los empleados, ya que considera que es obligación de ellos realizar bien su trabajo; un 32% cumplen totalmente con este parámetro, porque es importante motivar al personal con diferentes premios como almuerzos gratis con la familia, viajes, regalos, entre otros para reconocer el esfuerzo que ponen en cada labor que hacen y un 16% de los establecimientos cumplen parcialmente puesto que solo le entregan al trabajador un aumento de su salario siempre y cuando el porcentaje de ocupación sea mayor al 50%.

Gráfico 61 52.- El establecimiento sanciona a los trabajadores por mala conducta, no realizar de forma adecuada su trabajo o irresponsabilidad

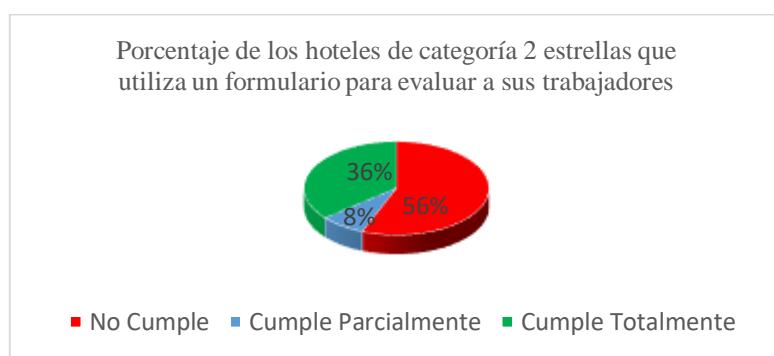


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, sancionando a su equipo de trabajo a través de un

memorándum en el que se indique el error cometido; un 24% no cumplen, ya que el gerente organiza reuniones con el personal que tenga un comportamiento indecoroso para llegar a un acuerdo en el que se comprometen a mejorar para evitar ser despedidos y un 16% cumplen parcialmente, debido a que los jefes departamentales castigan únicamente faltas graves como: el acoso o la violencia física y verbal entre compañeros, mientras que en otros casos como la impuntualidad, la irresponsabilidad son solucionadas mediante llamados de atención.

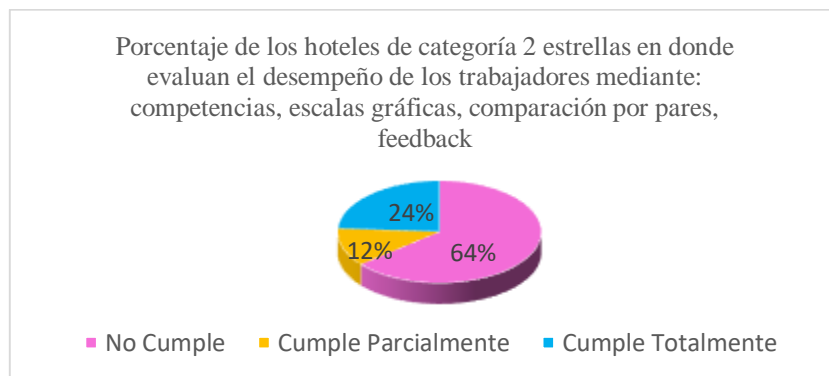
Gráfico 62 53.- El establecimiento utiliza un formulario para evaluar a sus trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, pues el gerente no utiliza ningún formulario para evaluar a los trabajadores, sino únicamente revisa que la tarea diaria sea completada y correctamente realizada; un 36% cumple totalmente con este indicador, porque consideran que es importante contar con un formulario que permita calificar el trabajo realizado y un 8% cumple parcialmente, debido a que ciertos establecimientos aún manejan esta modalidad de valoración para los empleados.

Gráfico 63 54.- Para evaluar el desempeño de los trabajadores se lo realiza mediante: competencias, escalas gráficas, comparación por pares, feedback



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 64% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que el gerente solo verifica que la tarea diaria sea completada y realizada adecuadamente; un 24% cumple totalmente con este parámetros, pues utilizan todos los recursos como: competencias, escalas gráficas, comparación por pares, feedback para evaluar de una manera más completa a sus trabajadores y un 12% de establecimientos cumplen parcialmente, porque emplean solo el feedback emitido por los clientes para valorar el desempeño de cada uno.

Gráfico 64 55.- El hotel cuenta con una plantilla de resultados de la evaluación de desempeño

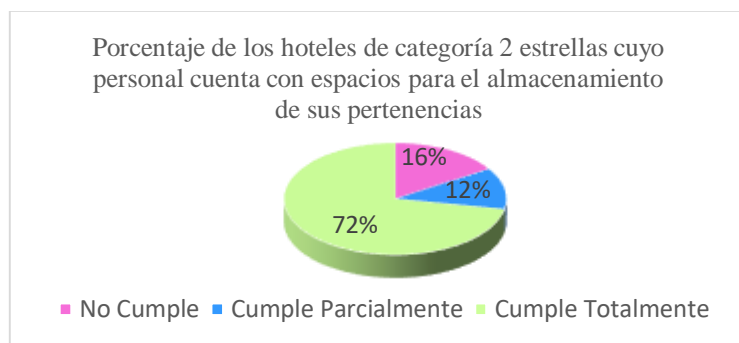


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 84% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; pues el gerente no disponen de tiempo para elaborar la plantilla, por lo tanto solo notifican verbalmente cuando el desempeño no es el adecuado; un 12% cumplen totalmente, ya que consideran importante el contar con una plantilla de resultados en el que se indique el desempeño de cada empleado para que conozcan sus falencias y como podrían mejorarlas y un 4% cumplen parcialmente, porque aplican este instrumento de resultados

cuando se encuentran en los tres primeros meses de prueba y durante el primer año de labores

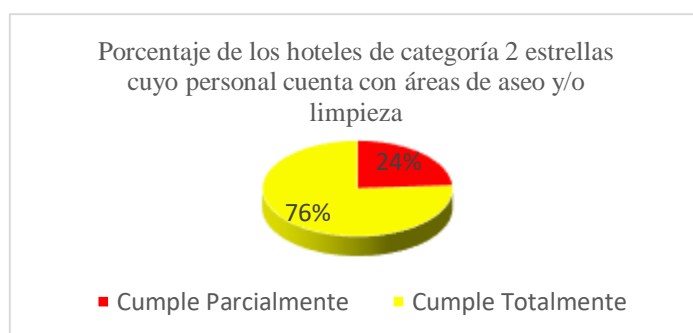
Gráfico 65 56.- El personal cuenta con espacios para el almacenamiento de sus pertenencias



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que cuentan con casilleros para guardar sus pertenencias; un 16% no cumplen, porque al no existir espacios destinados para almacenar mochilas, carteras o bolsos del personal, el gerente ha optado por pedirles que únicamente traigan consigo sus celulares para que lo coloquen en la caja de seguridad que dispone el establecimiento y un 12% cumple parcialmente, puesto que sus objetos personales lo pueden colocar solamente en los cajones de recepción.

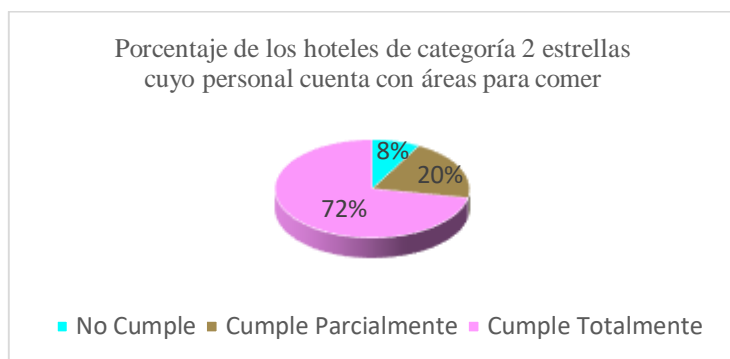
Gráfico 66 57.- El personal cuenta con áreas de aseo y/o limpieza



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 76% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que cuentan con áreas de aseo y limpieza en donde el personal puede cambiarse y ocupar el baño y un 24% cumplen parcialmente, porque tienen un baño que es compartido con los huéspedes que se encuentran en el lobby.

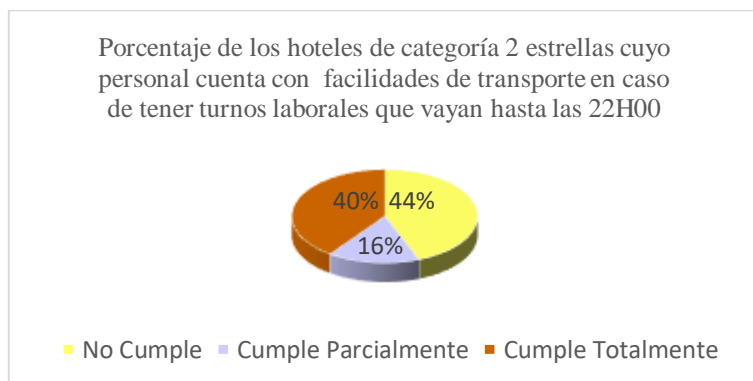
Gráfico 67 58.- El personal cuenta con áreas para comer



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que cuentan con áreas para comer totalmente independiente a las que utilizan los huéspedes; un 20% cumplen parcialmente, porque se sirven los alimentos en el mismo comedor que ha sido destinado para los clientes tanto internos como externos, no obstante lo hacen en un horario diferente y un 8% no cumple con este parámetro, pues los gerentes prefieren darles tiempo para que se alimenten en cualquier restaurante de la zona.

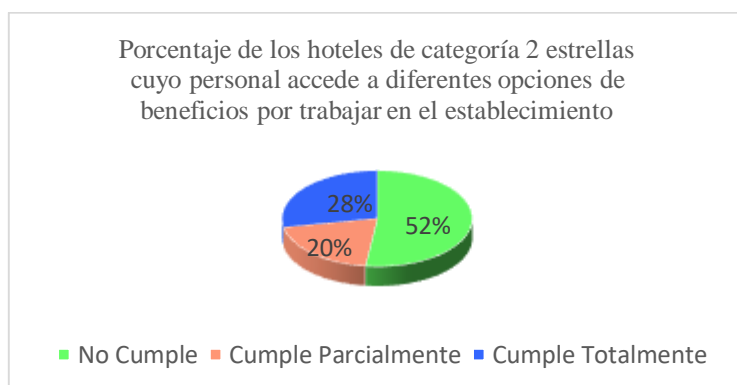
Gráfico 68 59.- El personal cuenta con facilidades de transporte en caso de tener turnos laborales que vayan hasta las 22H00



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 44% de los hoteles evaluados no cumplen; porque el gerente ha establecido que los empleados que vivan cerca de la empresa cumplan sus turnos laborales hasta las 22H00, de esa manera no se necesita facilitarles un medio de transporte; un 40% cumplen totalmente, ya que se utiliza la furgoneta del establecimiento para transportar a los trabajadores a sus domicilios y un 16% cumplen parcialmente con este indicador pues se les ayuda a conseguir un taxi para que lleguen seguros a sus casas.

Gráfico 69 60.- El personal accede a diferentes opciones de beneficios por trabajar en el hotel

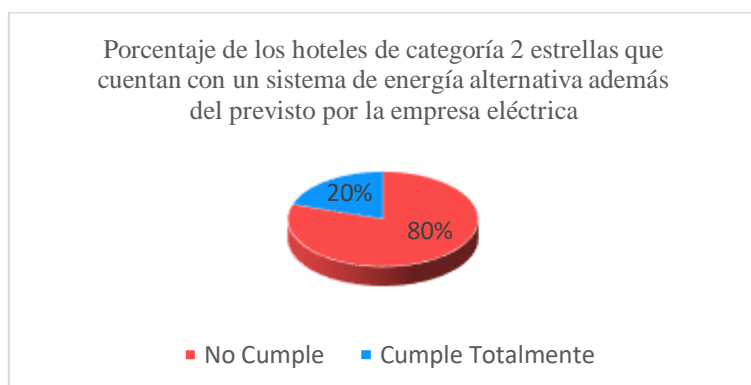


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 52% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; un 28% cumplen totalmente, ya que el gerente ha decidido crear varios beneficios para su personal como: descuentos en locales comerciales con los que la empresa haya establecido una alianza; programas de formación, celebrar los cumpleaños de cada miembro, etc.; y un 20% cumplen parcialmente ya que solamente en fechas importantes como Navidad, Día del Padre y Día de la Madre se organizan celebraciones para los empleados.

4.3.1.3 Eje de Sostenibilidad

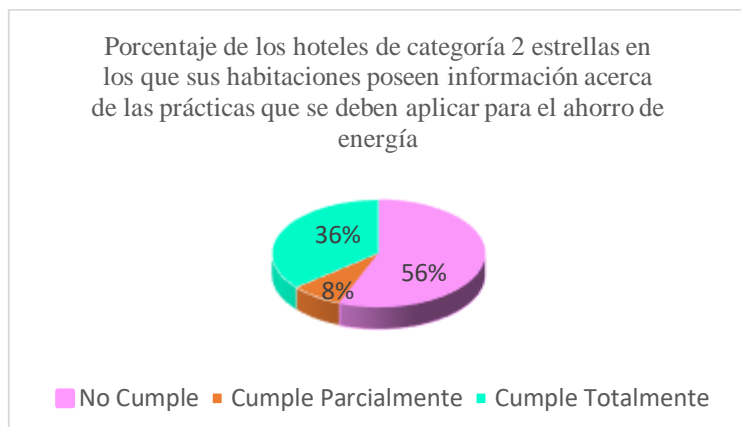
Gráfico 70 61.- Cuenta con un sistema de energía alternativa además del previsto por la empresa eléctrica



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; porque no poseen ningún sistema de energía alternativa además del previsto por la empresa eléctrica y un 20% cumplen totalmente con este parámetro, ya que utilizan generadores eléctricos propios.

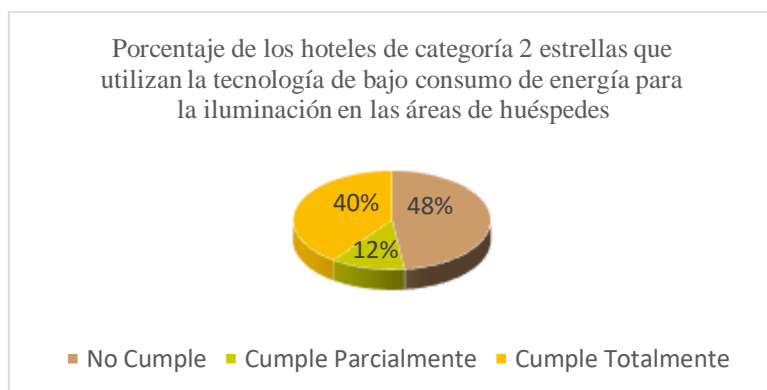
Gráfico 71 62.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se deben aplicar para el ahorro de energía



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; porque no hay información sobre las prácticas que deben aplicar para el ahorro de energía; un 36% cumplen totalmente, ya que existen letreros que le indican al huésped que debe apagar las luces cuando salga del baño y del dormitorio y un 8% cumplen parcialmente, debido a que en ciertos establecimientos no todas las habitaciones cuentan con pequeños carteles que fomenten las prácticas para el cuidado del ambiente mediante la reducción del uso de la energía eléctrica.

Gráfico 72 63.- Utiliza la tecnología de bajo consumo de energía para la iluminación en las áreas de huéspedes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 48% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; porque no emplean focos ahorradores de energía eléctrica; un 40% cumplen totalmente al implementarlos en todo el establecimiento y un 12% cumple

parcialmente, ya que los han colocado en las áreas que más se concentran los huéspedes como: restaurante y lobby.

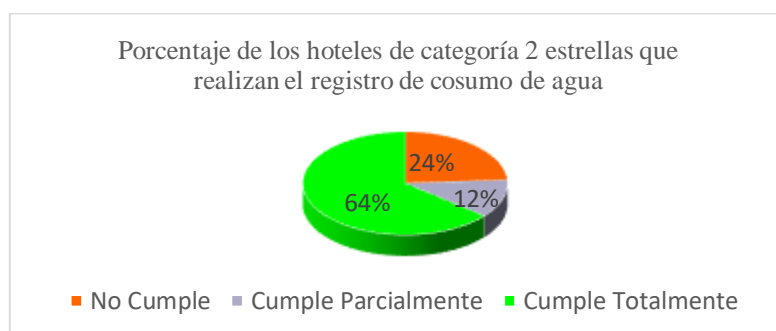
Gráfico 73 64.- Utiliza sensores de movimiento en los pasillos del hotel



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 48% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; porque no han implementado sensores de movimiento lo que ocasiona que se queden prendidas las luces si el encargado se olvida de apagarlas; un 44% cumplen totalmente, ya que se utiliza este sistema en todo el establecimiento con el fin de ayudar al ambiente y reducir costos en el consumo de energía eléctrica y un 8% cumple parcialmente, porque en ciertos pasillos no se ha colocado sensores debido a que no son muy transitados por los huéspedes.

Gráfico 74 65.- Se realiza el registro de consumo de agua

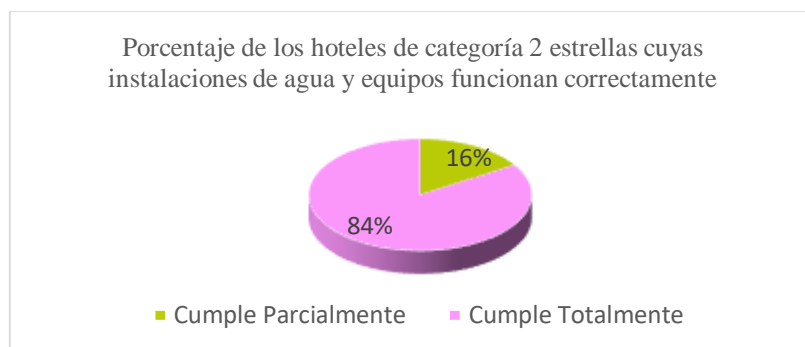


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 64% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; pues mensualmente registran el consumo de agua para verificar como este se desarrolla y en el caso de que aumente revisar si existe alguna fuga; un 24% no cumplen, ya que llevan a cabo el control mediante la revisión de cada factura de consumo de este recurso y un 12% de los establecimientos cumplen parcialmente,

porque algunos lo realizan solo si una tubería les da problema o en temporada de alto consumo, por ejemplo, feriados.

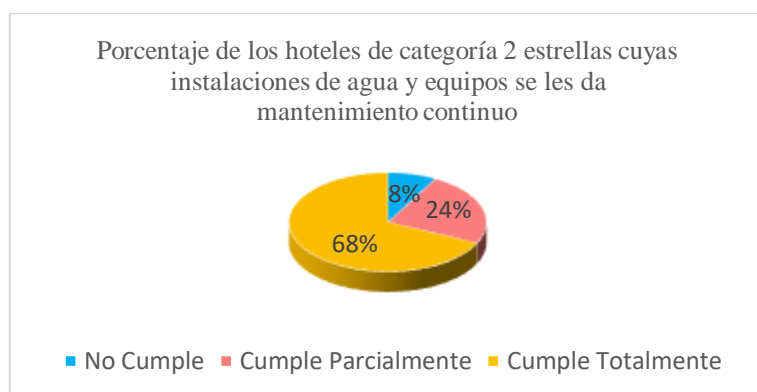
Gráfico 75 66.- Funcionan correctamente todas instalaciones de agua y equipos (calefón, bombas de presión de agua, cisterna, etc.)



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 84% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; pues todas sus instalaciones de agua y maquinarias funcionan correctamente y un 16% cumple parcialmente con este parámetro, ya que algunas tuberías presentan problemas que causan fugas de agua, por lo que deben estar constantemente revisándolas y llamando a los plomeros.

Gráfico 76 67.- Se da mantenimiento continuo a las instalaciones de agua y equipos

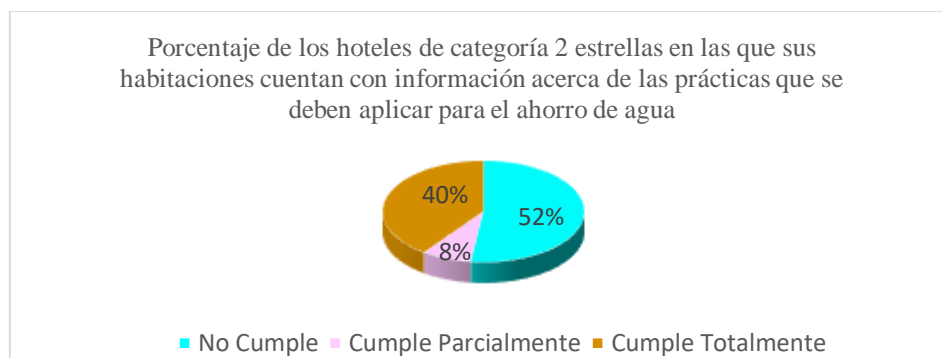


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 68% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que mensualmente están brindando mantenimiento a sus instalaciones y equipos para evitar problemas futuros; un 24% cumple parcialmente, pues se preocupan cuando surge un inconveniente y un 8% no lo cumple porque prefieren

cambiarlas anualmente o cada vez que ocurra una fuga (por lo general esto sucede con los inmuebles que son arrendados)

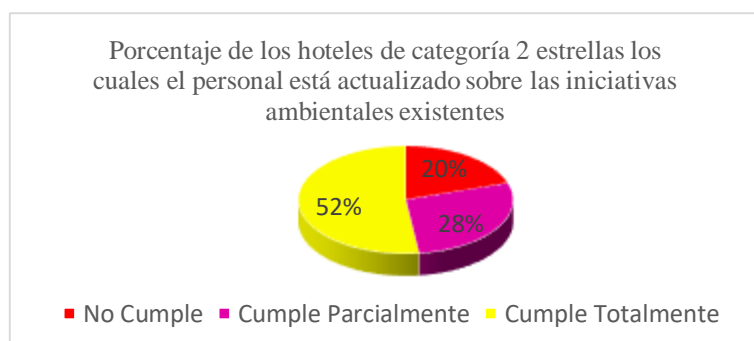
Gráfico 77 68.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se apliquen para el ahorro de agua



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 52% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; porque no hay información sobre las prácticas que deben aplicar para el ahorro de agua; un 40% cumplen totalmente, ya que existen letreros que le indican al huésped que debe cerrar la llave cuando se cepille los dientes, bañarse en un tiempo máximo de 10 minutos y solicitar el cambio de toallas y sábanas cuando fuera necesario y no diariamente; y un 8% cumple parcialmente, debido a que en ciertos establecimientos no todas las habitaciones cuentan con pequeños carteles que fomenten las prácticas para utilizar de una manera más responsable este recurso.

Gráfico 78 69.- El personal está actualizado sobre las iniciativas ambientales existentes

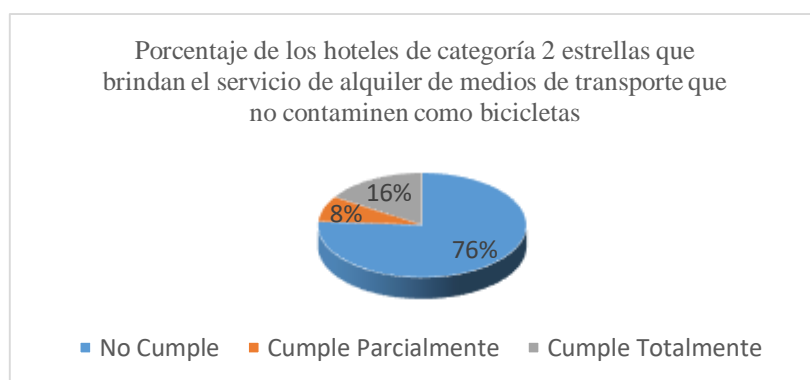


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 52% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque los trabajadores tienen conocimiento de las prácticas

ambientales que se aplican en Ecuador como: clasificación de los desechos en fundas rojas, celestes y negras, reutilización de envases, reciclaje de papel, colocar focos ahorradores , etc.; un 28% cumple parcialmente ya que solo el personal de cocina está actualizado sobre esas iniciativas, pues ellos son los encargados que los residuos de comida sean destinados al lugar que les corresponde y el agua no se contamine con los aceites utilizados para cocinar mediante una trampa de grasa y un 20% de los establecimientos no cumplen, pues no han sido informados por parte del gerente de los planes que ellos pueden aplicar para disminuir el impacto ambiental.

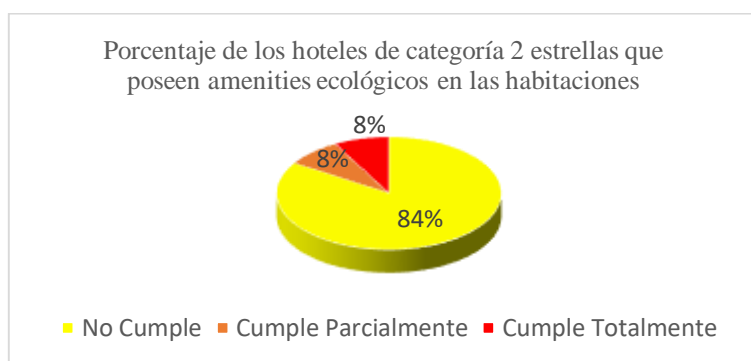
Gráfico 79 70.- El establecimiento brinda el servicio de alquiler de medios de transporte que no contaminen como bicicletas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 76% de los hoteles evaluados no cumplen, por lo que los turistas deberán utilizar internet para buscar opciones de lugares que puedan ayudarles con aquello; un 16% cumplen totalmente con este indicador, porque ofrecen el servicio de alquiler de bicicletas a sus huéspedes con el objetivo de que ellos conozcan la ciudad sin causar ningún impacto al medio y un 8% cumplen parcialmente porque han establecido alianzas con empresas que se dediquen a rentar estos medios de transporte

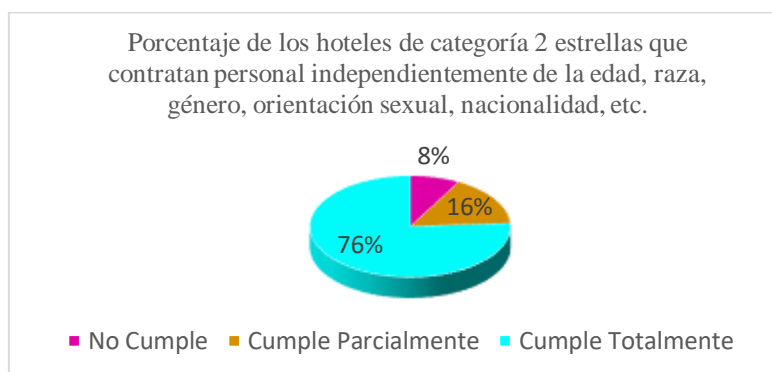
Gráfico 80 71.- Los amenities de las habitaciones son ecológicos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 84% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque este tipo de amenities son más costosos que los convencionales, por lo que los gerentes no disponen de suficientes recursos económicos para realizar este tipo de inversión; un 8% cumplen parcialmente ya que han implementado jabones ecológicos en algunas de sus habitaciones y un 8% de los establecimientos cumplen totalmente al ofrecer a sus huéspedes implementos de limpieza personal que son amigables con el ambiente.

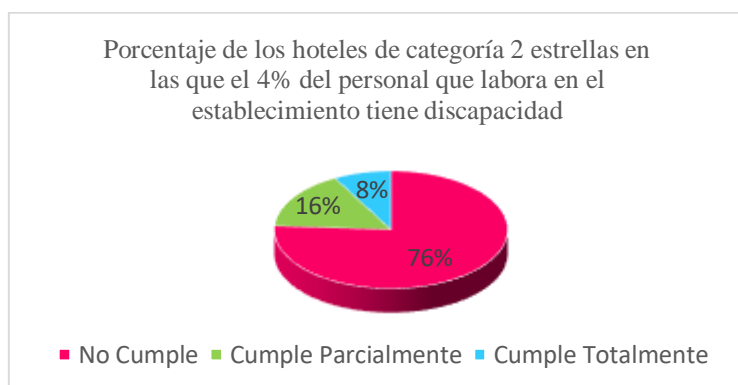
Gráfico 81 72.- El establecimiento contrata personal independientemente de la edad, raza, género, orientación sexual, nacionalidad, etc.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 76% de los hoteles cumplen totalmente con este indicador, ya que contratan a su personal independientemente de la edad, raza, género, orientación sexual, nacionalidad, etc., reconociendo que todos tienen el derecho de acceder a un trabajo digno; un 16% cumple parcialmente, porque no permiten que los extranjeros laboren en sus locales debido a la falta de referencias personales y un 8% no cumplen, pues varios establecimientos cuidan su imagen a tal punto de tener procesos de selección muy estrictos para contratar a su equipo de trabajo.

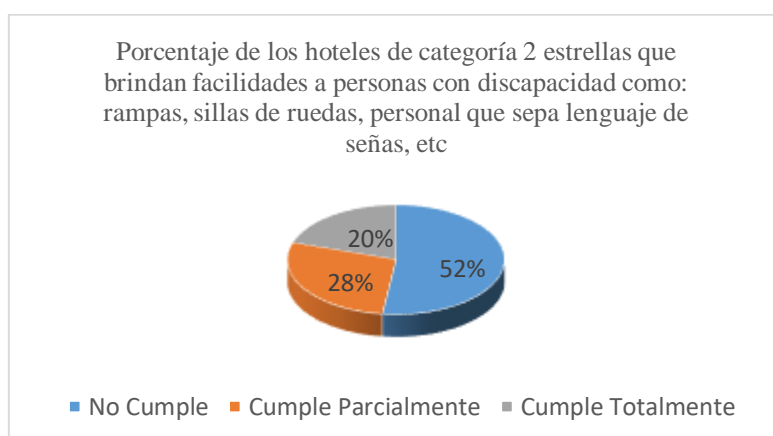
Gráfico 82 73.- El 4% del personal que labora en el establecimiento tiene discapacidad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 76% de los hoteles no cumplen, ya que su personal al no ser mayor a 25 personas, la ley no les exige contratar a un trabajador que tenga discapacidad; un 16% cumplen parcialmente, porque han decidido emplearlo medio tiempo y evitando los feriados y los fines de semana que hay una gran demanda de huéspedes, por consiguiente se necesita laborar bajo presión y con gran rapidez y un 8% cumplen totalmente, pues consideran que la discapacidad no es un impedimento para trabajar en estos establecimientos.

Gráfico 83 74.- El hotel brinda facilidades a personas con discapacidad como: rampas, sillas de ruedas, personal que sepa lenguaje de señas, etc.

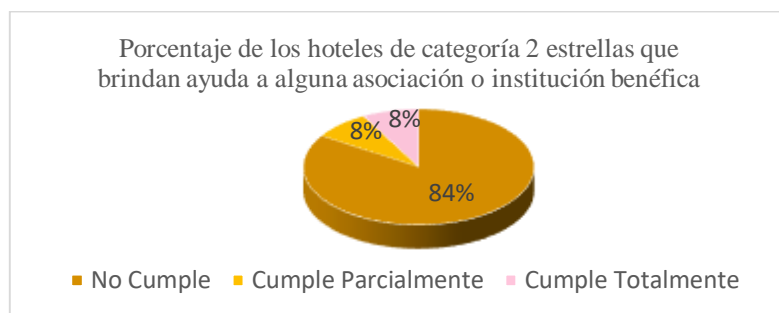


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 52% de los hoteles no cumplen, ya que el lugar al no contar con desniveles no es necesario construir rampas, y no han capacitado al personal para comunicarse mediante el lenguaje de señas; un 28% cumplen parcialmente debido a la implementación de rampas para acceder a los restaurantes y un 20% cumplen

totalmente al ofrecer sillas de ruedas sin costo a los turistas que lo requieran y formando a su equipo de trabajo a través de los cursos que oferta el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) con el objetivo de brindarles una mejor atención, etc.

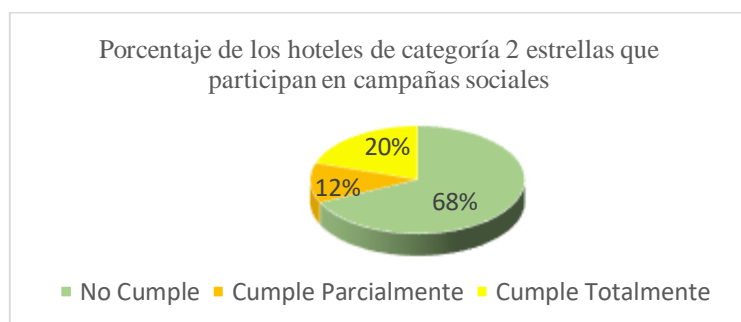
Gráfico 84 75.- El hotel brinda ayuda a alguna asociación o institución benéfica



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 84% de los hoteles no cumplen, ya que los ingresos que perciben mensualmente son utilizados para el pago de salarios, renovación del lugar, arreglo de cualquier sistema eléctrico o tuberías, etc., por consiguiente, el gerente no puede destinar un porcentaje de ganancias para las instituciones o asociaciones benéficas; un 8% cumplen parcialmente, porque únicamente les organizan un programa navideño a los niños huérfanos de alguna fundación para entregarles juguetes y un 8% cumplen totalmente, pues aportan mensualmente a instituciones como: SOLCA, (enfermos de cáncer), Hogar Cristo Rey (residencia para adultos de la tercera edad), Tadeo Torres (orfanato), entre otras.

Gráfico 85 76.- Participa el establecimiento en campañas sociales

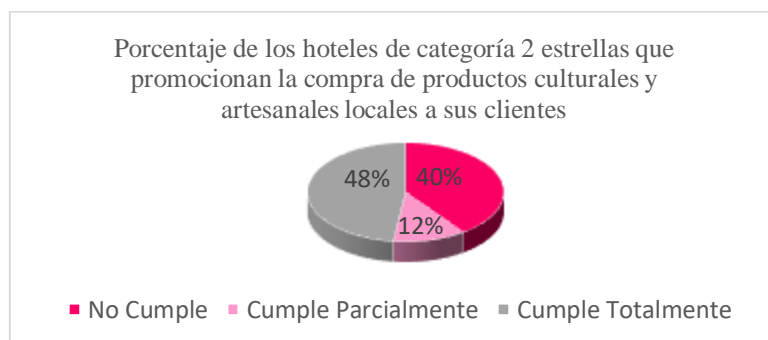


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 68% de los hoteles no cumplen con este indicador, ya que no hay el suficiente personal que reemplace aquellos que participan en las campañas sociales; un 20% cumplen totalmente, pues los establecimientos buscan

participar en todas las que organiza la ciudad con el objetivo de darse a conocer con todos los participantes y en un futuro ellos los recomienden a sus amigos y familiares y un 12% cumple parcialmente, porque solamente se involucran en aquellos eventos que promuevan la actividad física con el fin de que su equipo de trabajo se mantenga sano y en forma.

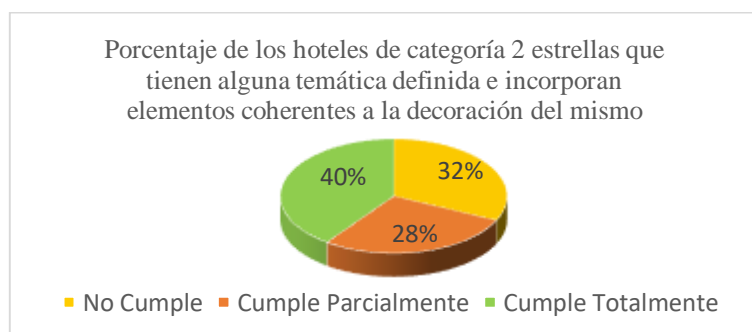
Gráfico 86 77.- El hotel promociona la compra de productos culturales y artesanales locales a sus clientes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 48% de los hoteles cumplen totalmente con este indicador, porque promocionan la compra del sombrero de paja toquilla mediante la campaña “Hat Friday” o recomendándoles sitios en donde puedan degustar la gastronomía típica; un 40% no cumplen, ya que consideran que los turistas utilizando internet pueden hallar los lugares en donde puedan adquirir artesanías y probar comida local; un 12% cumplen parcialmente, pues con diferentes folletos que entregan a los turistas ellos decidirán donde ir para adquirir souvenirs o probar platillos cuencanos.

Gráfico 87 78.- El establecimiento tiene alguna temática definida e incorpora elementos coherentes a la decoración del mismo

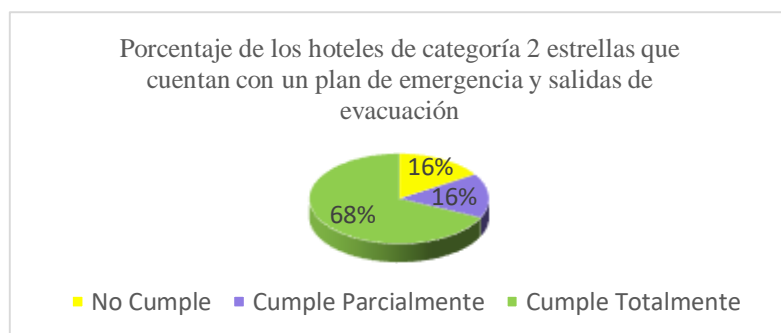


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 40% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque incorporan elementos en su decoración que van

acorde con la temática que han desarrollado, por ejemplo: cultura local, naturaleza, etc.; un 32% no cumple, ya que al no tener un segmento de mercado bien establecido, no cuentan con ninguna temática y la decoración va de acuerdo con los gustos que tiene el gerente y un 28% de los establecimientos cumplen parcialmente, pues la ornamentación no es uniforme con el concepto del lugar pues incluye objetos diferentes al mismo.

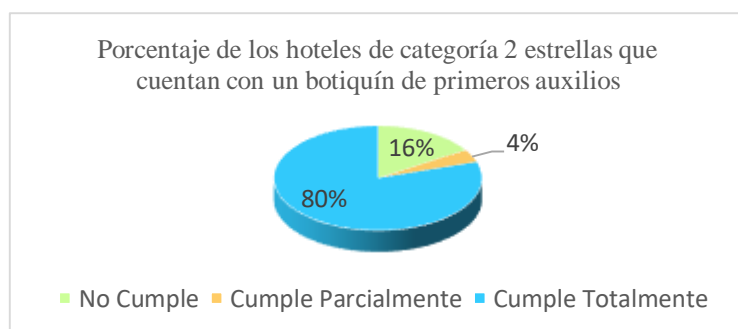
Gráfico 88 79.- El hotel cuenta con un plan de emergencia y salidas de evacuación



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 68% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque cuentan con un plan de emergencia y salidas de evacuación en todo el lugar precautelando la seguridad de sus huéspedes; un 16% cumplen parcialmente, ya que poseen las salidas de evacuación, pero falta diseñar un plan de emergencia para conocer cómo se debe actuar ante cualquier suceso que ocurra y un 16% no cumplen con aquello.

Gráfico 89 80.- El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios

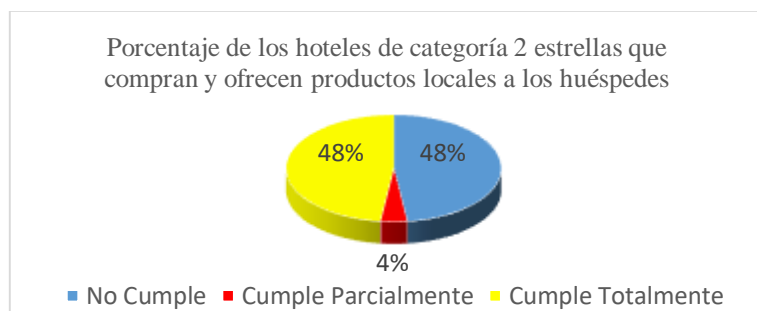


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque cuentan con un botiquín de primeros auxilios ante cualquier accidente que pueda sufrir un huésped; un 16% no cumple, ya que el gerente no

lo ha comprado todavía y un 4% de los establecimientos cumplen parcialmente, pues les falta incorporar elementos importantes como: vendas, termómetro, gasas, etc.

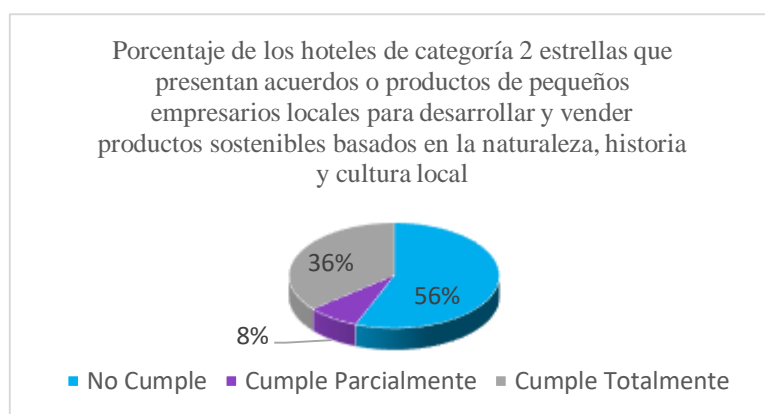
Gráfico 90 81.- El establecimiento compra y ofrece productos locales a los huéspedes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 48% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque adquieren productos de los agricultores para crear los platos típicos e incluirlos en su oferta gastronómica o compran las artesanías para promocionar la cultura local; un 48% no cumplen, pues consideran que esa no es la función de un establecimiento que brinda el servicio de alojamiento y un 4% cumplen parcialmente, ya que solo los obtienen cuando son las Fiestas de Fundación e Independencia de la ciudad, pues el flujo de turistas es alto.

Gráfico 91 82.- El establecimiento presenta acuerdos o productos de pequeños empresarios locales para desarrollar y vender productos sostenibles

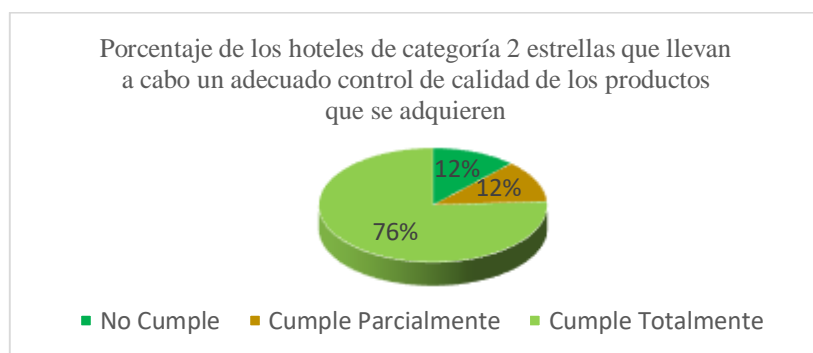


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque no adquieren productos de los pequeños empresarios; un 36% cumplen totalmente, ya que prefieren comprar los artículos elaborados localmente para

generar ingresos para las familias cuencanas y reconocer su esfuerzo y talento y un 8 % cumplen parcialmente, pues los establecimientos obtienen sus recursos de pequeñas y grandes empresas.

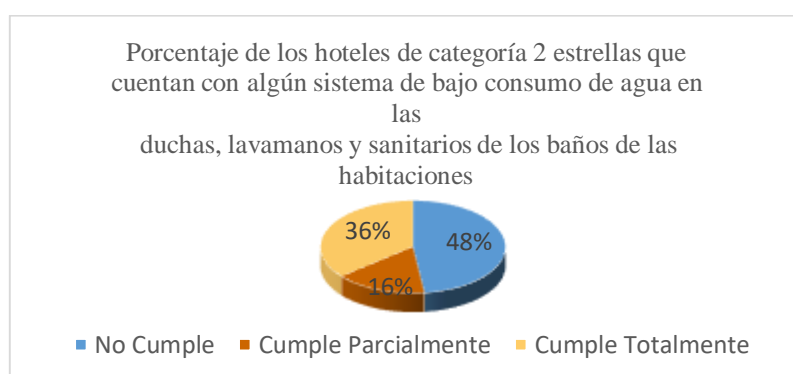
Gráfico 92 83.- En el establecimiento se lleva a cabo un adecuado control de calidad de los productos que se adquieren



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 76% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque llevan un adecuado control de calidad de los productos que adquieren, verificando que sean seguros y aptos para el consumo humano, confortables para el descanso, entre otros; un 12% cumplen parcialmente, pues solo verifican que los insumos para cocinar los alimentos se encuentren en buen estado y un 12% no cumplen, ya que ellos consideran que sus proveedores siempre van a entregarles productos que sean excelentes.

Gráfico 93 84.- Las duchas, lavamanos y sanitarios de los baños de las habitaciones cuentan con algún sistema de bajo consumo de agua

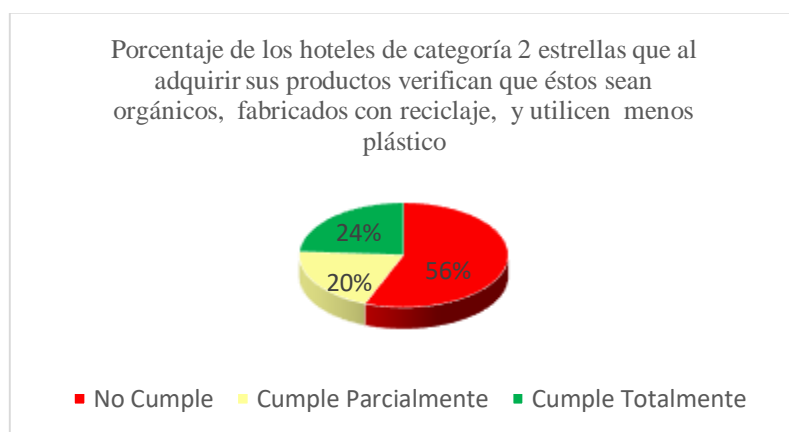


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 48% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque implementar este tipo de sistemas requiere invertir una gran

cantidad de dinero; un 36% cumplen totalmente, ya que poseen en los sanitarios sistemas de doble descarga, grifos con sensor de movimiento que se activan cuando detectan que alguien se va a lavar las manos y duchas tipo lluvia que ayudan a reducir el consumo de agua y un 16% cumplen parcialmente, pues solamente se ha implementado los sanitarios con doble descarga.

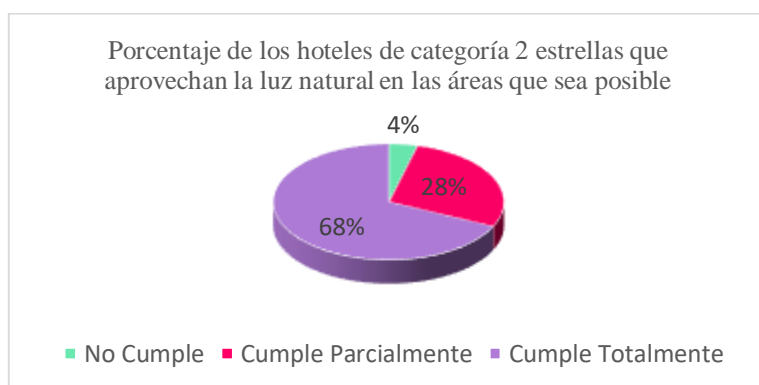
Gráfico 94 85.- El establecimiento al adquirir sus productos se fija que éstos sean fabricados con reciclaje, orgánicos y utilicen menos plástico.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque no verifican si sus productos son orgánicos, fabricados con reciclaje o utilizan menos plástico, pues eso implicaría cambiar sus proveedores de confianza y optar por otros que posiblemente les cobren más dinero; un 24% cumplen totalmente, ya que se aseguran que los insumos sean orgánicos y el resto de sus recursos hayan sido elaborados previamente con materiales que no causen impacto negativo al ambiente, esto ayudaría a crear una imagen positiva del establecimiento que atraería a los turistas que buscan sitios que sean amigables con el entorno y un 20% cumplen parcialmente al implementar en el restaurante popotes de cartón en lugar de los que eran producidos con plástico.

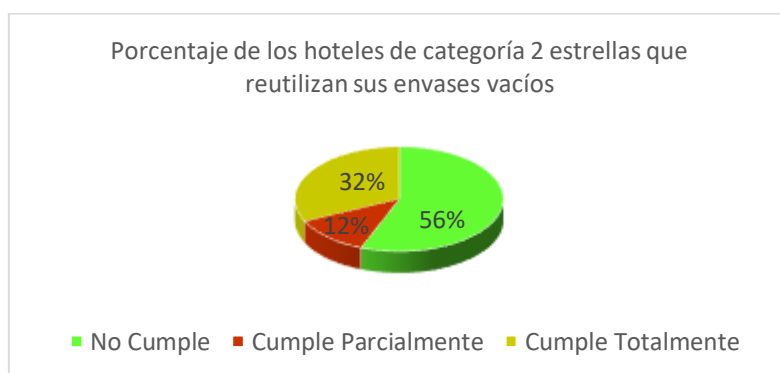
Gráfico 95 86.- Se aprovecha la luz natural en las áreas que sea posible



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 68% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque en todo el lugar existen ventanas grandes por donde ingresa luz natural; un 28% cumplen parcialmente, ya que solamente en el restaurante y en recepción poseen ventanales para aprovechar la claridad y un 4% de los establecimientos no cumplen con aquello por lo que son casas patrimoniales que no permiten ser modificadas para tener mejor iluminación.

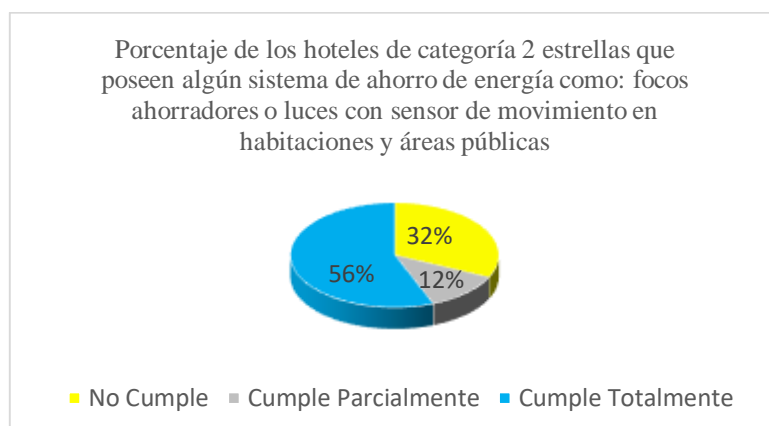
Gráfico 96 87.- Los envases vacíos son reutilizados



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque prefieren comprar envases nuevos en lugar de reciclar los que ya poseen; un 32% cumplen totalmente, ya que reutilizan los frascos de shampoo, acondicionador, mermeladas y otros productos para evitar generar una gran cantidad de basura innecesaria y un 12% de los establecimientos cumplen parcialmente, pues utilizan nuevamente solo los recipientes que contienen los insumos para cocinar alimentos, ya que gran parte de los amenities vienen en sachet.

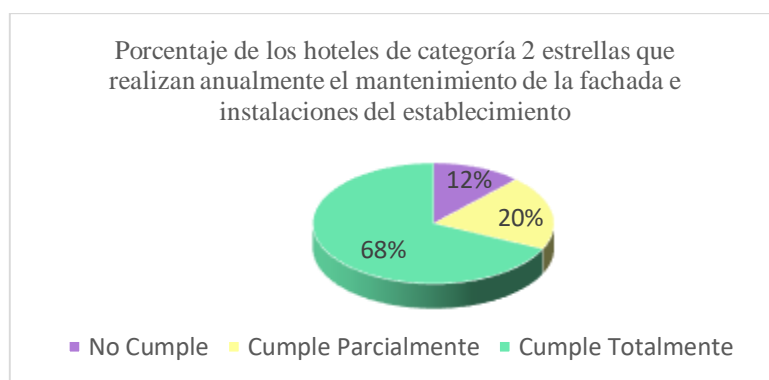
Gráfico 97 88.- Las habitaciones y áreas públicas poseen algún sistema de ahorro de energía como: focos ahorradores o luces con sensor de movimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumple totalmente con este indicador ya que poseen focos ahorradores en las habitaciones y sensores de movimiento en las áreas públicas, a fin de reducir el consumo de energía eléctrica: un 32% no cumple, porque no han implementado estos sistemas mencionados anteriormente y un 12% de los establecimientos cumplen parcialmente pues en la mayoría de habitaciones se han colocado focos ahorradores y en algunos pasillos sensores de movimiento.

Gráfico 98 89.- Se realiza anualmente el mantenimiento de la fachada e instalaciones del establecimiento

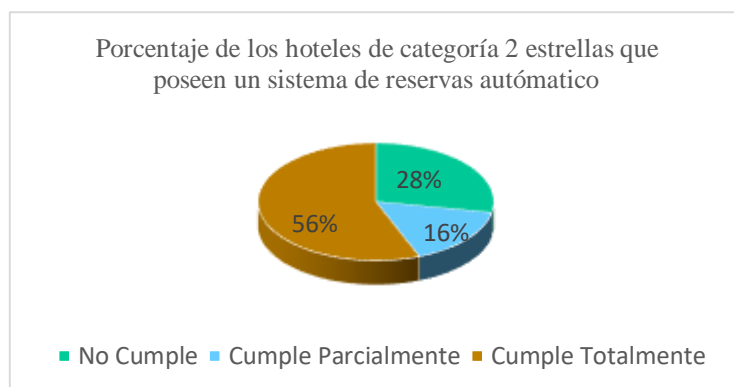


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 68% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que realizan el mantenimiento anual de su fachada e instalaciones para ofrecer un buen servicio a sus huéspedes; un 20% cumple parcialmente, porque la recepción, las habitaciones, el restaurante, los pasillos y el estacionamiento, etc.,

entran a un proceso de reparación ante cualquier falla que pueda existir, mientras que el exterior únicamente cuando las paredes están deterioradas o el rótulo comercial en mal estado y un 12% no cumplen con aquello pues el mantenimiento lo lleva a cabo cuando la fachada se desgasta completamente o el equipamiento de las instalaciones necesiten ser reemplazados por otros nuevos.

Gráfico 99 90.- El sistema de reservas es automático

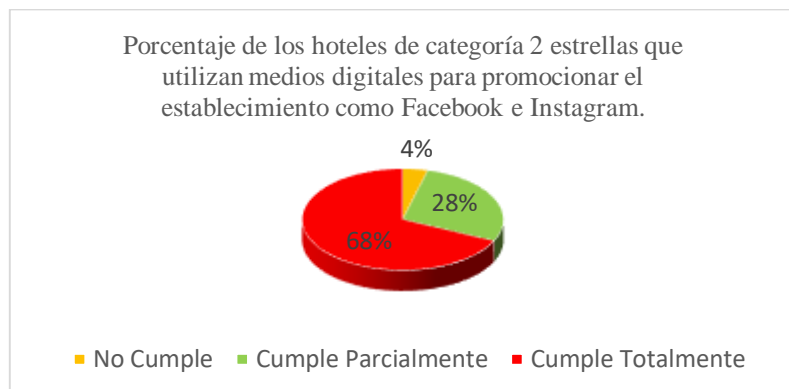


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumple totalmente con este indicador ya que al ser su sistema de reservas automático les permite llevar a cabo este proceso de una manera más rápida y eficiente; un 28% no cumple, porque al ser manual optimizan recursos al no adquirir ese tipo de aparatos electrónicos y se le asigna al personal de recepción más trabajo con el fin de evitar que se aburran en su jornada laboral y un 16% cumple parcialmente, pues algunos establecimientos prefieren llevar a cabo sus reservas de las dos maneras para evitar perder la información en caso de que el automático falle.

4.3.1.4 Eje de Gestión Comercial

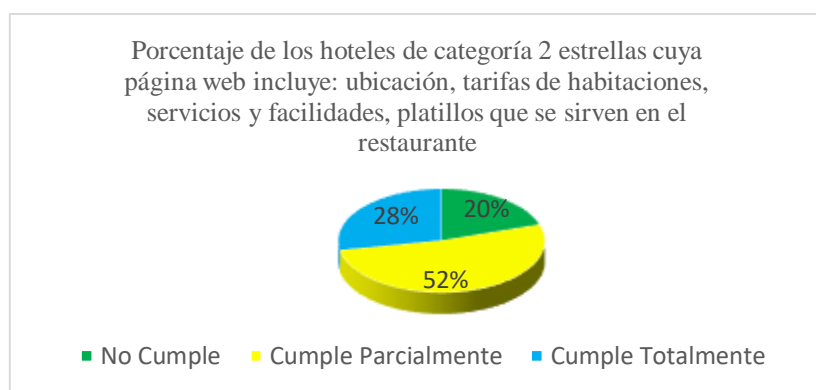
Gráfico 100 91.- Utiliza medios digitales para promocionar el establecimiento como Facebook e Instagram



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 68% de los hoteles evaluados cumple totalmente con este indicador ya que cuentan con página de Facebook e Instagram para promocionarse y que las personas puedan encontrarles fácilmente en cualquiera de las dos redes sociales; un 28% cumplen parcialmente pues solo utilizan Facebook y apenas un 4% no cumplen, porque sus administradores no se han actualizado en el uso de estas plataformas.

Gráfico 101 92.- En la página web del establecimiento se incluye: ubicación, tarifas de habitaciones, servicios y facilidades, platillos que se sirven en el restaurante

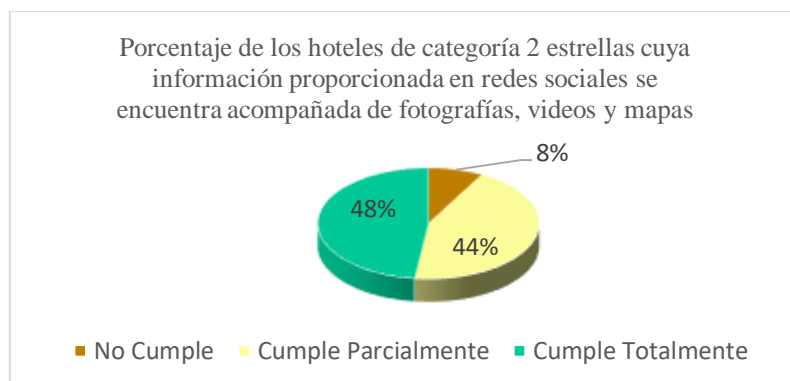


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 52% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente ya que su página web no incluye tarifas de habitaciones o los platillos que se sirven en el restaurante; un 28% cumplen totalmente, porque su sitio web incluye toda la información referente al establecimiento que les permite estar enterados a los usuarios de todo lo que posee el hotel y cualquier nuevo servicio que oferten y un 20% no cumplen,

pues algunos no poseen ni página digital o han incluido únicamente el nombre de la empresa, ubicación y fotografías.

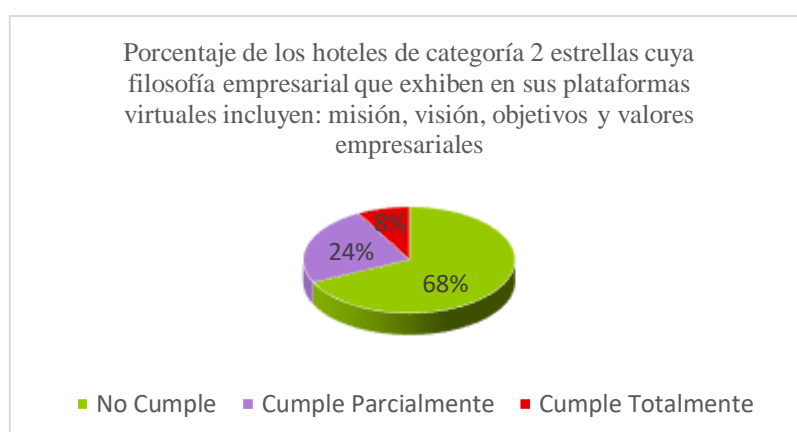
Gráfico 102 93.- La información proporcionada del establecimiento en redes sociales se encuentra acompañada de fotografías, videos y mapas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 48% de los hoteles evaluados cumple totalmente con este indicador, pues sus redes sociales contienen fotografías, videos y mapas que les permite publicitarse entre los diferentes usuarios; un 44% cumplen parcialmente, porque en Facebook no han incluido videos que muestren lo que tiene el lugar y motiven a los turistas para que los visiten y un 8% no cumplen, ya que no han generado suficiente contenido, por lo tanto sus redes sociales se vuelven un poco aburridas para los clientes.

Gráfico 103 94.- La filosofía empresarial que exhibe en sus plataformas virtuales incluye: misión, visión, objetivos y valores empresariales

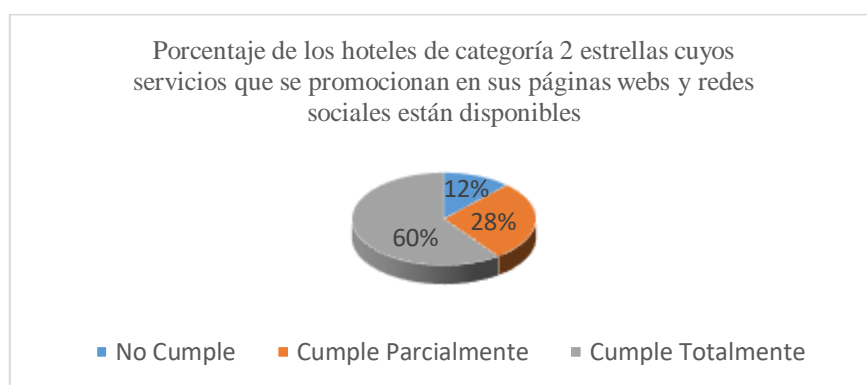


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 68% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que no exhiben su filosofía empresarial en las diferentes plataformas

virtuales que manejan, debido a que esa información no es leída por la mayoría de sus usuarios; un 24% cumplen parcialmente, porque han incluido la misión y visión en su página web con el fin de que los turistas conozcan la razón de ser de la empresa y como esta se ve en un futuro y un 8% de los establecimientos cumplen totalmente, pues agregaron la misión y visión en sus redes sociales al igual que en su página web, incorporando en la misma los objetivos que persigue y los valores empresariales que guían el accionar del equipo de trabajo.

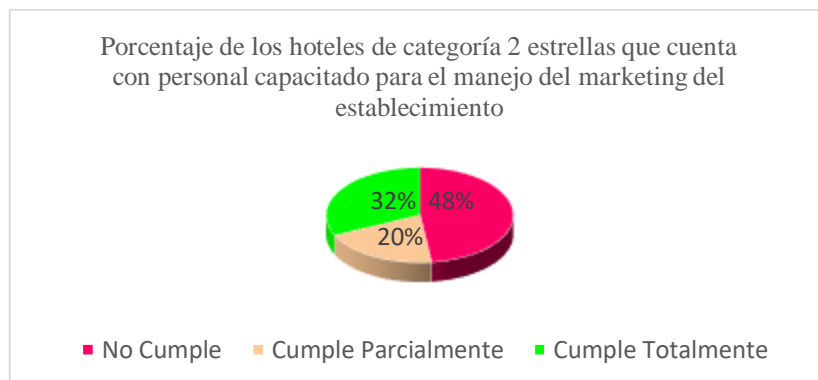
Gráfico 104 95.- Están disponibles todos los servicios que se promocionan en su página web y redes sociales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, porque es indispensable que todo lo que se oferta en las plataformas virtuales el turista pueda disfrutarlo durante su estancia; un 28% cumplen parcialmente, ya que gran parte de los establecimientos ofrecen room service, sin embargo, este no se encuentra disponible las 24 horas y un 12% no cumplen con este indicador, pues en sus redes sociales se puede observar una gran cantidad de servicios que tiene, pero al llegar al lugar algunos no funcionan o no están disponibles para el uso y disfrute del turista como: el acceso a internet desde cualquier habitación, la lavandería que en ocasiones no puede ser utilizada porque las máquinas están descompuestas.

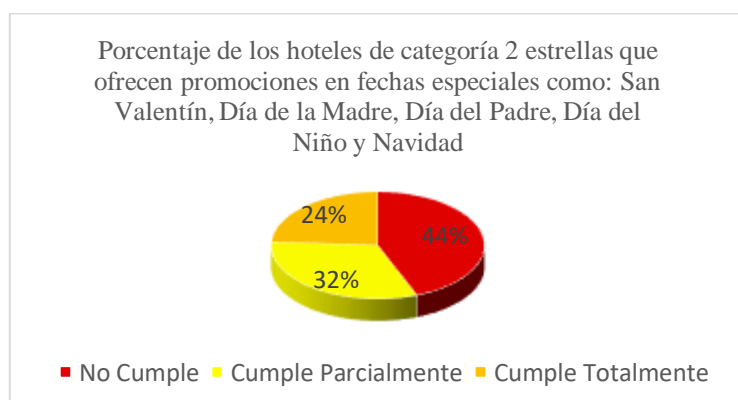
Gráfico 105 96.- Cuenta con personal capacitado para el manejo del marketing del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico se puede observar que un 48% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque no cuentan con un profesional que maneje correctamente la información de sus plataformas virtuales que poseen; un 32% cumple totalmente, ya que consideran que es necesario contratar a una persona que tenga conocimiento en marketing para que se encargue de promocionar las facilidades y servicios que oferta el establecimiento, crear su valor agregado que lo diferencie de la competencia, elaborar técnicas de fidelización para sus clientes y analizar otros posibles segmentos de mercado que pudieran visitar el lugar y un 20% cumple parcialmente, pues es el gerente el encargado de postear fotos y videos en las redes sociales y crear la información destinada para su página web.

Gráfico 106 97.- El establecimiento ofrece promociones en fechas especiales como: San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad

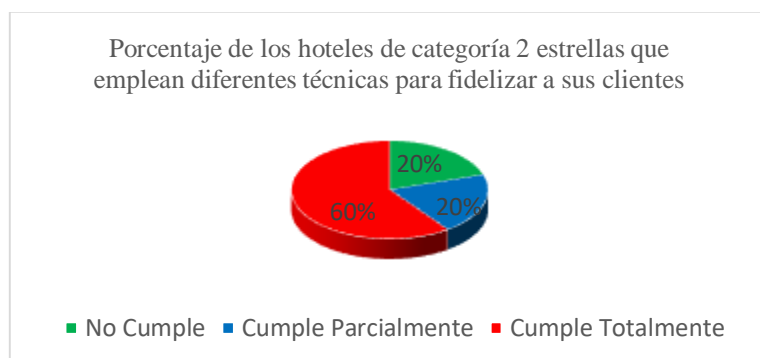


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 44% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque no ofrecen promociones en fechas especiales como: San

Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad; un 32% cumplen parcialmente, ya que organizan un programa especial en el restaurante únicamente para San Valentín, el Día de la Madre y Navidad y un 24% de los establecimientos cumplen totalmente, porque publican en sus redes sociales los diferentes descuentos en hospedaje que tienen preparado para esas festividades, así como la planificación de almuerzos y cenas.

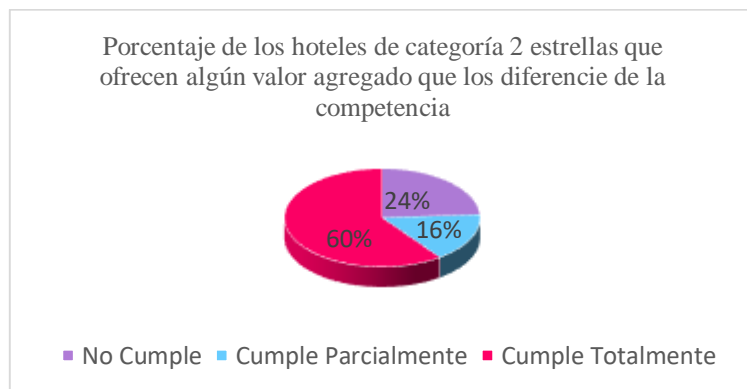
Gráfico 107 98.- El establecimiento emplea diferentes técnicas para fidelizar a sus clientes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque han empleado diversas técnicas como: premiar a sus clientes frecuentes a través de descuentos en su próxima estadía, cenas gratuitas, dulces o flores junto a una tarjeta de bienvenida en cada habitación, artesanías para obsequiar en agradecimiento por escoger este lugar para vacacionar en Cuenca, entre otras; un 20% cumple parcialmente, ya que para fidelizar a sus huéspedes únicamente se concentran en brindar un trato adecuado olvidándose que el turista necesita ser motivado de diversas maneras por parte del establecimiento para que no elija a la competencia y un 20% no cumple, debido a la falta de creatividad y presupuesto para crear este tipo de estrategias.

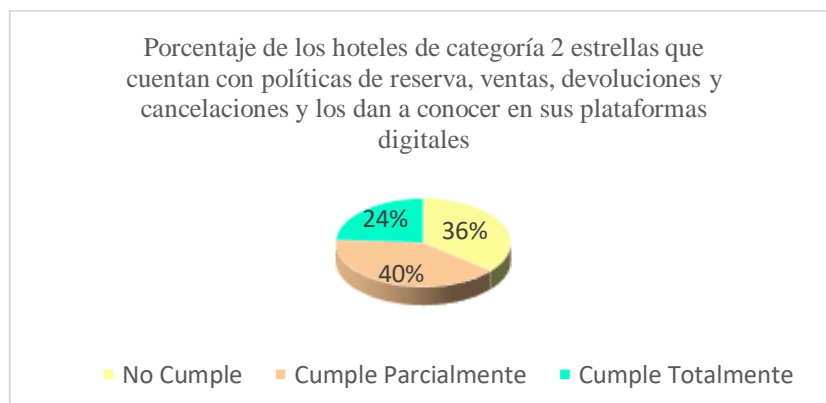
Gráfico 108 99- Ofrece el hotel algún valor agregado que lo diferencie de la competencia



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque han creado su propio valor agregado que les diferencia de la competencia como: atención personalizada, organización de tours y actividades en base a los intereses de los clientes, ser pet friendly, habitaciones insonorizadas, etc.; un 24% no cumplen, porque el gerente al tener un número determinado de clientes fijos no busca crear estrategias que cautiven a otros turistas para motivarles a hospedarse en el establecimiento y un 16% cumplen parcialmente, pues les falta desarrollar más su oferta mediante la creación de nuevos productos para distinguirse de otros sitios de alojamiento.

Gráfico 109 100.- La empresa cuenta con políticas de reserva, ventas, devoluciones y cancelaciones y los da a conocer en sus plataformas digitales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

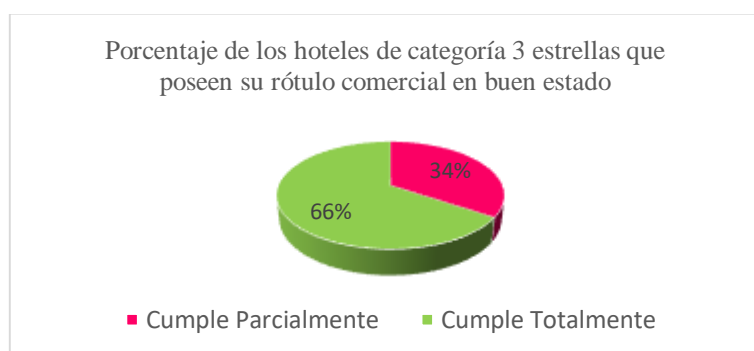
En el gráfico anterior se puede observar que un 40% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente con este indicador, porque han incluido solo las políticas de cancelaciones y

devoluciones en sus plataformas digitales; un 36% no cumplen, ya que no cuentan con esta información en sus páginas webs y redes sociales, por consiguiente los huéspedes no tienen conocimiento de que normas aplica la empresa en caso de cancelar su estadía o pedir la devolución del dinero por no poder viajar debido a una calamidad doméstica o el tiempo que dura la reserva hasta que se realice el pago respectivo y un 24% de los establecimientos cumplen totalmente, pues es indispensable publicar en su página web y Facebook las reglas que se utilizan en caso de reserva, venta, devolución y cancelaciones a fin de evitar cualquier inconveniente.

4.3.2 Hoteles de categoría 3 estrellas

4.3.2.1 Eje de Infraestructura

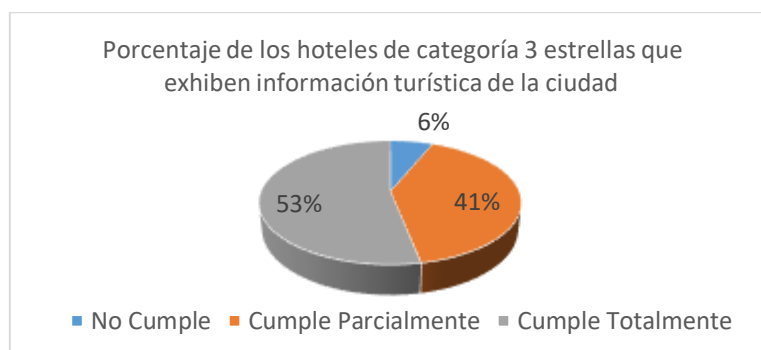
Gráfico 110 1.- Rótulo comercial en buen estado



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 66% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con tener su rótulo comercial en buen estado y un 34% cumple parcialmente con este indicador, porque les falta pintarlo nuevamente o hacer más legible su tipografía.

Gráfico 111 2.- Exhibe información turística de la ciudad

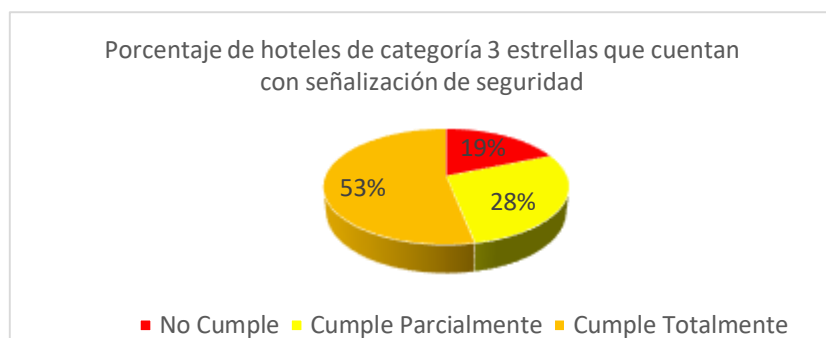


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 53% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con exhibir información turística de la ciudad con todos los atractivos turísticos,

restaurantes, cafeterías, guías certificados, empresas de transporte y sitios de diversión; un 41% cumplen parcialmente, porque entregan únicamente a sus huéspedes el mapa de la ciudad con los atractivos de Cuenca y un 6% no cumple, ya que el turista utiliza internet para realizar cualquier consulta que él necesite, por lo tanto consideran innecesario contar con este material en sus establecimientos.

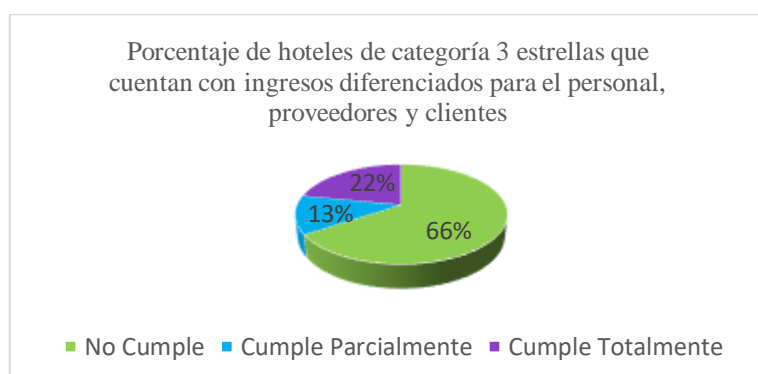
Gráfico 112 3.- Cuenta con señalización de seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 53% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con tener señalización de seguridad (informativa, preventiva y de emergencia); un 28% cumple parcialmente con este indicador, porque poseen únicamente señalización preventiva y de emergencia y les falta implementar información que les permita a los huéspedes conocer cómo deben actuar en caso de un desastre natural o un incendio y un 19% no cumple, pues no contienen ninguna de las tres mencionadas anteriormente.

Gráfico 113 4.- Cuenta con ingresos diferenciados para el personal, proveedores y clientes

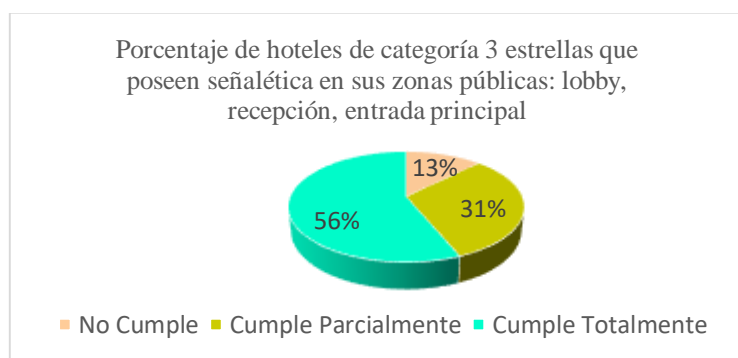


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 66% de los hoteles evaluados no cumplen con tener ingresos diferenciados para el personal, proveedores y clientes, debido a que gran

parte de ellos no pueden ampliar su infraestructura porque sus inmuebles son casas patrimoniales que no pueden ser modificadas; un 22% cumplen totalmente con este parámetro y un 13% cumplen parcialmente, puesto que poseen ingresos diferenciados únicamente para el personal y sus clientes y en el caso de los proveedores utilizan cualquiera de esas dos entradas.

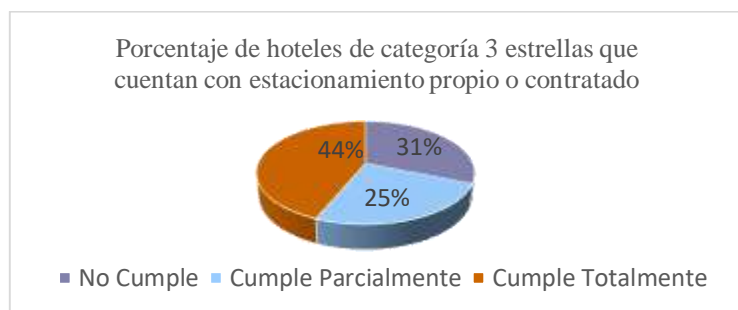
Gráfico 114 5.- El establecimiento posee señalética en sus zonas públicas: lobby, recepción, entrada principal



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con la implementación de la señalética en sus zonas públicas como: lobby, recepción y entrada principal; un 31% cumple parcialmente, puesto que en ciertos espacios como la recepción o el lobby no cuentan con señalización, no obstante los turistas los identifican fácilmente por encontrarse cerca de la puerta principal del establecimiento y el 13% no cumple con este parámetro, ya que gran parte del lugar no cuenta con aquello a no ser que sean zonas de acceso restringido.

Gráfico 115 6.- Cuenta con estacionamiento propio o contratado

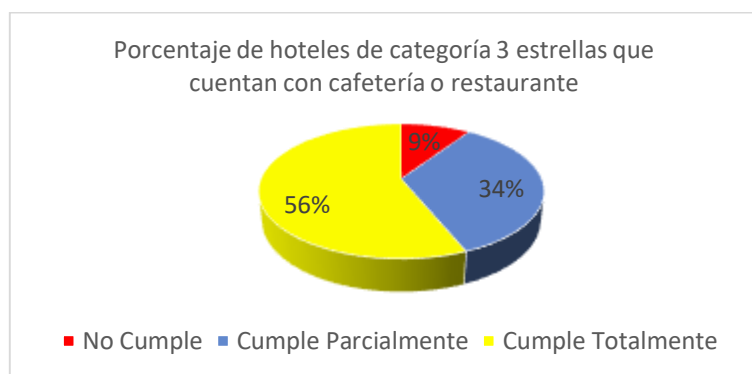


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 44% de los hoteles evaluados cumplen totalmente al facilitar su propio estacionamiento o han establecido un contrato con algún

parqueadero cercano; un 31% no cumplen con este indicador, debido a que los inmuebles de varios establecimientos al ser patrimoniales no les permiten a sus propietarios realizar ninguna remodelación para crear este tipo de espacios y un 25% cumplen parcialmente, ya que la mayoría de turistas no disponen de vehículo propio.

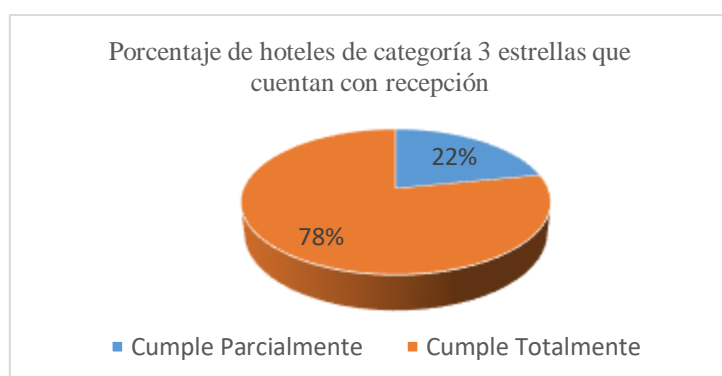
Gráfico 116 7.- Cuenta con cafetería o restaurante



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, ya que el desayuno que se sirve en la cafetería se encuentra incluido en el precio del hospedaje; un 34% cumplen parcialmente por que sus administradores han decidido abrirlos dependiendo de la cantidad de turistas que se encuentren hospedados y un 9% no cumple con este indicador ya que el Reglamento de Alojamiento no les exige a los establecimientos de categoría 3 estrellas que tengan este tipo de espacios, por lo que queda a criterio del gerente general.

Gráfico 117 8.- Cuenta con recepción

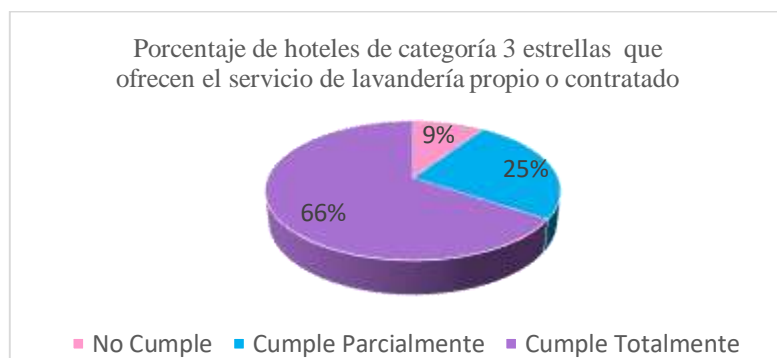


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 78% de los hoteles evaluados cumplen totalmente al tener una recepción y un 22% cumple parcialmente con este indicador ya que

durante las noches no suele estar abierta, pues no se contrata a un auditor nocturno o se destina otros espacios para atender cualquier requerimiento de los huéspedes como el lobby.

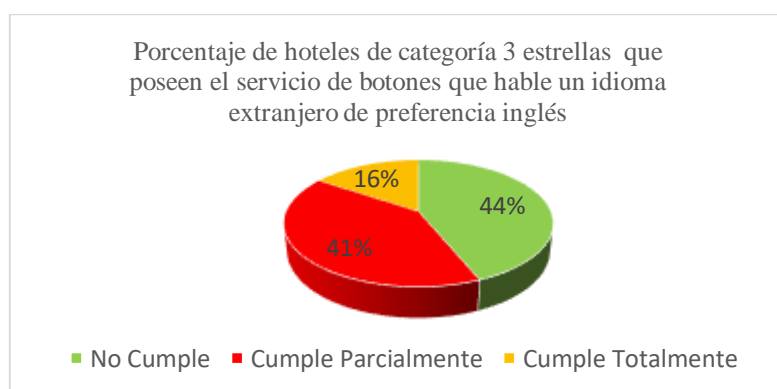
Gráfico 118 9.- Ofrece servicio de lavandería propio o contratado



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 66% de los hoteles evaluados cumplen totalmente al ofrecer el servicio propio de lavandería o han establecido un contrato con alguna empresa cercana; un 25% cumplen parcialmente con este indicador ya que le dan opciones de lavanderías, sin embargo no existe ninguna alianza con la empresa dueña de ese sitio y un 9% no cumplen ya que el turista con la ayuda del internet puede buscar esos lugares sin la necesidad de consultar con el personal del establecimiento.

Gráfico 119 10.- Posee servicio de botones que hable un idioma extranjero, de preferencia inglés

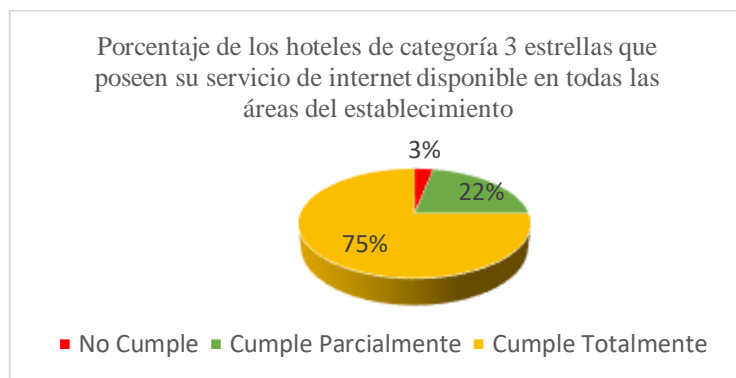


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 44% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que no se brinda el servicio de botones; un 41% cumplen parcialmente con este parámetro ya que la persona que desempeña este cargo entiende y

habla poco este idioma y un 16% cumplen totalmente pues el encargado de llevar las maletas de los huéspedes a las habitaciones posee un nivel de inglés óptimo para comunicarse correctamente con los turistas extranjeros.

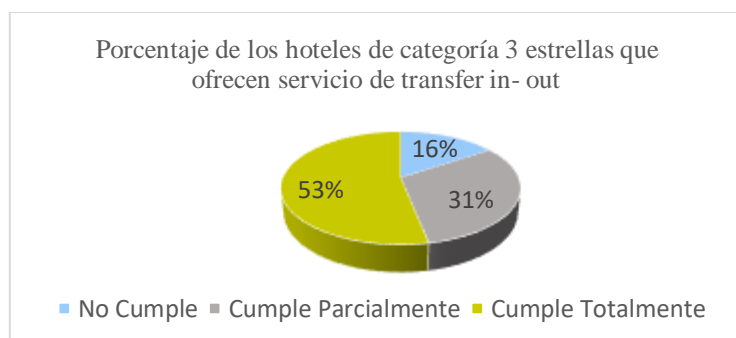
Gráfico 120 11.- El servicio de internet se encuentra disponible en todas las áreas del hotel



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que el internet se encuentra disponible en todas las áreas del establecimiento; un 22% cumplen parcialmente con este parámetro por que la conexión de este servicio no abarca algunas habitaciones que se encuentran lejos de recepción en donde se ubica el modem y un 3% no cumplen, porque los huéspedes necesitan estar en el lobby para que puedan utilizar el internet.

Gráfico 121 12.- Ofrece servicio de transfer in- out

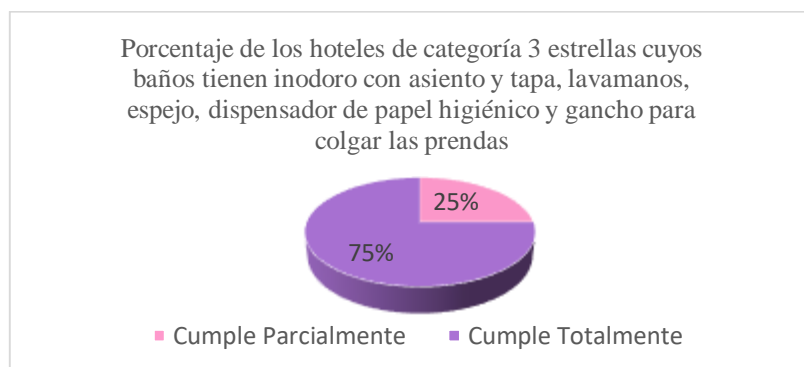


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 53% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que el establecimiento posee su propia buseta para transportar a sus huéspedes al lugar que ellos lo requieran; un 31% cumplen parcialmente

con este parámetro, porque han creado alianzas estratégicas con cooperativas de taxis para llevar a cabo los traslados que el cliente solicite y un 16% de los establecimientos no cumplen, pues al no ofrecer el servicio de transfer in- out, el turista por su cuenta debe tomar cualquier medio de transporte para dirigirse al aeropuerto o viceversa.

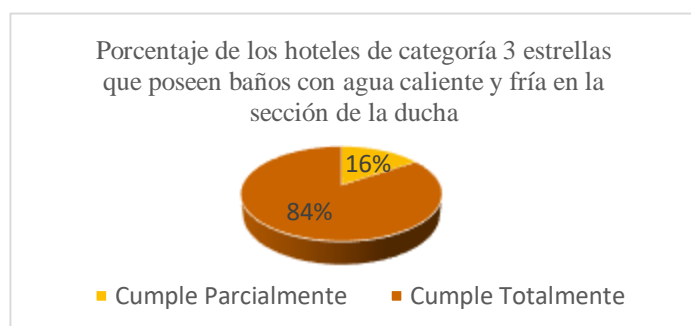
Gráfico 122 13.-Los baños tienen inodoro con asiento y tapa, lavamanos, espejo, dispensador de papel higiénico y gancho para colgar las prendas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus baños cuentan con inodoro con asiento y tapa, lavamanos, espejo, dispensador de papel higiénico y ganchos para colgar prendas y un 25% cumplen parcialmente con este parámetro, porque les falta implementar dispensador de papel higiénico y gancho para colgar la ropa.

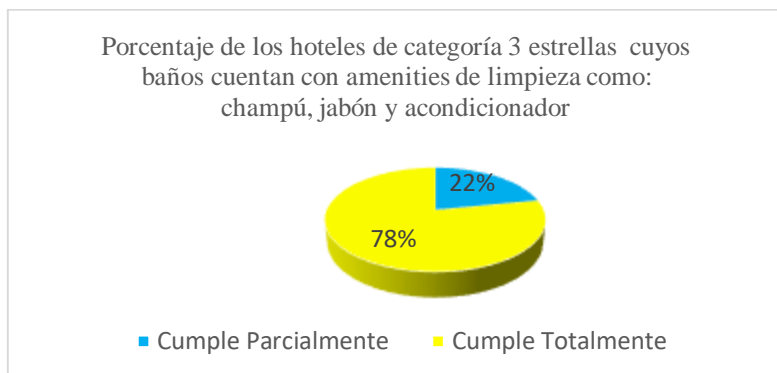
Gráfico 123 14.- Los baños cuentan con agua caliente y fría en la sección de ducha



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 84% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que las regaderas de sus baños poseen una sección de agua fría y caliente y un 16% cumplen parcialmente con este parámetro, porque poseen una llave la cual solo brinda agua tibia, pues sus duchas son eléctricas.

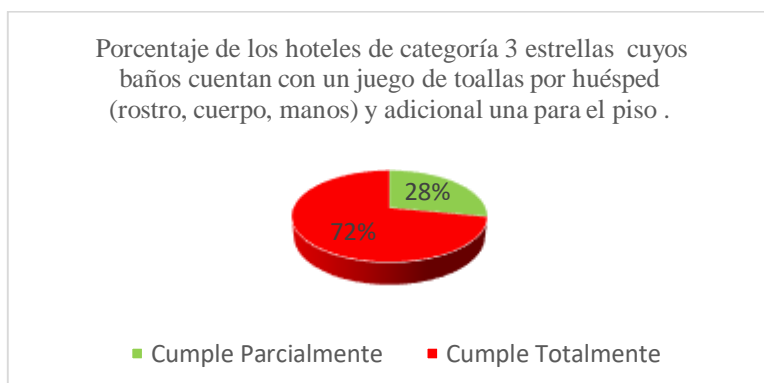
Gráfico 124 15.- Los baños cuentan con amenities de limpieza como: champú, jabón y acondicionador



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 78% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los baños poseen champú, jabón y acondicionador y un 22% cumplen parcialmente con este parámetro, porque solo ofrecen jabón y champú.

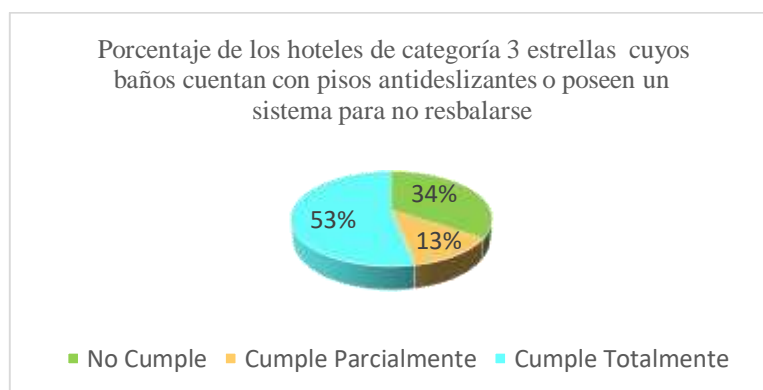
Gráfico 125 16.- Los baños cuentan con un juego de toallas por huésped (rostro, cuerpo, manos) y adicional una para el piso



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los baños cuentan con un juego de toallas para el cuerpo, rostro, manos y una adicional para el piso y un 28% cumple parcialmente con este parámetro, porque se le entrega a cada huésped únicamente toallas para el cuerpo y manos.

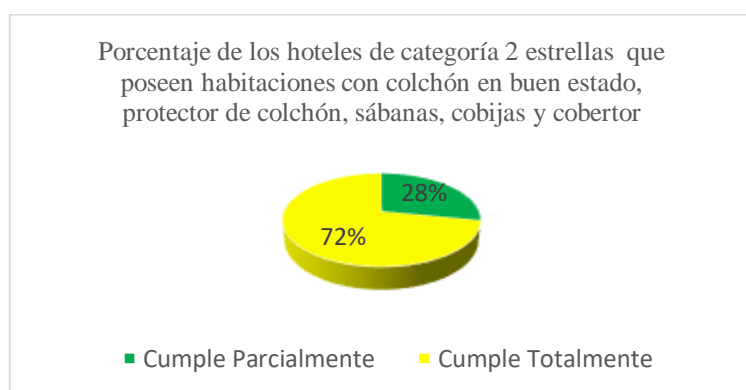
Gráfico 126 17.- Los baños cuentan con pisos antideslizantes o poseen un sistema para no resbalarse



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 53% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los baños se encuentran equipados con pisos antideslizantes o tubos en los que pueden sujetarse los huéspedes para evitar cualquier tipo de accidente; un 34% no cumplen con este parámetro, porque en un inicio cuando se construían estos espacios no se pensó que fuese necesario y era una manera de abaratar los costos; y un 13% cumplen parcialmente pues solo las habitaciones que son para personas con discapacidad cuentan con estas facilidades.

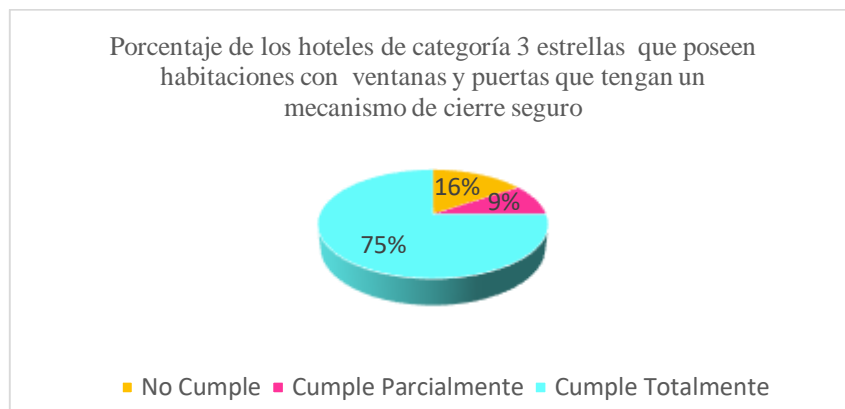
Gráfico 127 18.- Las habitaciones cuentan con colchón en buen estado, protector de colchón, sábanas, cobijas y cobertor



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los colchones de cada habitación se encuentran en buen estado y poseen protector, sábanas, cobijas y cobertor y un 28% cumplen parcialmente con este parámetro, porque las camas no se encuentran equipadas completamente, pues varias de ellas no tienen un cobertor o protector de colchón.

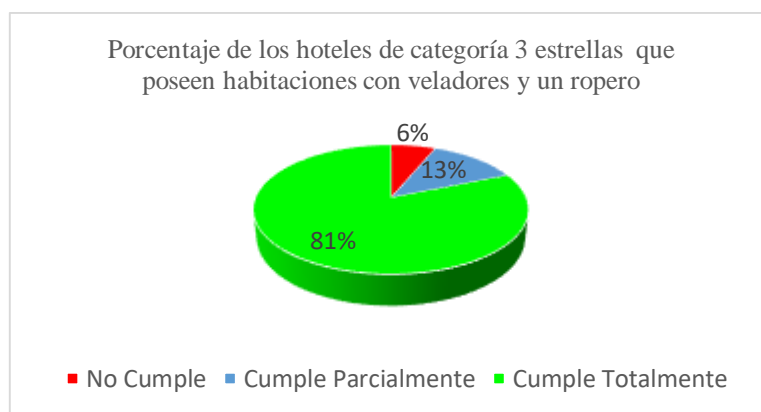
Gráfico 128 19.- Las habitaciones cuentan con ventanas y puertas que tengan un mecanismo de cierre seguro



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus ventanas y puertas tienen un mecanismo de cierre seguro para evitar que cualquier persona entre sin consentimiento del huésped a su habitación; un 16% de los establecimientos no cumplen con este indicador pues no solamente sus puertas sino sus ventanas necesitan ser reemplazadas por otras más seguras y un 9% cumplen parcialmente, porque algunas cerraduras de ciertas puertas necesitan ser renovadas para garantizar seguridad en el lugar.

Gráfico 129 20.- Las habitaciones cuentan con veladores y un ropero

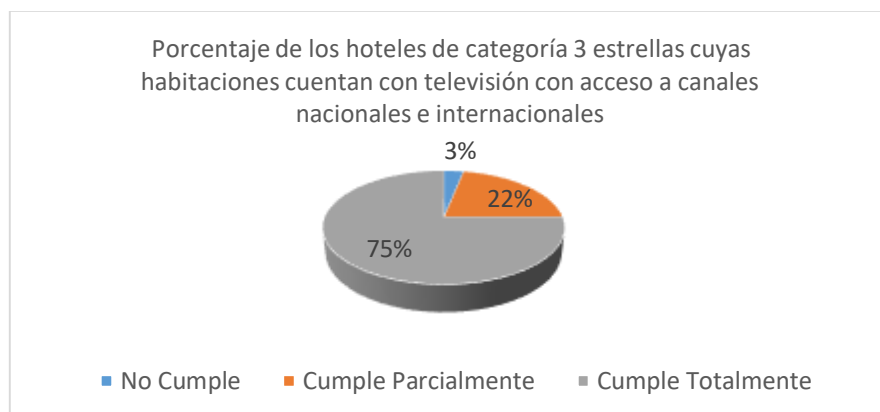


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 81% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus habitaciones poseen veladores y ropero; un 13% cumple parcialmente, porque algunos gerentes han optado por quitar los armarios, pues consideran que los turistas ya no guardan sus prendas de vestir en esos lugares sino las

mantienen en sus maletas de viaje y un 6% no cumplen debido a que los dormitorios poseen solamente una cama, el baño y la televisión.

Gráfico 130 21.- Las habitaciones cuentan con televisión con acceso a canales nacionales e internacionales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus televisiones cuentan con acceso a canales nacionales e internacionales; un 22% cumplen parcialmente, pues los televisores solo transmiten canales nacionales y tan sólo un 3% de los establecimientos no cumplen con este parámetro, ya que manejan un nuevo concepto de hotelería en el que motivan a los viajeros a que se conozcan a través de diferentes actividades que organizan o destinan espacios para que sociabilicen entre ellos como el lobby.

Gráfico 131 22.- Las habitaciones cuentan con medios de comunicación hacia la recepción como teléfono

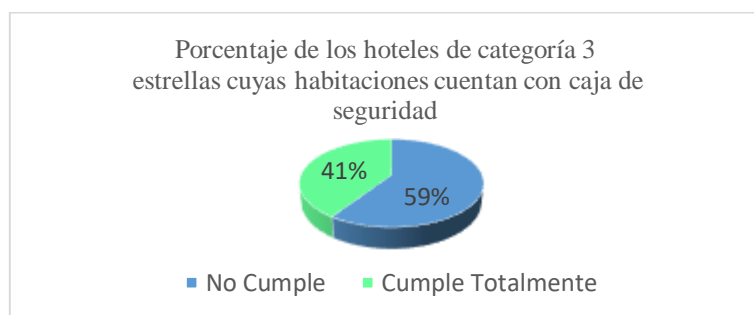


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 78% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que poseen un teléfono para que los huéspedes puedan

comunicarse con recepción o para solicitar room service; un 13% no cumplen pues no poseen este aparato en sus dormitorios, por lo que cualquier requerimiento que tengan deben pedirlo personalmente al equipo de trabajo del lugar y un 9% cumplen parcialmente porque ciertas habitaciones aún lo mantienen.

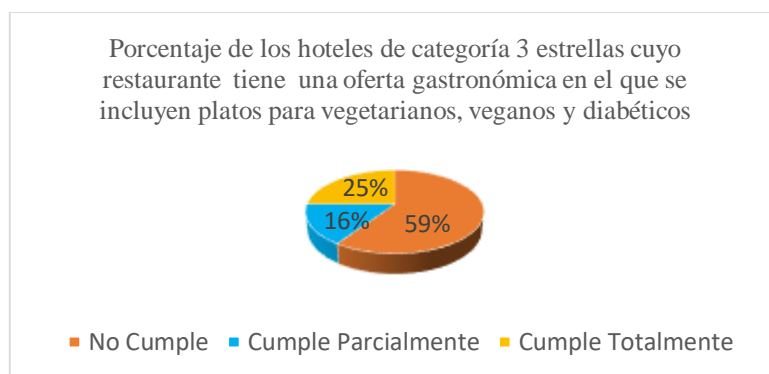
Gráfico 132 23.- Las habitaciones cuentan con caja de seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 59% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que en los dormitorios al no haber caja de seguridad deben encargar sus objetos en recepción y un 41% cumple totalmente con este parámetro, al incorporar este dispositivo en cada habitación para priorizar la seguridad de los turistas.

Gráfico 133 24.- En el restaurante, la oferta gastronómica incluye platos para vegetarianos, veganos y diabéticos

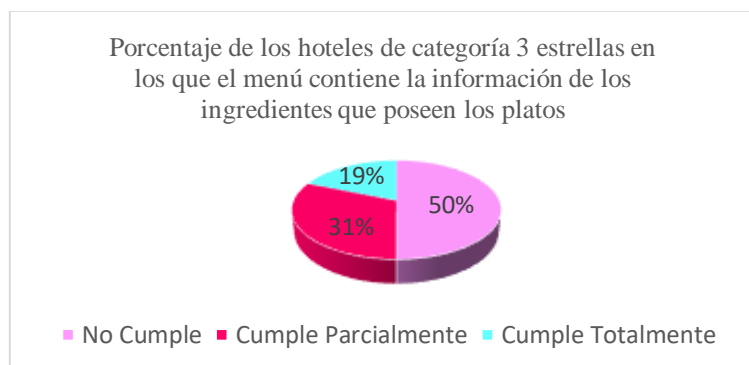


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 59% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que varios de ellos únicamente ofrecen desayunos de dos tipos continental o americano, razón por la cual no cuentan con platos para vegetarianos, veganos y diabéticos; un 25% cumplen totalmente, pues consideran importante que su oferta gastronómica incluya a estos tres grupos para captar una mayor cantidad de clientes y un

16% de los establecimientos cumplen parcialmente, porque no existe una demanda alta de turistas veganos y diabéticos.

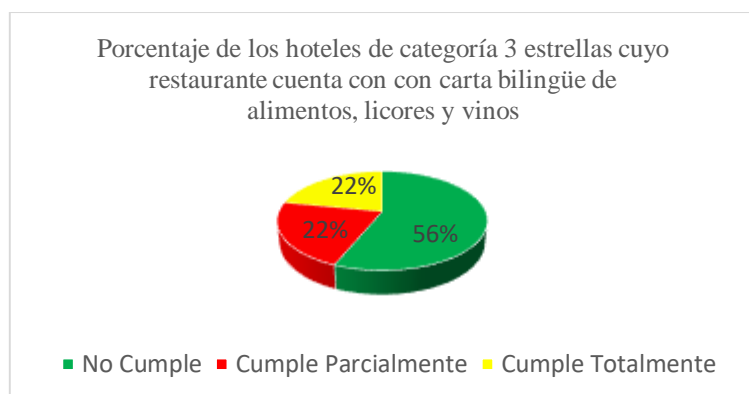
Gráfico 134 25.- En el menú del restaurante, se muestra la información de los ingredientes que poseen los platos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que varios de ellos únicamente ofrecen desayunos de dos tipos continental o americano, razón por la cual no cuentan con un menú; un 31% cumplen parcialmente, debido a que en las cartas han incluido los ingredientes de ciertos platos que no sean conocidos por los huéspedes y un 19% de los establecimientos cumple totalmente con incluir la información de la oferta gastronómica que tienen para que el turista sepa lo que va a degustar y así evitar que ingiera algún alimento al cuál sea alérgico.

Gráfico 135 26.- Cuenta el restaurante con carta bilingüe de alimentos, licores y vinos

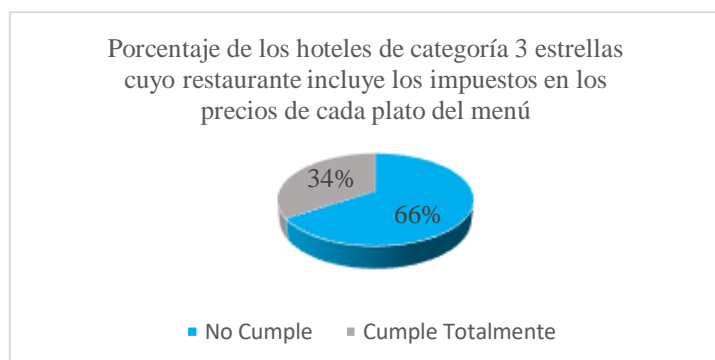


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que varios de ellos únicamente ofrecen desayunos de dos tipos

continental o americano, razón por la cual no cuentan con un menú; un 22% cumplen parcialmente con este parámetro, debido a que su carta de alimentos está traducida al inglés, sin embargo, no poseen una para licores y vinos y un 22% de los establecimientos cumple totalmente con tener su oferta gastronómica traducida al inglés al igual que las diversas opciones de bebidas alcohólicas.

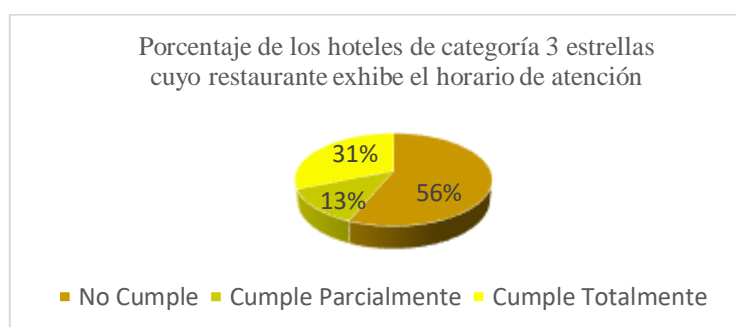
Gráfico 136 27.- Se incluyen los impuestos en los precios de cada plato del menú



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 66% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que esos impuestos se encuentran incluidos en el precio del hospedaje y un 34% cumplen totalmente, pues al precio de cada plato ya están incluidos los impuestos con el objetivo de evitar confusiones en los clientes a la hora de cancelar el consumo realizado.

Gráfico 137 28.- El restaurante exhibe el horario de atención

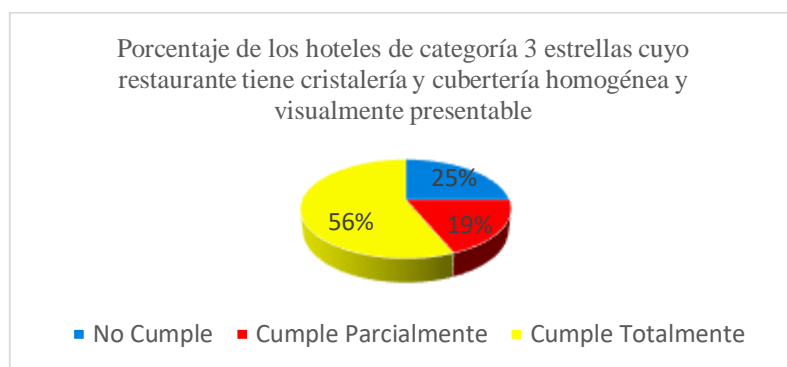


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados no cumplen con exhibir el horario de atención del restaurante, por consiguiente, los gerentes tienen más libertad para decidir el momento del día en que abren dependiendo de la demanda de huéspedes que tengan; un 31% cumplen totalmente, por consiguiente los huéspedes

conocerán los horarios en los que pueden servirse alguna opción de la carta y un 13% cumplen parcialmente, ya que en algunos establecimientos esa información se encuentra en el material informativo disponible en cada habitación o en la recepción.

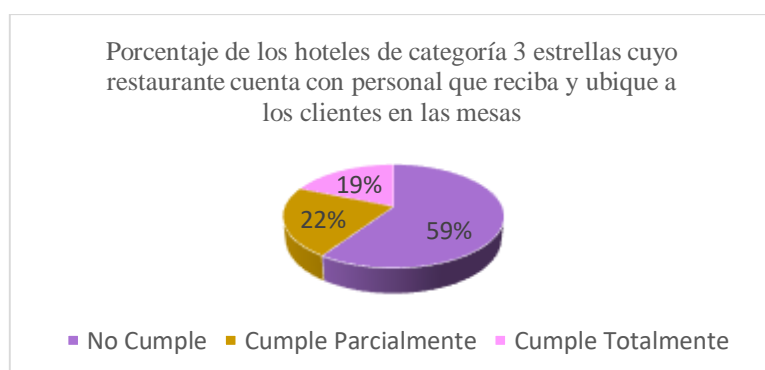
Gráfico 138 29.- El restaurante tiene cristalería y cubertería homogénea y visualmente presentable



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador porque son cuidadosos con la imagen de sus restaurantes procurando comprar la misma vajilla para que sea uniforme en todas las mesas; un 25% no cumplen con este parámetro, ya que su cristalería y cubertería no es homogénea ni visualmente presentable y un 19% de los establecimientos cumplen parcialmente debido a la falta de renovación de sus platos, cubiertos y vasos que no lucen similares entre ellos y les toca mezclar para realizar el montaje de las mesas

Gráfico 139 30.- El restaurante cuenta con personal que reciba y ubique a los clientes en las mesas



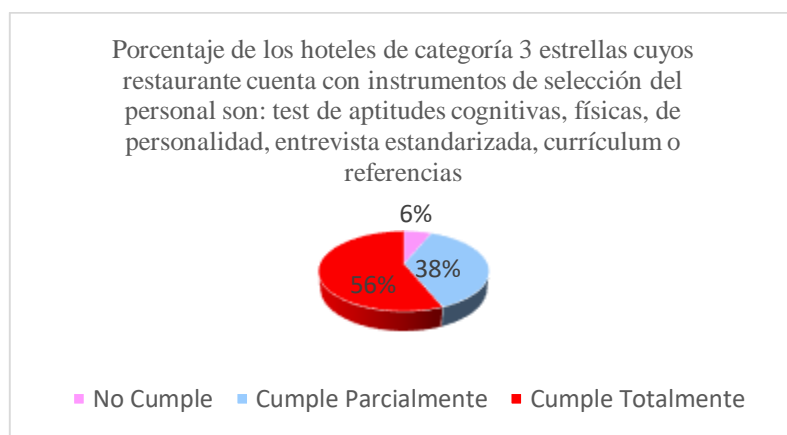
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 59% de los hoteles evaluados no cumplen con este parámetro, ya que consideran que al no tener una alta demanda diaria de huéspedes

en el restaurante no es necesario contratar a alguien que los reciba y ubique en las mesas; un 22% cumplen parcialmente con este indicador, porque solamente durante temporada alta emplean a una persona que cumpla la función de hostess y un 19% de los establecimientos cumplen totalmente con aquello.

4.3.2.2 Eje de Talento Humano

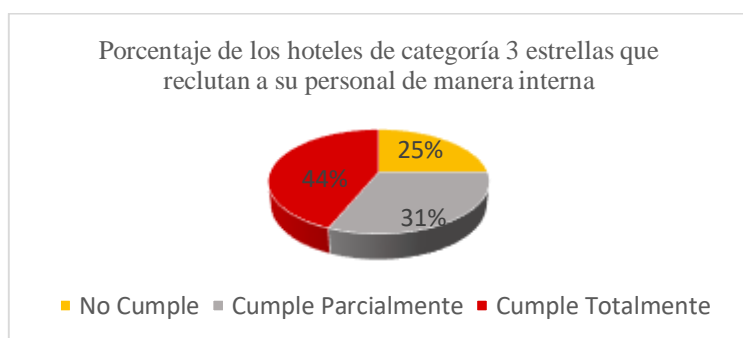
Gráfico 140 31.- Los instrumentos de selección del personal son: test de aptitudes cognitivas, físicas, de personalidad, entrevista estandarizada, currículum o referencias



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro previo a la contratación de su equipo de trabajo; un 38% cumple parcialmente con este indicador ya que, dependiendo del número de candidatos que tengan aplican los instrumentos de selección, de lo contrario solo les solicitan su currículum vitae y un 6% no cumple, pues no disponen de tiempo para utilizar esos instrumentos, por lo que les ponen a prueba 3 meses para verificar si son óptimos para el puesto de trabajo al que aplican.

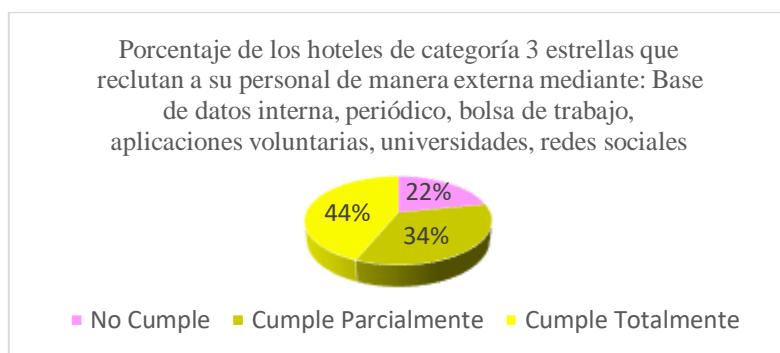
Gráfico 141 32.- El proceso de reclutamiento se lo hace de manera interna



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 44% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, pues seleccionan a miembros de su equipo de trabajo para cubrir los puestos laborales en donde falte personal; un 31% cumplen parcialmente, ya que el reclutamiento no solo se da de manera interna sino también externa y un 25% de los establecimientos no cumplen, pues deciden contratar a otras personas para evitar sobrecargar a los trabajadores asignándoles más tareas.

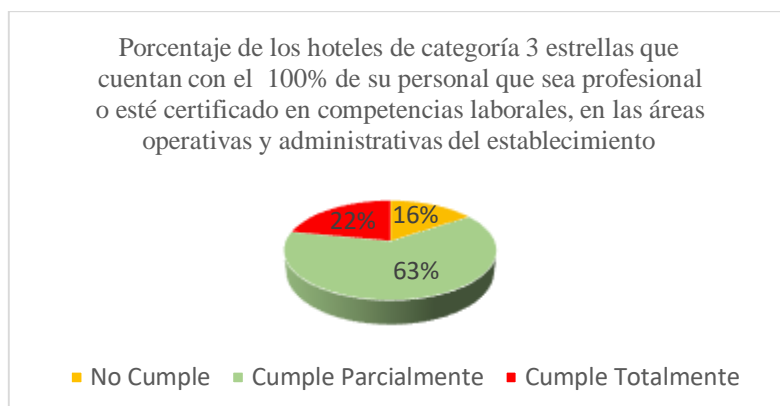
Gráfico 142 33.- El proceso de reclutamiento externo se hace mediante: Base de datos interna, periódico, bolsa de trabajo, aplicaciones voluntarias, universidades, redes sociales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 44% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, pues realizan reclutamiento externo para que nuevos trabajadores formen parte de la empresa; un 34% cumplen parcialmente, ya que algunos gerentes no publican sus ofertas laborales en el periódico o redes sociales, pues prefieren tener un conjunto de C.V. en su base interna de datos para contactarse con los candidatos en caso de requerirlo en un futuro para cubrir algún puesto laboral y un 22% de establecimientos no lo cumplen, porque se basan en las referencias de su equipo de trabajo para contratar a otros empleados.

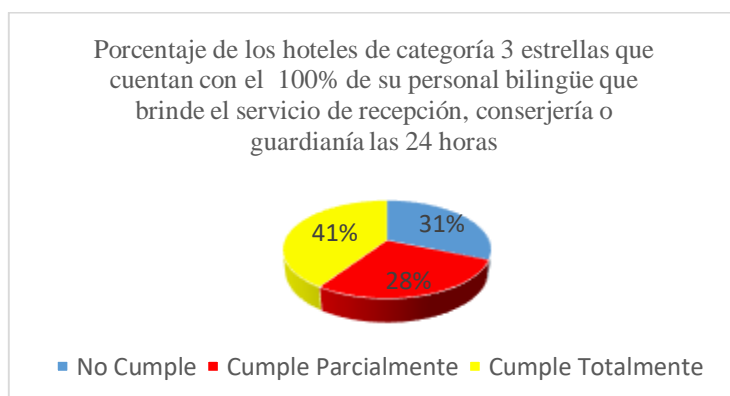
Gráfico 143 34.- El 100% del personal es profesional o está certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente porque la mitad de sus trabajadores se encuentran certificados para desempeñar sus funciones o son profesionales, sin embargo, aún se puede evidenciar que ciertos empleados no han podido acceder a una educación de tercer nivel; un 22% cumplen totalmente con este parámetro, debido a que el 100% del personal ha tenido una formación profesional o técnica y un 16% de los establecimientos no cumplen con este indicador, ya que algunos miembros de su equipo de trabajo solo son bachilleres.

Gráfico 144 35.- El 100% del personal que brinda el servicio de recepción, conserjería o guardiana las 24 horas es bilingüe

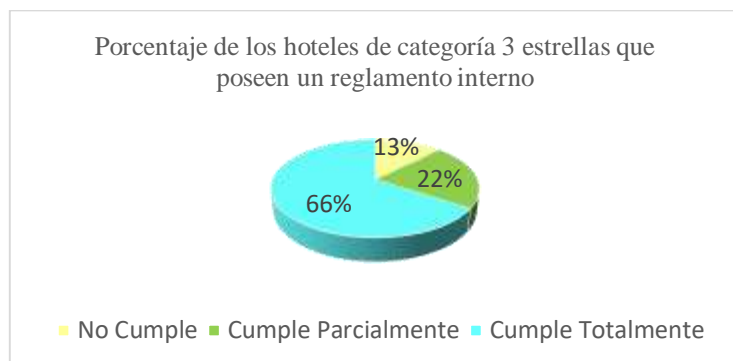


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 41% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, pues los trabajadores entienden y hablan fluidamente este idioma cuando entablan una conversación con sus huéspedes provenientes de otros países; un 31% no cumplen con este indicador, porque su personal no es bilingüe generando inconvenientes

al momento de comunicarse con turistas extranjeros y un 28% de los establecimientos cumplen parcialmente ya que la mitad de sus empleados hablan y entienden el inglés.

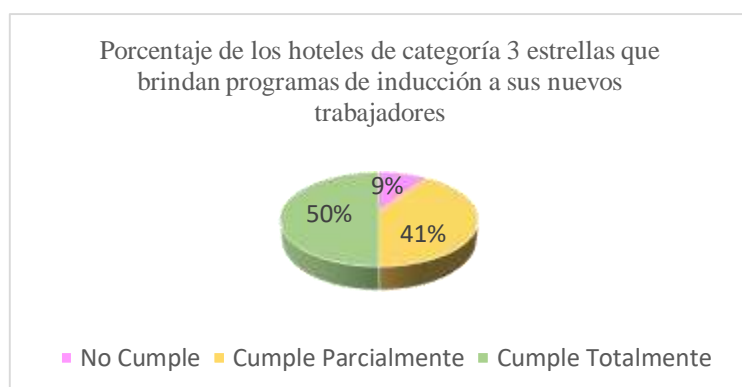
Gráfico 145 36.- El establecimiento posee un reglamento interno



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 66% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque el gerente ha creado un reglamento interno para establecer las obligaciones que tiene cada trabajador y como debe comportarse durante sus jornadas laborales con el fin de mantener una correcta armonía entre sus compañeros y empleador; un 22% cumplen parcialmente con este parámetro, porque siguen manteniendo el antiguo pero sin realizar las actualizaciones necesarias y un 13% no cumplen ya que las reglas que deben seguir los empleados no se encuentran transcritas en papel provocando algunos inconvenientes con los jefes departamentales

Gráfico 146 37.- El hotel brinda programas de inducción a sus nuevos trabajadores

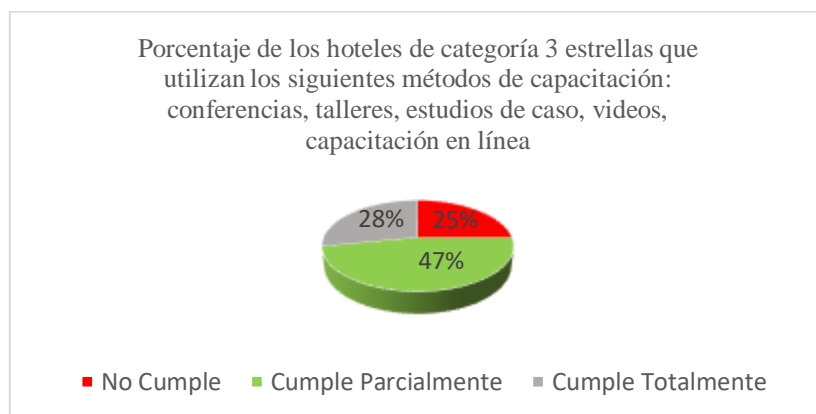


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque el departamento de Recursos Humanos ha creado programas de inducción para toda aquella persona que se integra en la empresa; un 41%

cumplen parcialmente, pues algunos establecimientos emplean unos días antes para preparar a sus nuevos empleados antes de su primer día de trabajo y un 9% no cumplen con este parámetro, ya que sus compañeros se encargan de enseñarles todo lo que necesitan saber para desempeñar sus tareas.

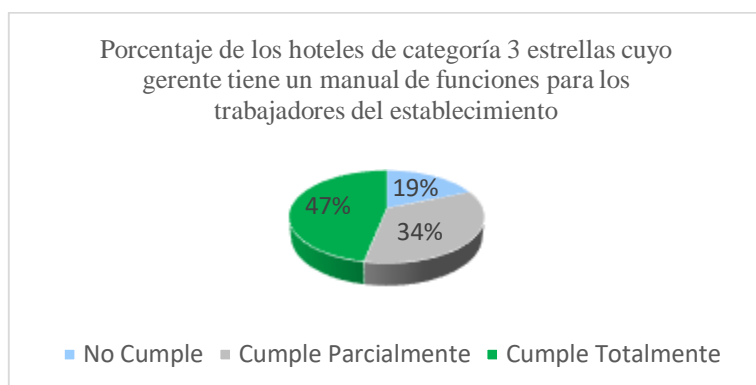
Gráfico 147 38.- Se utilizan los siguientes métodos de capacitación: conferencias, talleres, estudios de caso, videos, capacitación en línea



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 47% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente con este parámetro pues aprovechan las capacitaciones que brinda el Ministerio de Turismo para pedir a cada trabajador que asista a las mismas en caso de que sean presenciales o se inscriban en los cursos online para que los sigan desde sus hogares; un 28% de los establecimientos cumplen totalmente, porque analizan las falencias que posee cada departamento con el fin de contratar a un profesional que les capacite en cualquier tema que sea necesario y un 25% no cumplen con este indicador, ya que sus gerentes no disponen de tiempo ni de recursos para contratar a una persona encargada de la formación laboral de su equipo de trabajo.

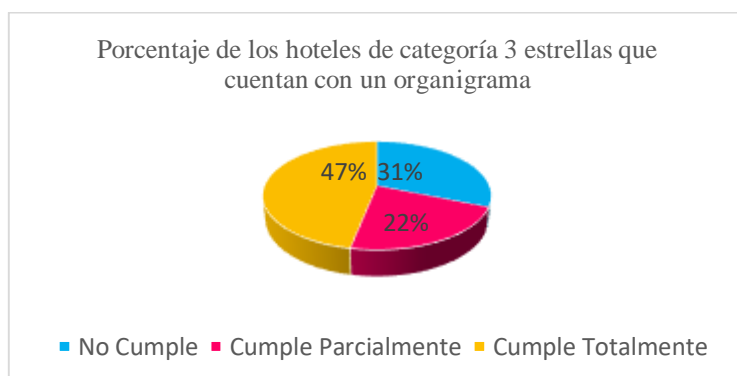
Gráfico 148 39.- El gerente tiene un manual de funciones para los trabajadores del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 47% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus gerentes tienen un manual de funciones para cada departamento con el objetivo de que el personal conozca las diversas tareas que debe cumplir; un 34% cumplen parcialmente, ya que no están completos o falta que los actualicen y un 19% no cumplen porque en algunos establecimientos para abaratar costos los empleados cumplen varias funciones a la vez para evitar contratar a más personas.

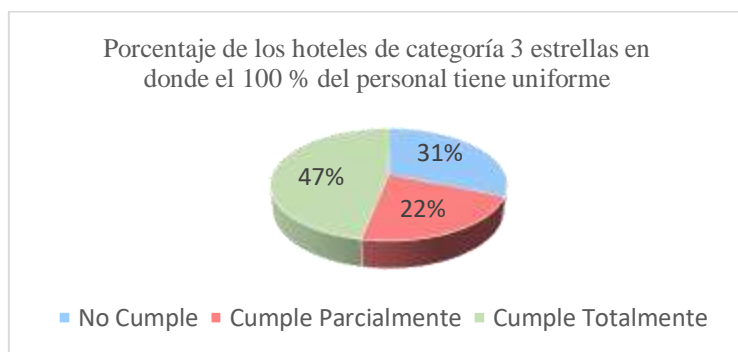
Gráfico 149 40.- El establecimiento cuenta con un organigrama



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 47% de los hoteles evaluados cumple totalmente con este parámetro, pues sus gerentes conocen la importancia de saber quiénes conforman el personal de su empresa y que cargo ocupan; un 31% no cumplen con este indicador, ya que no se ha desarrollado un organigrama debido al reducido equipo de trabajo que existe y un 22% cumple parcialmente porque son pocos los establecimientos que lo han elaborado.

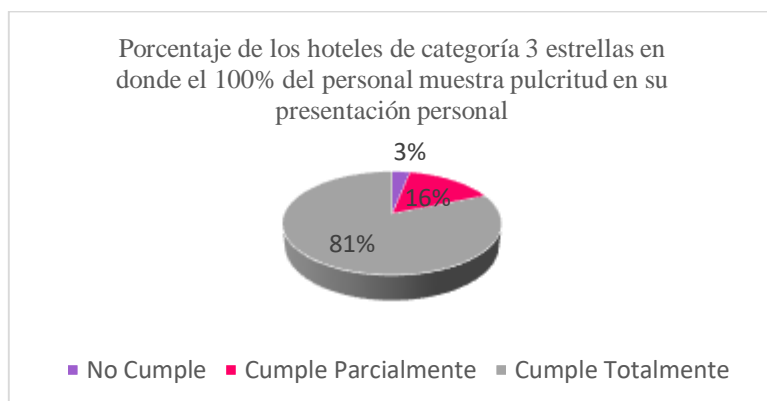
Gráfico 150 41.- El 100% del personal cuenta con uniforme



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 47% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que todo el personal trabaja con uniforme durante sus labores; un 31% no cumplen con este parámetro porque permiten que sus empleados utilicen vestimenta semi formal, así sus gerentes no invierten en la compra de uniformes y un 22% lo cumplen parcialmente, debido a que en algunos establecimientos los conserjes o jardineros usan ropa deportiva.

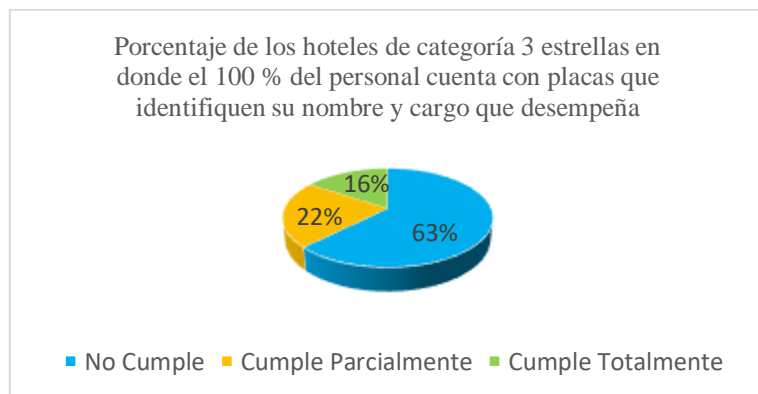
Gráfico 151 42.- El 100% del personal muestra pulcritud en su presentación personal



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 81% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que todo el personal muestra pulcritud en su presentación personal; un 16% cumplen parcialmente este parámetro pues en algunos establecimientos los gerentes comentaban que en ciertas ocasiones han llamado la atención a sus empleados por venir con el uniforme sin planchar o sin peinarse correctamente como lo establece las normas del lugar y tan solo un 3% no cumplen con aquello.

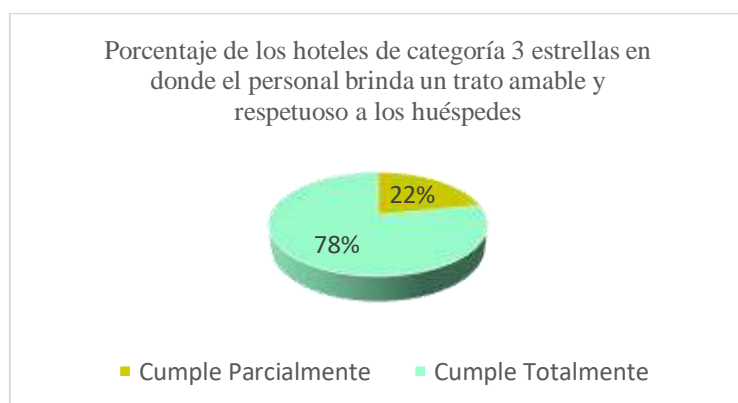
Gráfico 152 43.- El 100% del personal cuenta con placas que identifiquen su nombre y cargo que desempeña



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que no se ha implementado el uso de placas porque el uniforme es lo que les identifica; un 22% cumple parcialmente, debido a que en gran parte de los establecimientos utilizan placas identificativas, pero no se especifica que cargo ellos desempeñan y 16% cumple totalmente con este parámetro permitiendo a los huéspedes reconocer quienes trabajan en el lugar e identificar a la persona correcta para que cumpla el requerimiento que tenga.

Gráfico 153 44.- El personal brinda un trato amable y respetuoso a los huéspedes del establecimiento

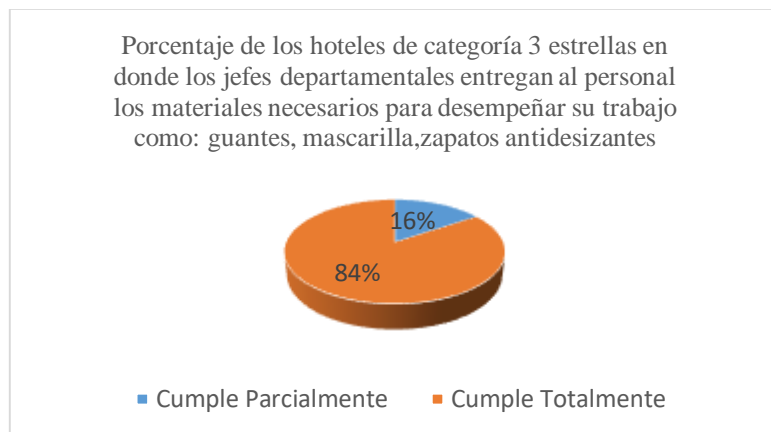


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 78% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, pues brindan un trato amable y respetuoso a los huéspedes haciéndoles sentir como en casa y un 22% cumplen parcialmente, porque existen clientes un poco difíciles que al tener un comportamiento inadecuado ocasionan que los

receptionistas pierdan un poco la paciencia y en ciertas ocasiones les respondan de un mal modo.

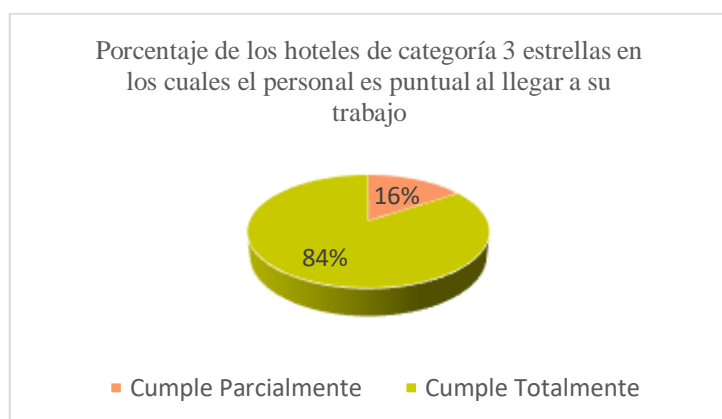
Gráfico 154 45.- Los jefes entregan al personal los materiales necesarios para desempeñar su trabajo como: guantes, mascarilla, zapatos antideslizantes.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 84% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los jefes se encargan de entregar todo el material que necesita el personal para laborar en el departamento y un 16% cumple parcialmente ya que en algunos establecimientos los cocineros deben traer sus propios guantes y mascarillas para trabajar.

Gráfico 155 46.- El personal es puntual al llegar a su trabajo

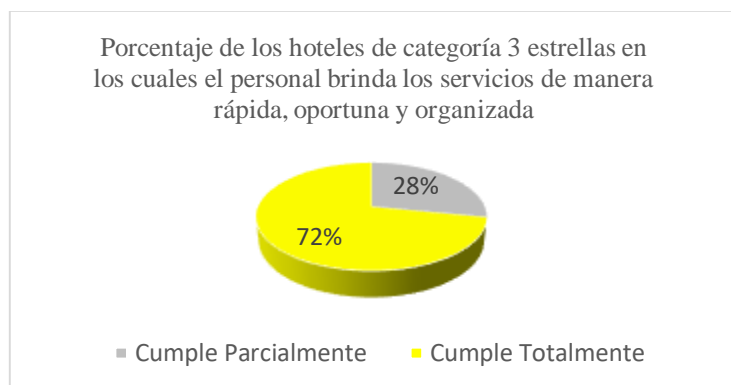


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 84% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que llegan puntuales a su trabajo demostrando así el

compromiso con la empresa y un 16% cumplen parcialmente, porque la cultura del trabajador ecuatoriano no prioriza la puntualidad.

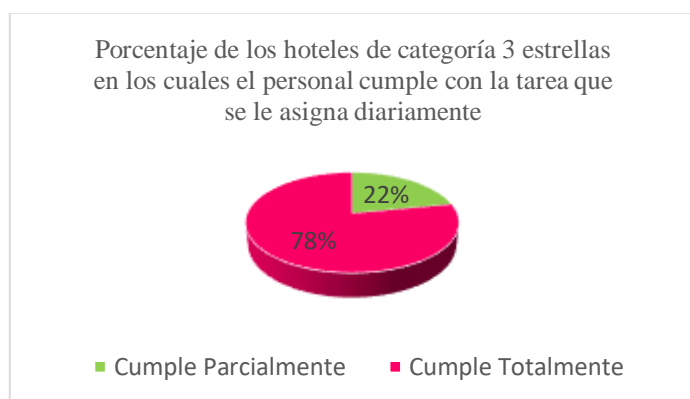
Gráfico 156 47.- El personal brinda los servicios de manera rápida, oportuna y organizada



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que el personal brinda los servicios de manera rápida, oportuna y ordenada demostrando ser eficientes en todo momento y un 28% cumplen parcialmente, porque algunos empleados les cuesta trabajar bajo presión durante los feriados en dónde existe una gran cantidad de clientes, por consiguiente, su labor no es veloz

Gráfico 157 48.- El personal cumple con la tarea que se le asigna diariamente

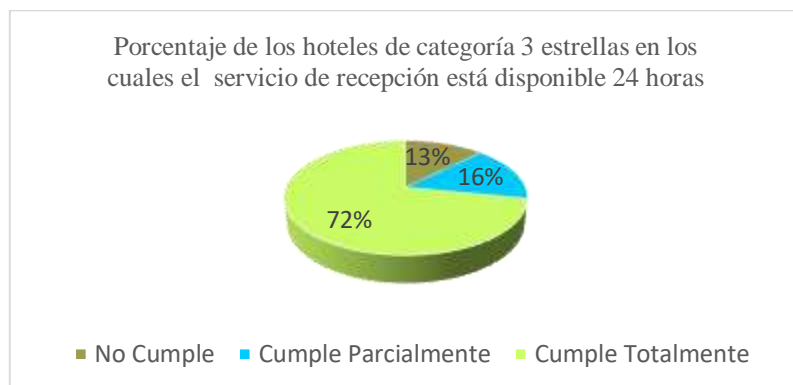


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 78% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que el personal culmina la tarea que se le asigna

diariamente demostrando su responsabilidad con el gerente que lo contrató y un 22% cumple parcialmente, porque algunos empleados realizan varias funciones a la vez lo que no les permite culminar los labores que se le han encargado.

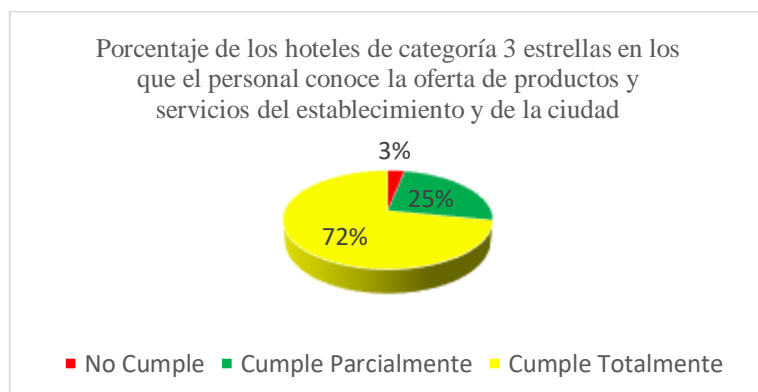
Gráfico 158 49.- El servicio de recepción está disponible las 24 horas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que la recepción está disponible las 24 horas; un 16% cumplen parcialmente, porque contratan a un auditor nocturno durante los fines de semana o feriado por la cantidad de turistas que llegan al establecimiento y un 13% no lo cumplen, pues no disponen de los recursos económicos suficientes para pagar un sueldo más a una persona que atienda la recepción toda la noche hasta el siguiente día, por lo tanto deciden cerrar ese espacio.

Gráfico 159 50.- El personal conoce la oferta de productos y servicios del establecimiento y de la ciudad

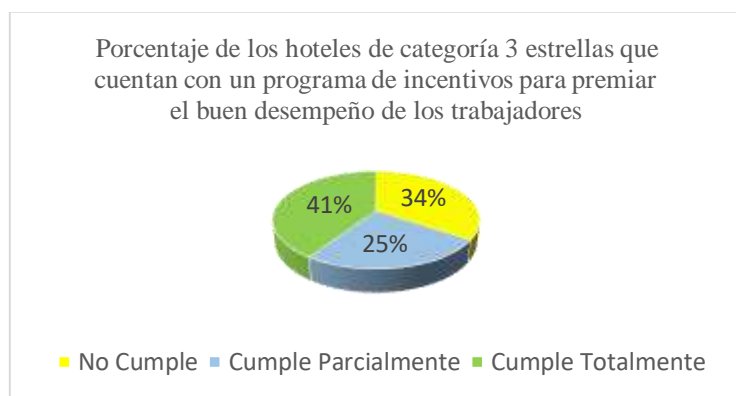


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, pues el personal está apto para recomendar cualquier lugar

que los turistas desean conocer en la ciudad o cualquier producto que el establecimiento ofrezca; un 25% cumplen parcialmente ya que los trabajadores no poseen un amplio conocimiento de los atractivos turísticos de Cuenca, así como los restaurantes típicos o centros de diversión nocturna y un 3% no cumplen con este parámetro por consiguiente necesitan que los jefes departamentales o el gerente refuercen en esta falencia que tiene el equipo de trabajo.

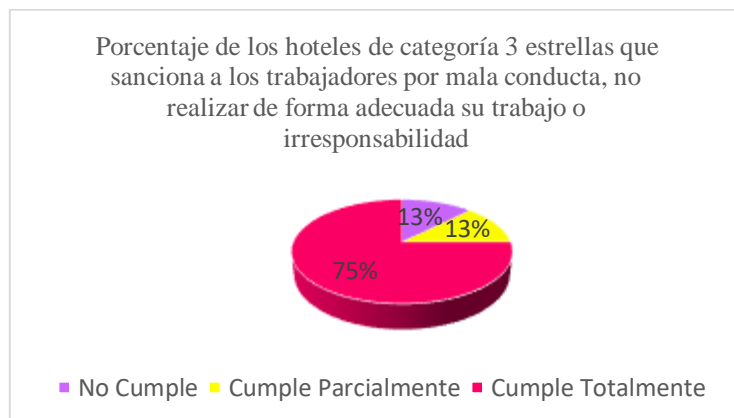
Gráfico 160 51.- El establecimiento cuenta con un programa de incentivos para premiar el buen desempeño de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 41% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, porque se considera importante el motivar al personal con diferentes premios como almuerzos gratis con la familia, viajes, regalos, entre otros para reconocer el esfuerzo que ponen en cada labor que hacen; un 34% no cumplen con este indicador, pues el gerente no ha desarrollado ningún programa de incentivos por el buen desempeño de los empleados, ya que considera que es obligación de ellos el realizar bien su trabajo y un 25% de los establecimientos cumplen parcialmente puesto que solo le entregan al trabajador un aumento de su salario siempre y cuando el porcentaje de ocupación sea mayor al 50%.

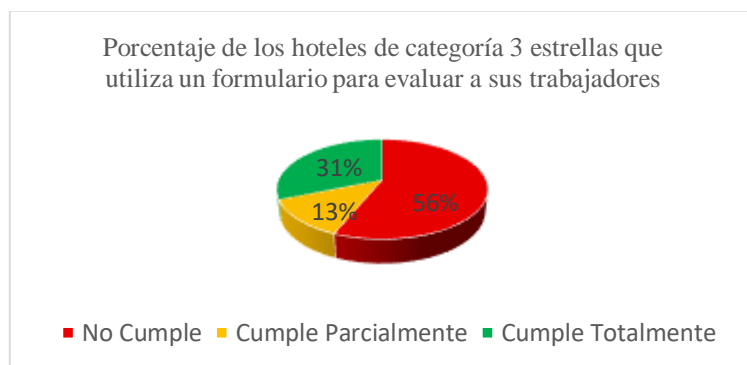
Gráfico 161 52.- El establecimiento sanciona a los trabajadores por mala conducta, no realizar de forma adecuada su trabajo o irresponsabilidad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, sancionando a su equipo de trabajo a través de un memorándum en el que se indique el error cometido; un 13% no cumplen con este parámetro ya que el gerente organiza reuniones con el personal que tenga un comportamiento indecoroso para conversar con ellos y llegar a un acuerdo en el que se comprometen a mejorar para evitar ser despedidos y un 13% cumplen parcialmente, debido a que los jefes departamentales castigan únicamente faltas graves como: el acoso o la violencia física y verbal entre compañeros, mientras que en otros casos como la impuntualidad, la irresponsabilidad son solucionadas mediante llamados de atención.

Gráfico 162 53.- El establecimiento utiliza un formulario para evaluar a sus trabajadores

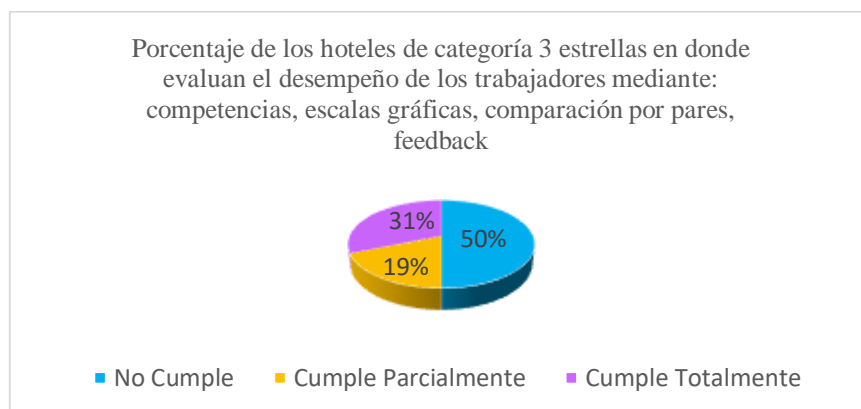


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, pues el gerente no utiliza ningún formulario para evaluar a los trabajadores, sino únicamente revisa que la tarea diaria sea completada y correctamente

realizada; un 31% cumplen totalmente con este indicador, porque consideran que es importante contar con un instrumento que permita calificar el trabajo realizado y un 13% cumplen parcialmente, debido a que ciertos establecimientos cuentan con jefes departamentales que manejan esta modalidad de valoración para los empleados.

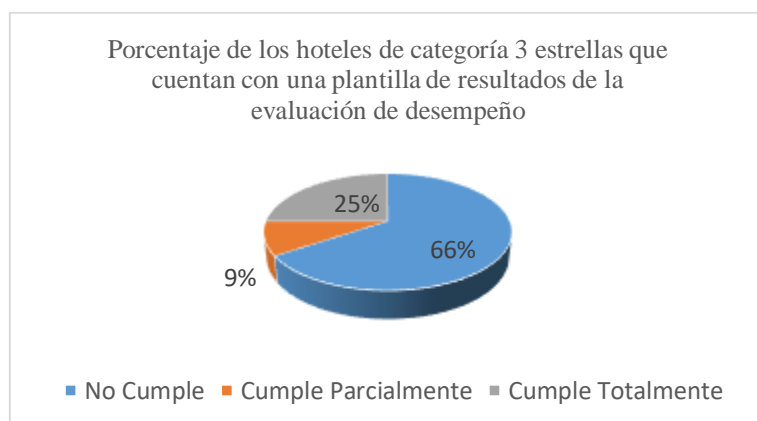
Gráfico 163 54.- Para evaluar el desempeño de los trabajadores se lo realiza mediante: competencias, escalas gráficas, comparación por pares, feedback



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que los jefes departamentales solo verifican que la tarea diaria sea completada y realizada adecuadamente; un 31% cumplen totalmente con este parámetros, pues utilizan todos los recursos como: competencias, escalas gráficas, comparación por pares, feedback para evaluar de una manera más completa a sus trabajadores y un 19% de establecimientos cumplen parcialmente, porque emplean solo el feedback emitido por los clientes para valorar el desempeño de cada uno.

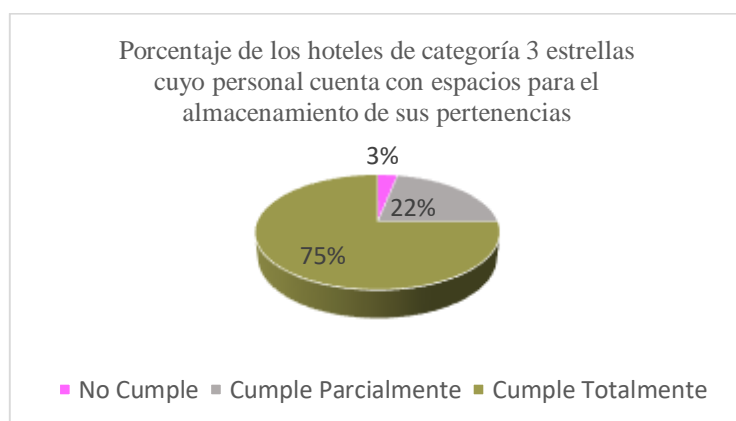
Gráfico 164 55.- El hotel cuenta con una plantilla de resultados de la evaluación de desempeño



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 66% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; pues el gerente no disponen de tiempo para elaborar la plantilla, por lo tanto solo notifican verbalmente cuando el desempeño no es el adecuado; un 25% cumplen totalmente con este parámetro, ya que consideran importante el contar con una plantilla de resultados en el que se indique el desempeño de cada empleado para que conozcan sus falencias y como podrían ser mejoradas y un 9% de los establecimientos cumplen parcialmente, porque aplican este instrumento de resultados cuando se encuentran en los tres primeros meses de prueba y durante el primer año de labores.

Gráfico 165 56.- El personal cuenta con espacios para el almacenamiento de sus pertenencias

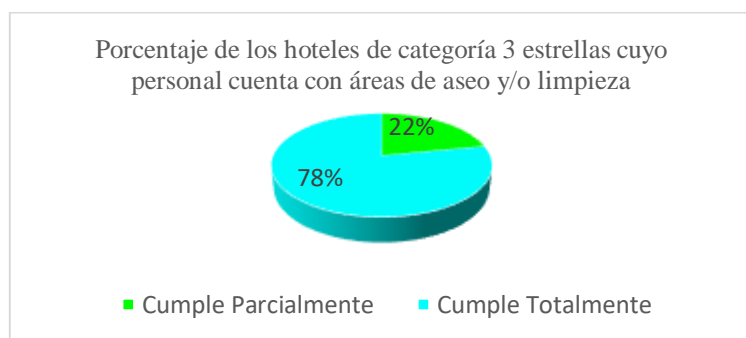


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que cuentan con casilleros para guardar sus pertenencias; un 22% cumplen parcialmente, puesto que sus objetos personales lo pueden colocar

solamente en los cajones de recepción y sólo un 3% no cumplen, porque al no existir espacios destinados para almacenar mochilas, carteras o bolsos del personal, el gerente ha optado por pedirles que únicamente traigan consigo sus celulares para que lo coloquen en la caja de seguridad que dispone el establecimiento

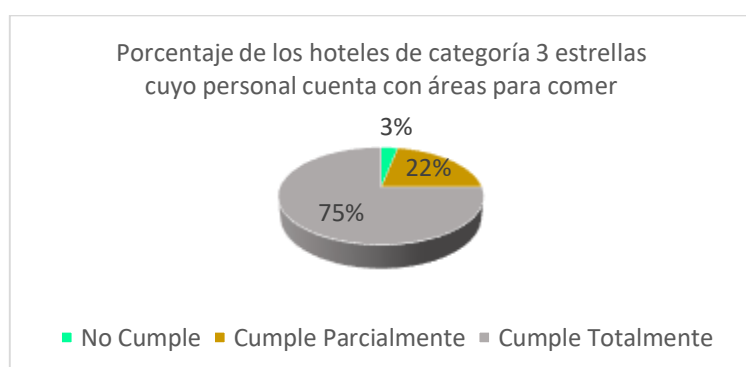
Gráfico 166 57.- El personal cuenta con áreas de aseo y/o limpieza



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 78% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que cuentan con áreas de aseo y limpieza en donde el personal puede cambiarse y ocupar el baño y un 22% cumplen parcialmente, porque tienen un baño que es compartido con los huéspedes que se encuentran en el lobby.

Gráfico 167 58.- El personal cuenta con áreas para comer

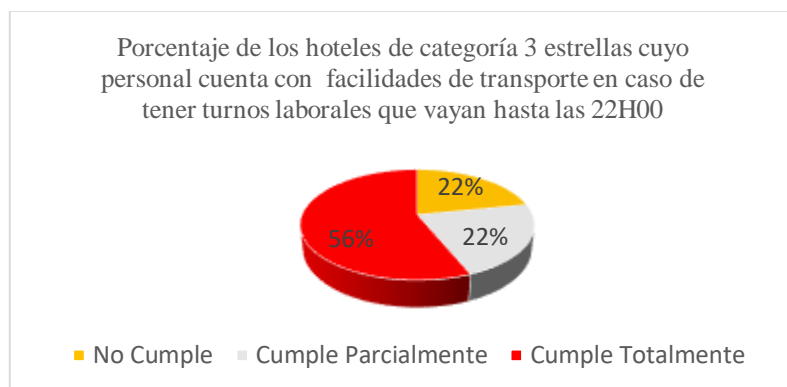


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que cuentan con áreas para comer totalmente independiente a las que utilizan los huéspedes; un 22% cumplen parcialmente, porque se sirven los alimentos en el mismo comedor que ha sido destinado para los clientes tanto internos como externos, no obstante lo hacen en un horario diferente y un 3% no cumplen

con este parámetro, pues los gerentes prefieren darles tiempo para que se alimenten en cualquier restaurante de la zona.

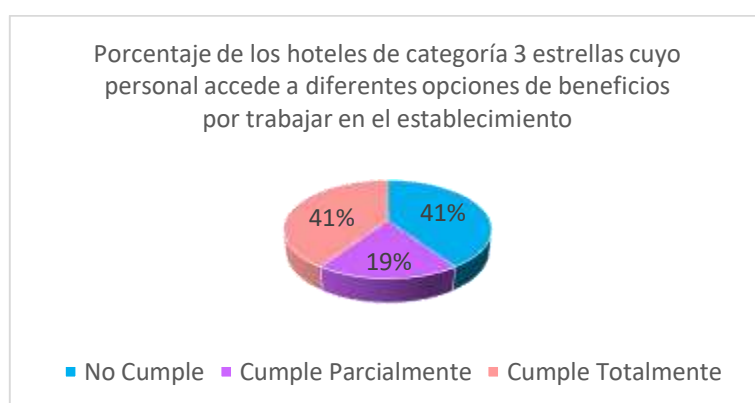
Gráfico 168 59.- El personal cuenta con facilidades de transporte en caso de tener turnos laborales que vayan hasta las 22H00



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumplen totalmente este indicador, ya que se utiliza la furgoneta del establecimiento para transportar a los trabajadores a sus domicilios; un 22% no cumplen; porque el gerente ha establecido que los empleados que vivan cerca de la empresa cumplan sus turnos laborales hasta las 22H00, de esa manera no se necesita facilitarles un medio de transporte y un 22% cumplen parcialmente pues se les ayuda a conseguir un taxi para que lleguen seguros a sus casas.

Gráfico 169 60.- El personal accede a diferentes opciones de beneficios por trabajar en el hotel



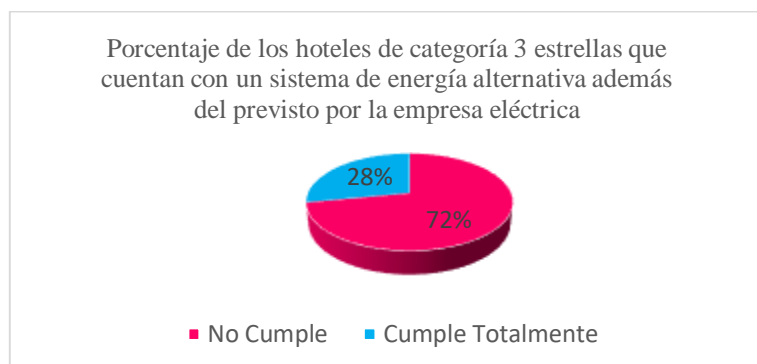
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 41% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; un 41% cumplen totalmente, ya que el gerente ha decidido crear varios beneficios para su personal como: descuentos en locales comerciales con los que la

empresa haya establecido una alianza; programas de formación, celebrar los cumpleaños de cada miembro, etc.; y un 19% cumplen parcialmente ya que solamente en fechas importantes como Navidad, Día del Padre y Día de la Madre se organizan celebraciones para los empleados.

4.3.2.3 Eje de Sostenibilidad

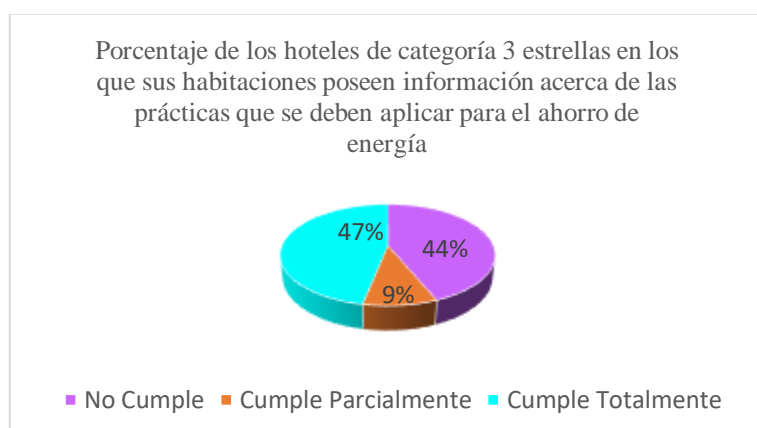
Gráfico 170 61.- Cuenta con un sistema de energía alternativa además del previsto por la empresa eléctrica



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; porque no poseen ningún sistema de energía alternativa además del previsto por la empresa eléctrica y un 28% cumple totalmente con este parámetro, ya que utilizan generadores eléctricos propios.

Gráfico 171 62.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se deben aplicar para el ahorro de energía

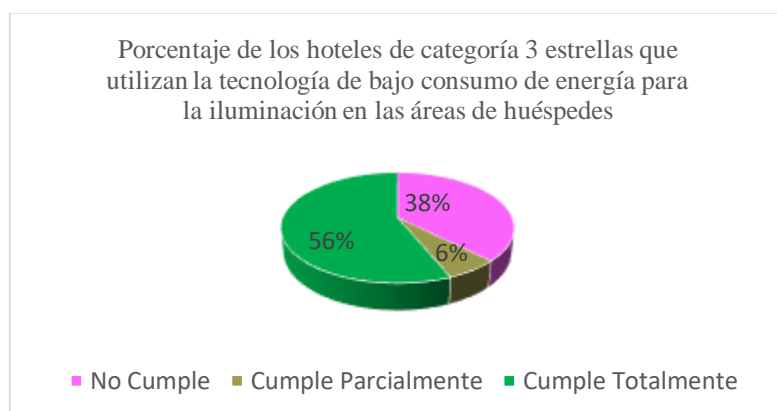


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 47% de los hoteles evaluados, cumplen totalmente con este indicador, ya que existen letreros que le indican al huésped que debe

apagar las luces cuando salga del baño y del dormitorio; un 44% no cumplen, porque no hay información sobre las prácticas que deben aplicar para el ahorro de energía y un 9% cumplen parcialmente, debido a que en ciertos establecimientos no todas las habitaciones cuentan con pequeños carteles que fomenten las prácticas para el cuidado del ambiente mediante la reducción del uso de la energía eléctrica.

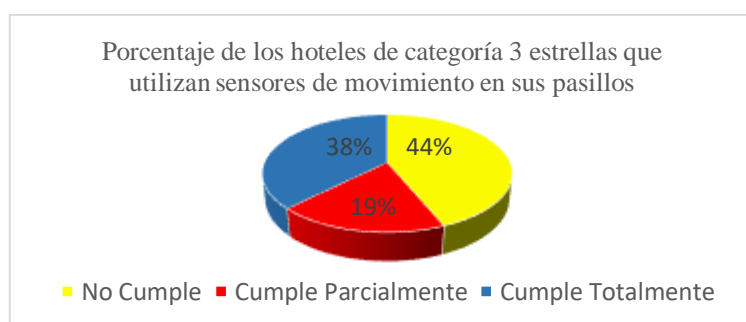
Gráfico 172 63.- Utiliza la tecnología de bajo consumo de energía para la iluminación en las áreas de huéspedes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumplen totalmente al implementarlos en todo el establecimiento; un 38% no cumplen con este indicador; porque no emplean focos ahorradores de energía eléctrica y un 6% cumplen parcialmente, ya que los han colocado en las áreas que más se concentran los huéspedes como: restaurante y lobby

Gráfico 173 64.- Utiliza sensores de movimiento en los pasillos del hotel

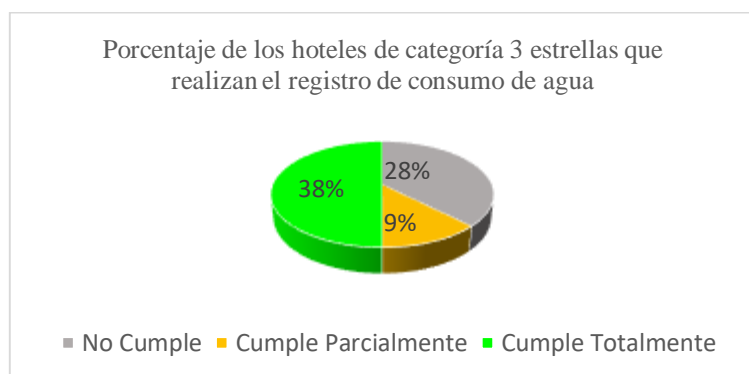


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 44% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; porque no han implementado sensores de movimiento lo que ocasiona que se queden prendidas las luces si el encargado se olvida de apagarlas; un 38% cumplen

totalmente, ya que se utiliza este sistema en todo el establecimiento con el fin de ayudar al ambiente y reducir costos en el consumo de energía eléctrica y un 19% cumple parcialmente, porque en ciertos pasillos no se ha colocado sensores debido a que no son muy transitados por los huéspedes.

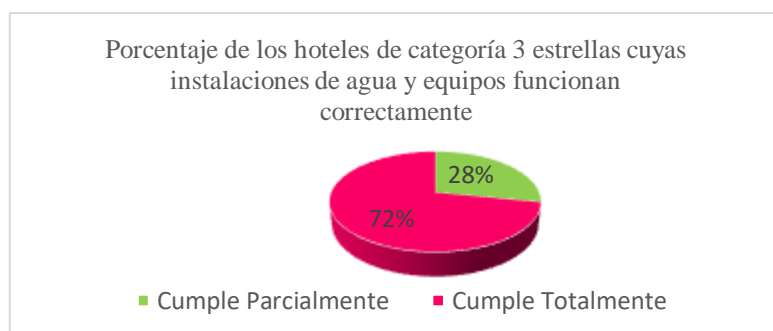
Gráfico 174 65.- Se realiza el registro de consumo de agua



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 38% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; pues mensualmente registran el consumo de agua para verificar como este se desarrolla y en el caso de que aumente revisar si existe alguna fuga; un 28% no cumplen, ya que llevan a cabo el control mediante la revisión de cada factura de consumo de este recurso y un 9% de los establecimientos cumplen parcialmente, porque algunos lo realizan solo si una tubería les da problema o en temporada de alto consumo, por ejemplo, feriados.

Gráfico 175 66.- Funcionan correctamente todas instalaciones de agua y equipos (calefón, bombas de presión de agua, cisterna, etc.)

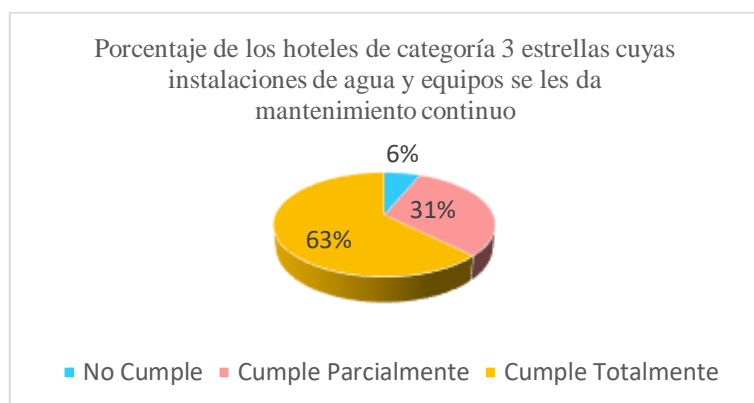


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; pues todas sus instalaciones de agua y maquinarias

funcionan correctamente y un 28% cumplen parcialmente con este parámetro, ya que algunas tuberías presentan problemas que causan fugas de agua, por lo que deben estar constantemente revisándolas y llamando a los plomeros.

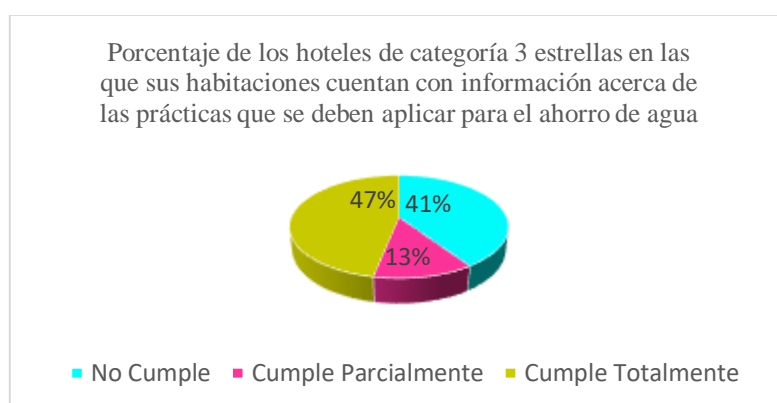
Gráfico 176 67.- Se da mantenimiento continuo a las instalaciones de agua y equipos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que mensualmente están brindando mantenimiento a sus instalaciones y equipos para evitar problemas futuros; un 31% cumplen parcialmente, pues se preocupan cuando surge un inconveniente y un 6% no lo cumplen porque prefieren cambiarlas anualmente o cada vez que ocurra una fuga (por lo general esto sucede con los inmuebles que son arrendados)

Gráfico 177 68.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se apliquen para el ahorro de agua

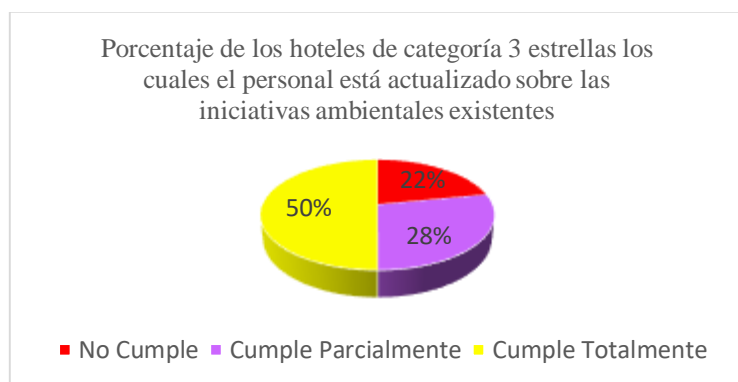


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 47% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, ya que existen letreros que le indican al huésped que debe cerrar la llave cuando

se cepille los dientes, bañarse en un tiempo máximo de 10 minutos y solicitar el cambio de toallas y sábanas cuando fuera necesario y no diariamente; un 41% no cumplen con este indicador; porque no hay información sobre las prácticas que deben aplicar para el ahorro de agua y un 13% cumplen parcialmente, debido a que en ciertos establecimientos no todas las habitaciones cuentan con pequeños carteles que fomenten las prácticas para utilizar de una manera más responsable este recurso.

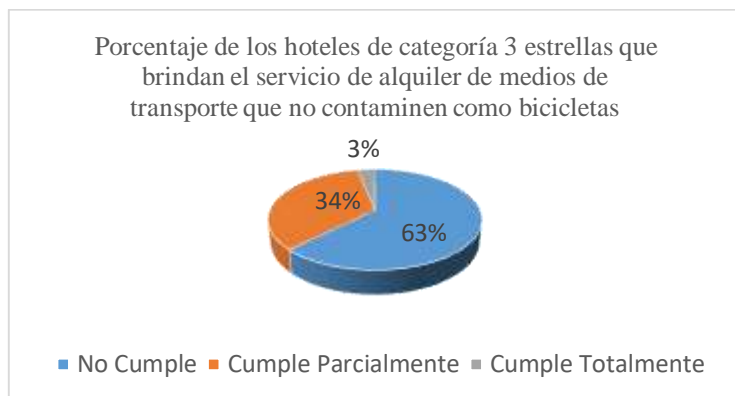
Gráfico 178 69.- El personal está actualizado sobre las iniciativas ambientales existentes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque los trabajadores tiene conocimiento de las prácticas ambientales que se aplican en Ecuador como: clasificación de los desechos en fundas rojas, celestes y negras, reutilización de envases, reciclaje de papel, colocar focos ahorradores, etc.; un 28% cumplen parcialmente ya que solo el personal de cocina está actualizado sobre esas iniciativas, pues ellos son los encargados que los residuos de comida sean destinados al lugar que les corresponde y el agua no se contamine con los aceites utilizados para cocinar mediante una trampa de grasa y un 22% de los establecimientos no cumple, pues no han sido informados por parte del gerente de los planes que pueden aplicar para disminuir el impacto ambiental.

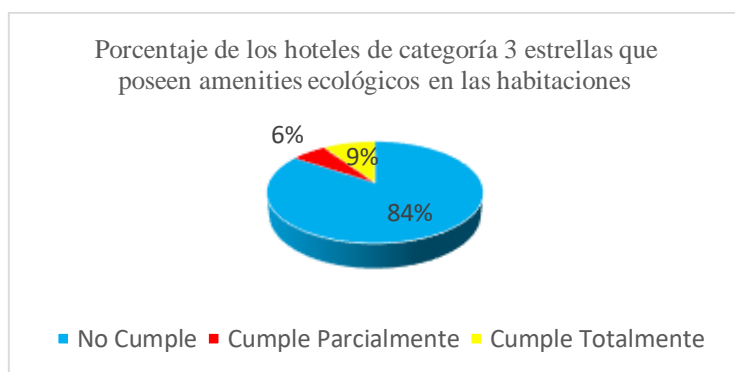
Gráfico 179 70.- El establecimiento brinda el servicio de alquiler de medios de transporte que no contaminen como bicicletas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados no cumplen, por lo que los turistas deberán utilizar internet para buscar opciones de lugares que puedan ayudarles con aquello; un 34% cumplen parcialmente porque han establecido alianzas con empresas que se dediquen a rentar estos medios de transporte y sólo un 3% cumplen totalmente con este indicador, porque ofrecen el servicio de alquiler de bicicletas a sus huéspedes con el objetivo de que ellos conozcan la ciudad sin causar ningún impacto al medio

Gráfico 180 71.- Los amenities de las habitaciones son ecológicos

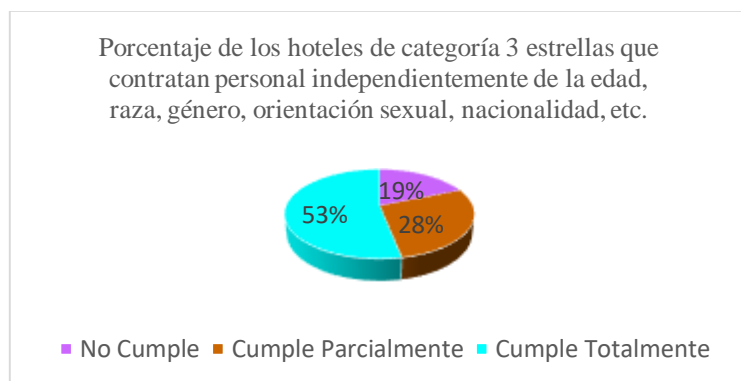


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 84% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque este tipo de amenities son más costosos que los convencionales, por lo que los gerentes no disponen de suficientes recursos económicos para realizar este tipo de inversión; un 9% cumplen totalmente al ofrecer a sus huéspedes implementos de limpieza personal que son amigables con el ambiente y un 6% de los establecimientos

cumple parcialmente ya que han implementado jabones ecológicos en algunas de sus habitaciones

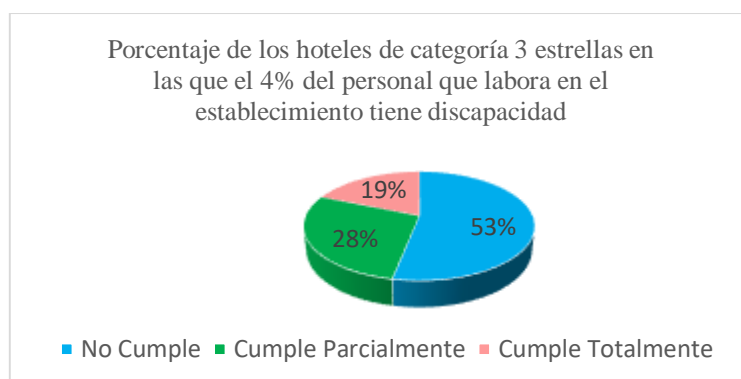
Gráfico 181 72.- El establecimiento contrata personal independientemente de la edad, raza, género, orientación sexual, nacionalidad, etc.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 53% de los hoteles cumplen totalmente con este indicador, ya que contratan a su personal independientemente de la edad, raza, género, orientación sexual, nacionalidad, etc., reconociendo que todos tienen el derecho de acceder a un trabajo digno; un 28% cumplen parcialmente, porque no permiten que los extranjeros laboren en sus locales debido a la falta de referencias personales y un 19% no cumplen, pues varios establecimientos cuidan su imagen a tal punto de tener procesos de selección muy estrictos para contratar a su equipo de trabajo.

Gráfico 182 73.- El 4% del personal que labora en el establecimiento tiene discapacidad

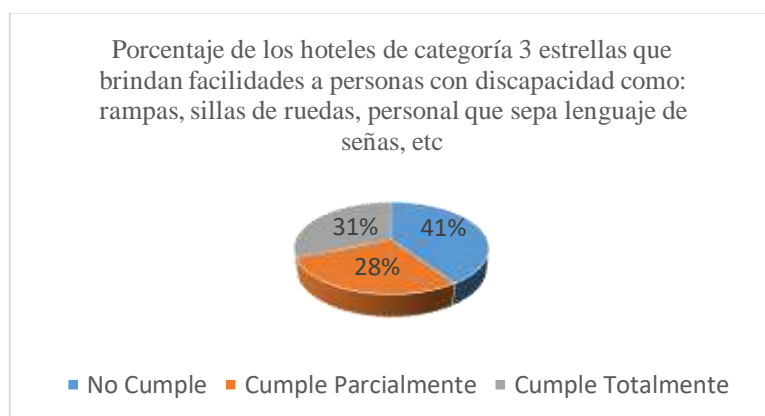


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 53% de los hoteles no cumple con este indicador, ya que su personal al no ser mayor a 25 personas, la ley no les exige contratar a

un trabajador que tenga discapacidad; un 28% cumple parcialmente, porque han decidido emplearlo medio tiempo y evitando los feriados y los fines de semana que hay una gran demanda de huéspedes, por consiguiente se necesita laborar bajo presión y con gran rapidez y un 19% cumple totalmente, pues consideran que la discapacidad no es un impedimento para trabajar en estos establecimientos.

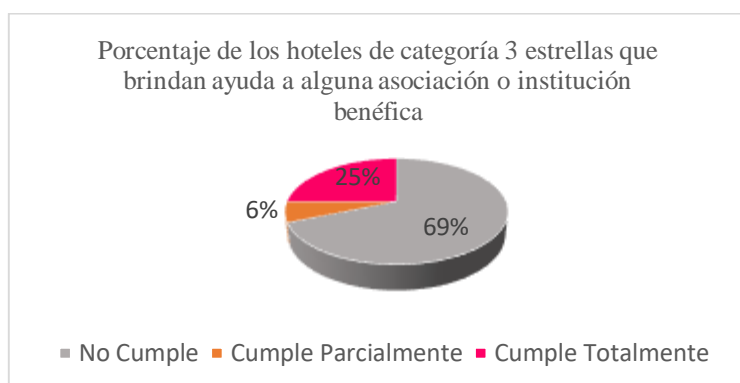
Gráfico 183 74.- El hotel brinda facilidades a personas con discapacidad como: rampas, sillas de ruedas, personal que sepa lenguaje de señas, etc.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 41% de los hoteles no cumple con este indicador, ya que el lugar al no contar con desniveles no es necesario construir rampas y no han capacitado al personal para comunicarse mediante el lenguaje de señas; un 31% cumple totalmente al ofrecer sillas de ruedas sin ningún costo a los turistas que lo requieran, formando a su equipo de trabajo a través de los cursos que oferta el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) con el objetivo de brindarles una mejor atención, etc y un 28% de los establecimientos cumple parcialmente debido a la implementación de rampas para acceder a los restaurantes.

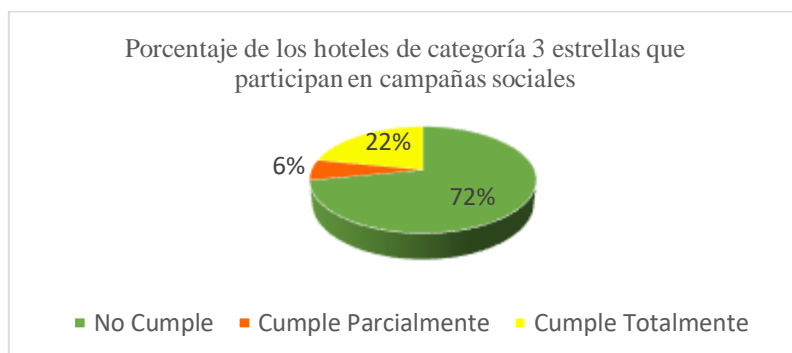
Gráfico 184 75.- El hotel brinda ayuda a alguna asociación o institución benéfica



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 69% de los hoteles no cumple con este indicador, ya que los ingresos que perciben mensualmente son utilizados para el pago de salarios, renovación del lugar, arreglo de cualquier sistema eléctrico o tuberías, etc., por consiguiente, el gerente no puede destinar un porcentaje de ganancias para las instituciones o asociaciones benéficas; un 25% cumple totalmente, pues aportan mensualmente a instituciones como: SOLCA, (enfermos de cáncer), Hogar Cristo Rey (residencia para adultos de la tercera edad), Tadeo Torres (orfanato), entre otros y 6% de los establecimientos cumple parcialmente, porque únicamente les organizan un programa navideño a los niños huérfanos de alguna fundación para entregarles juguetes.

Gráfico 185 76.- Participa el establecimiento en campañas sociales

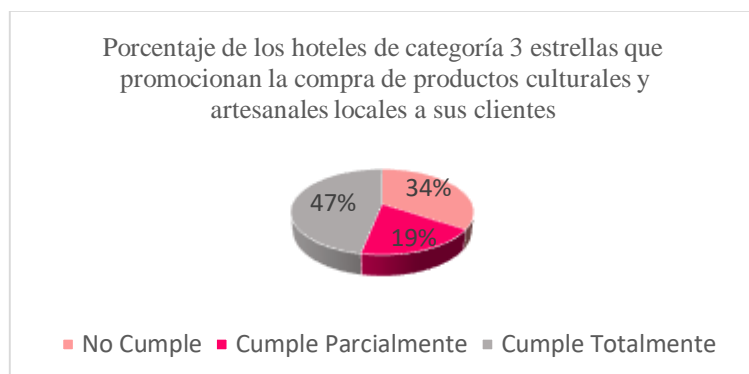


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles no cumple con este indicador, ya que no hay el suficiente personal que reemplace aquellos que participan en las campañas sociales; un 22% cumple totalmente, pues los establecimientos buscan participar en todas las que organiza la ciudad con el objetivo de darse a conocer con todos los participantes y en un futuro ellos los recomienden a sus amigos y familiares y un 6%

cumple parcialmente, porque solamente se involucran en aquellas que promuevan la actividad física con el fin de que su equipo de trabajo se mantenga sano y en forma.

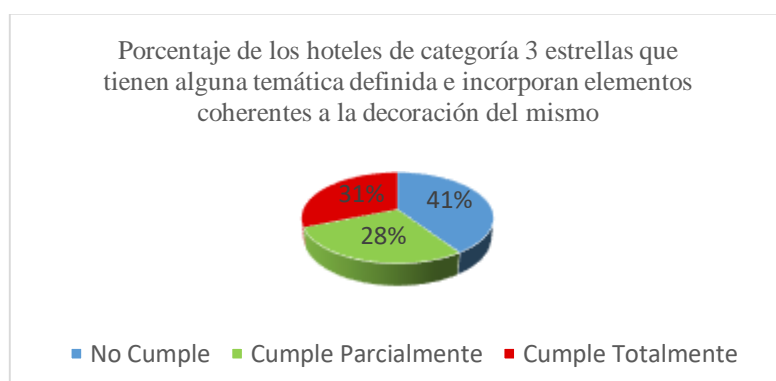
Gráfico 186 77.- El hotel promociona la compra de productos culturales y artesanales locales a sus clientes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 47% de los hoteles cumplen totalmente con este indicador, porque promocionan la compra del sombrero de paja toquilla mediante la campaña “Hat Friday” o recomendándoles lugares en donde puedan degustar la gastronomía típica; un 34% no cumplen, ya que consideran que los turistas utilizando internet pueden hallar los lugares en donde puedan adquirir artesanías y probar comida local; un 19% cumplen parcialmente, pues con diferentes folletos que entregan a los turistas ellos decidirán donde ir para adquirir souvenirs o probar platillos cuencanos.

Gráfico 187 78.- El establecimiento tiene alguna temática definida e incorpora elementos coherentes a la decoración del mismo

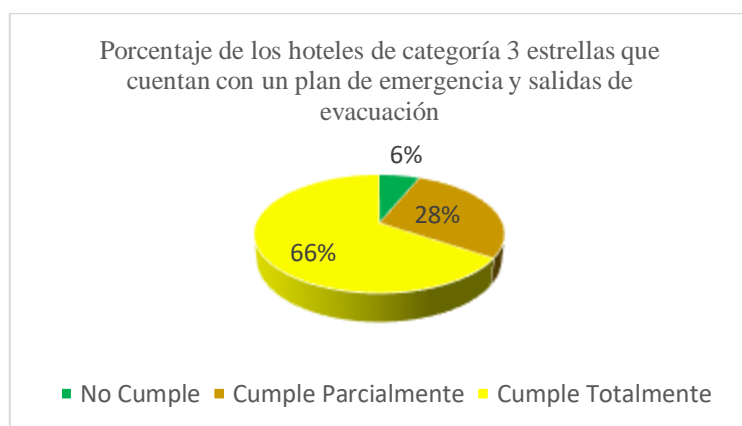


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 41% de los hoteles evaluados no cumplen con este parámetro, ya que al no tener definido su segmento de mercado con el que trabajan

no cuentan con ninguna temática y la decoración va de acuerdo con los gustos que tiene el gerente; un 31% cumplen totalmente con este indicador, porque incorporan elementos en su decoración que van acorde con la temática que han desarrollado, por ejemplo: medieval con una adaptación a obras literarias (Don Quijote de la Mancha), culturas aborígenes, naturaleza, etc., y un 28% de los establecimientos cumplen parcialmente, pues la ornamentación no es uniforme con el concepto del lugar pues incluye objetos diferentes al mismo.

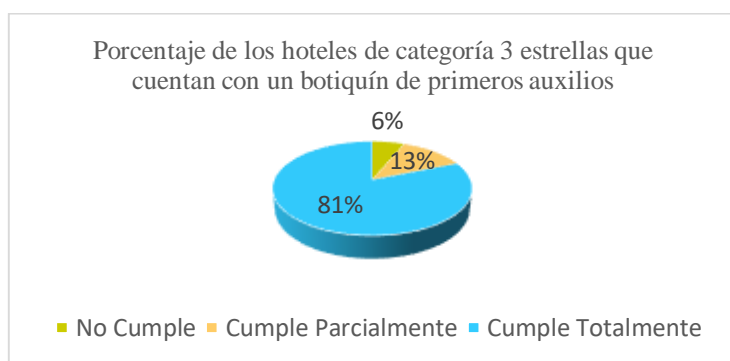
Gráfico 188 79.- El hotel cuenta con un plan de emergencia y salidas de evacuación



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 66% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque cuentan con un plan de emergencia y salidas de evacuación en todo el lugar precautelando la seguridad de sus huéspedes; un 28% cumple parcialmente, ya que posee las salidas de evacuación, pero falta diseñar un plan de emergencia para conocer cómo debe actuar ante cualquier suceso que ocurra y un 6% de los establecimientos no cumplen con aquello.

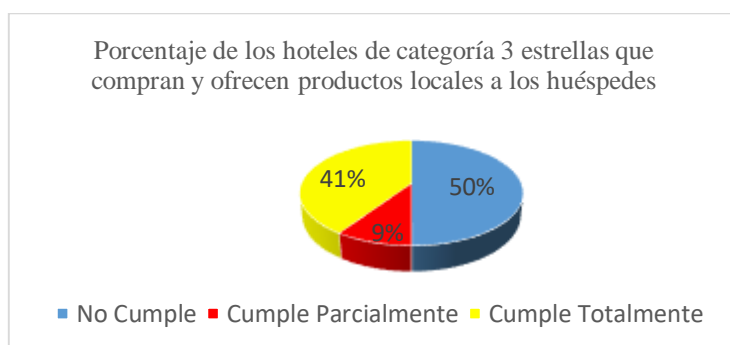
Gráfico 189 80.- El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 81% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque cuentan con un botiquín de primeros auxilios ante cualquier accidente que pueda sufrir un huésped; un 13% de los establecimientos cumplen parcialmente, pues les falta incorporar elementos importantes como: vendas, termómetro, gasas, etc., y un 6% no cumplen con este parámetro, ya que el gerente no lo ha comprado todavía

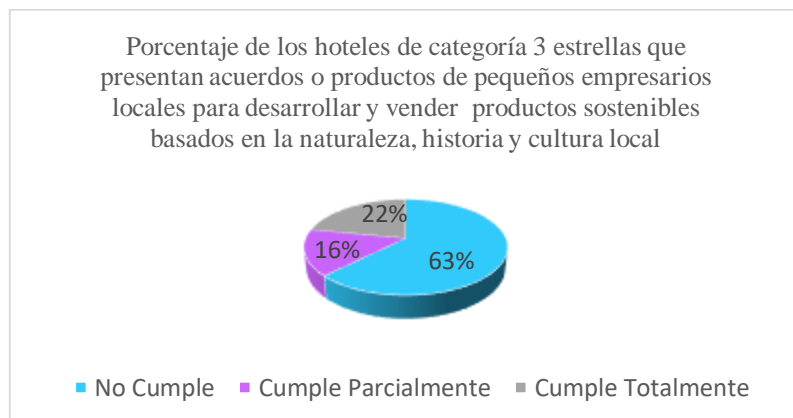
Gráfico 190 81- El establecimiento compra y ofrece productos locales a los huéspedes.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados no cumplen con este parámetro, pues consideran que esa no es la función de un establecimiento que brinda el servicio de alojamiento; un 41% cumplen totalmente con este indicador, porque adquieren productos de los agricultores para crear los platos típicos e incluirlos en su oferta gastronómica o compran las artesanías para promocionar la cultura local y un 9% de los establecimientos cumplen parcialmente, ya que solo los obtienen cuando son las Fiestas de Fundación e Independencia de la ciudad, pues el flujo de turistas es alto.

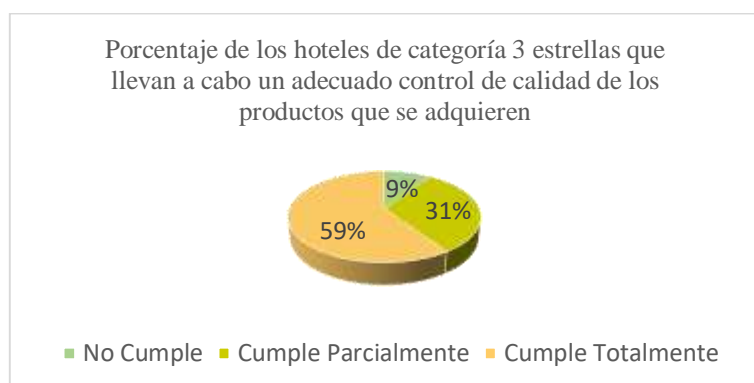
Gráfico 191 82.- El establecimiento presenta acuerdos o productos de pequeños empresarios locales para desarrollar y vender productos sostenibles



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque no adquieren productos de los pequeños empresarios; un 22% cumplen totalmente, ya que prefieren comprar los artículos elaborados localmente para generar ingresos para las familias cuencanas y reconocer su esfuerzo y talento y un 16% cumplen parcialmente, pues los establecimientos obtienen sus recursos de pequeñas y grandes empresas.

Gráfico 192 83.- En el establecimiento se lleva a cabo un adecuado control de calidad de los productos que se adquieren

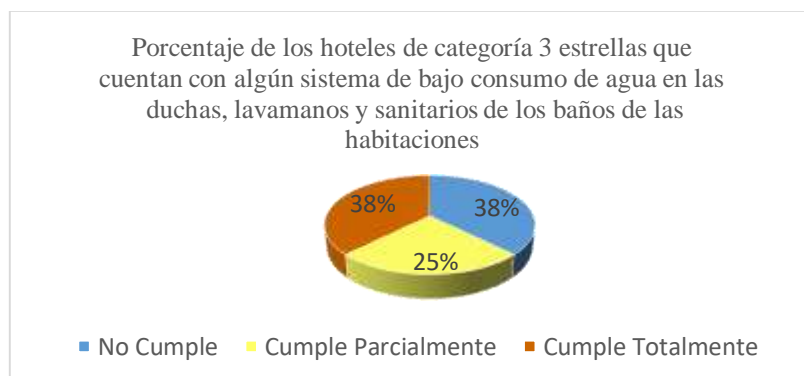


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 59% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque llevan un adecuado control de calidad de los productos que adquieren, verificando que sean seguros y aptos para el consumo humano, confortables para el descanso, entre otros; un 31% cumplen parcialmente, pues solo verifican que los insumos para cocinar los alimentos se encuentren en buen estado y un 9%

no cumplen, ya que ellos consideran que sus proveedores siempre van a entregarles recursos que sean excelentes.

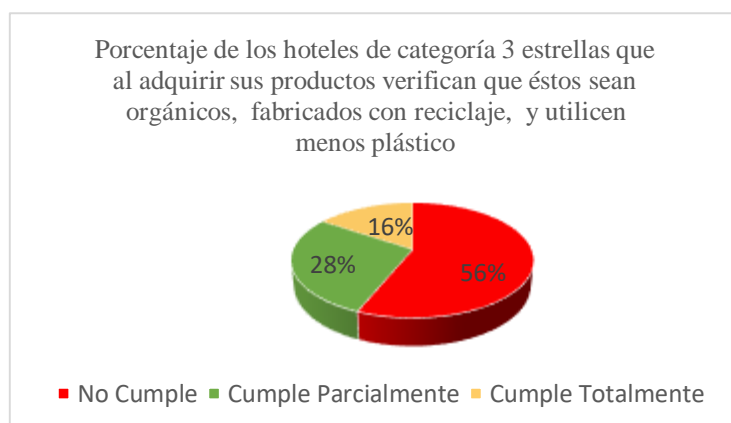
Gráfico 193 84.-Las duchas, lavamanos y sanitarios de los baños de las habitaciones cuentan con algún sistema de bajo consumo de agua



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 38% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque implementar este tipo de sistemas requiere invertir una gran cantidad de dinero; un 38% cumplen totalmente, ya que poseen en los sanitarios sistemas de doble descarga, grifos con sensor de movimiento que se activan cuando detectan que alguien se va a lavar las manos y las duchas tipo lluvia que ayudan a reducir el consumo de agua y un 25% cumplen parcialmente, pues solamente se ha implementado los sanitarios con doble descarga.

Gráfico 194 85.- El establecimiento al adquirir sus productos se fija que éstos sean fabricados con reciclaje, orgánicos y utilicen menos plástico.

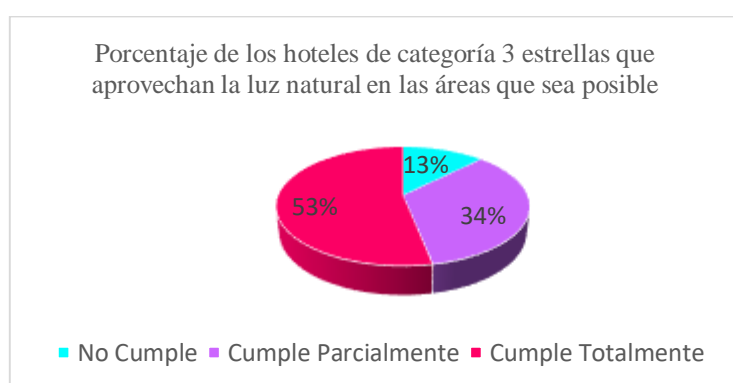


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque no verifican si sus productos son orgánicos, fabricados con

reciclaje o utilizan menos plástico, pues eso implicaría cambiar sus proveedores de confianza y optar por otros que posiblemente les cobren más dinero; un 28% cumplen parcialmente al implementar en el restaurante popotes de cartón en lugar de los que eran producidos con plástico y un 16% cumple totalmente, ya que se aseguran que los insumos sean orgánicos y el resto de sus recursos hayan sido elaborados previamente con materiales que no causen impacto negativo al ambiente, esto ayudaría a crear una imagen positiva del establecimiento que atraería a los turistas que buscan sitios que sean amigables con el entorno.

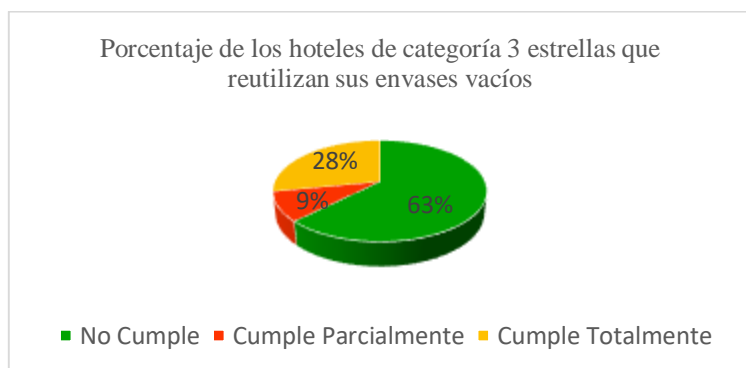
Gráfico 195 86.- Se aprovecha la luz natural en las áreas que sea posible



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 53% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque en todo el lugar existen ventanas grandes por donde ingresa luz natural; un 34% cumple parcialmente, ya que solamente en el restaurante y en recepción poseen ventanales para aprovechar la claridad y un 13% de los establecimientos no cumplen con aquello por lo que son casas patrimoniales que no permiten ser modificadas para tener mejor iluminación.

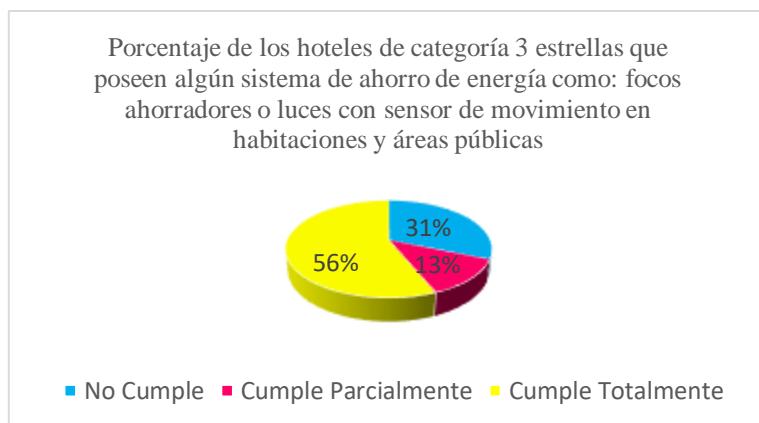
Gráfico 196 87.- Los envases vacíos son reutilizados



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque prefieren comprar envases nuevos en lugar de reciclar los que ya poseen; un 28% cumplen totalmente, ya que reutilizan los frascos de shampoo, acondicionador, mermeladas y otros productos para evitar generar una gran cantidad de basura innecesaria y un 9% de los establecimientos cumplen parcialmente, pues utilizan nuevamente solo los recipientes que contienen los insumos para cocinar alimentos, ya que gran parte de los amenities vienen en sachet.

Gráfico 197 88.- Las habitaciones y áreas públicas poseen algún sistema de ahorro de energía como: focos ahorradores o luces con sensor de movimiento

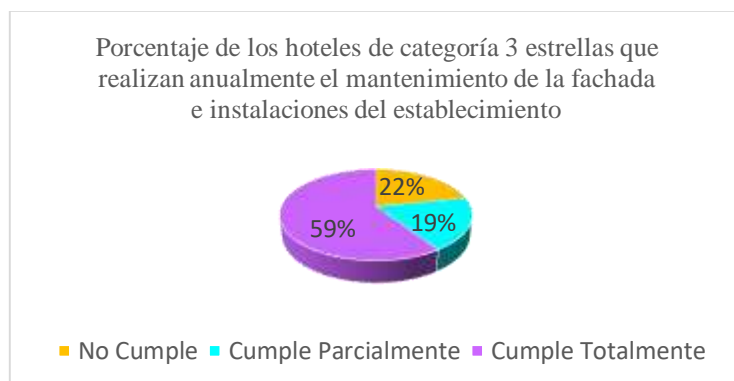


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que poseen focos ahorradores en las habitaciones y sensores de movimiento en las áreas públicas, a fin de reducir el consumo de energía eléctrica: un 31% no cumple, porque no han implementado estos sistemas mencionados anteriormente y un 13% de los establecimientos cumplen parcialmente pues en la mayoría

de habitaciones se han colocado focos ahorradores y en algunos pasillos sensores de movimiento.

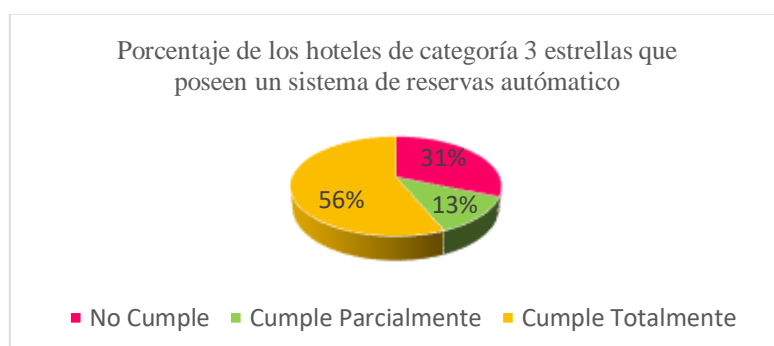
Gráfico 198 89.- Se realiza anualmente el mantenimiento de la fachada e instalaciones del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 59% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que realizan el mantenimiento anual de su fachada e instalaciones para ofrecer un buen servicio a sus huéspedes; un 22% no cumplen con aquello pues el mantenimiento lo llevan a cabo cuando la fachada se desgasta completamente o el equipamiento de las instalaciones necesiten ser reemplazados por otros nuevos y un 19% de los establecimientos cumplen parcialmente, porque las habitaciones, los baños, el restaurante, la recepción, los pasillos, el estacionamiento, etc., entran a un proceso de reparación ante cualquier falla que exista, mientras que el exterior únicamente cuando las paredes están deterioradas o el rótulo comercial en mal estado

Gráfico 199 90.- El sistema de reservas es automático



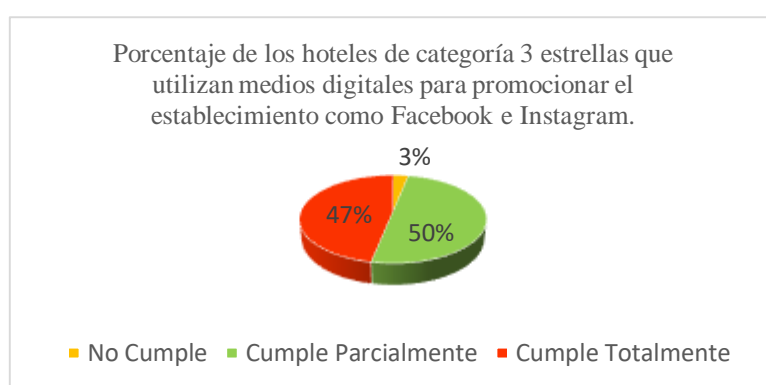
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 56% de los hoteles evaluados cumple totalmente con este indicador ya que al ser su sistema de reservas automático les permite

llevar a cabo este proceso de una manera más rápida y eficiente; un 31% no cumple, porque al ser manual optimizan recursos al no adquirir ese tipo de aparatos electrónicos y se le asigna al personal de recepción más trabajo con el fin de evitar que se aburran en su jornada laboral y un 13% cumple parcialmente, pues algunos establecimientos prefieren llevar a cabo sus reservas de las dos maneras para evitar perder la información en caso de que el automático falle.

4.3.2.4 Eje de Gestión Comercial

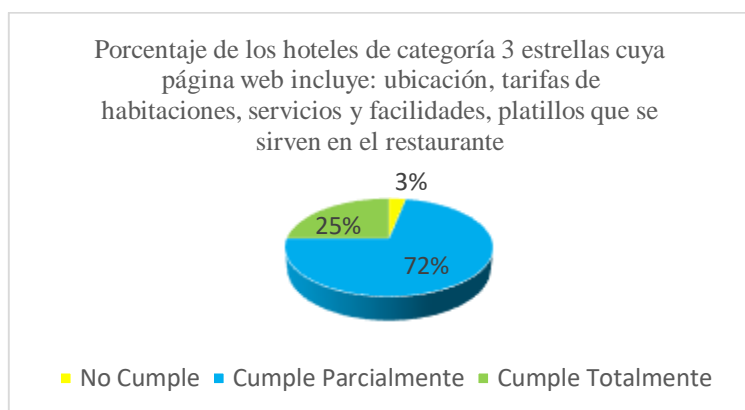
Gráfico 200 91.- Utiliza medios digitales para promocionar el establecimiento como Facebook e Instagram.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente pues solo utilizan Facebook; un 47% cumplen totalmente con este indicador ya que cuentan con página de Facebook e Instagram para promocionarse y que las personas puedan encontrarles fácilmente en cualquiera de las dos redes sociales y apenas un 3% no cumplen, porque sus administradores no se han actualizado en el uso de estas plataformas.

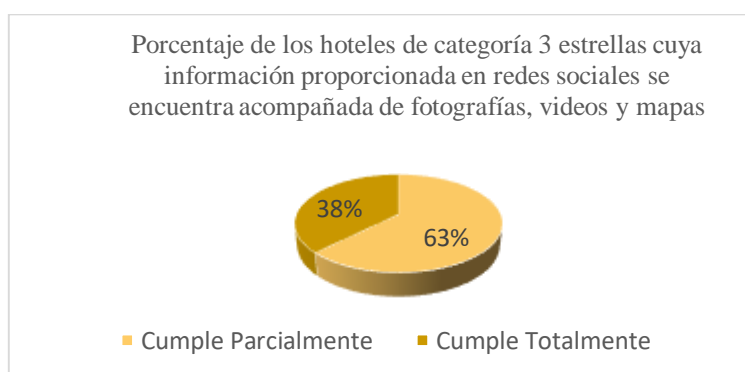
Gráfico 201 92.- En la página web del establecimiento se incluye: ubicación, tarifas de habitaciones, servicios y facilidades, platillos que se sirven en el restaurante



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 72% de los hoteles evaluados cumple parcialmente ya que su página web no incluye tarifas de habitaciones o los platillos que se sirven en el restaurante; un 25% cumple totalmente, porque su sitio web incluye toda la información referente al establecimiento que les permite estar enterados a los usuarios de todo lo que posee el hotel y cualquier nuevo servicio que oferten y un 3% no cumple, pues algunos no poseen ni página digital o han incluido únicamente el nombre de la empresa, ubicación y fotografías.

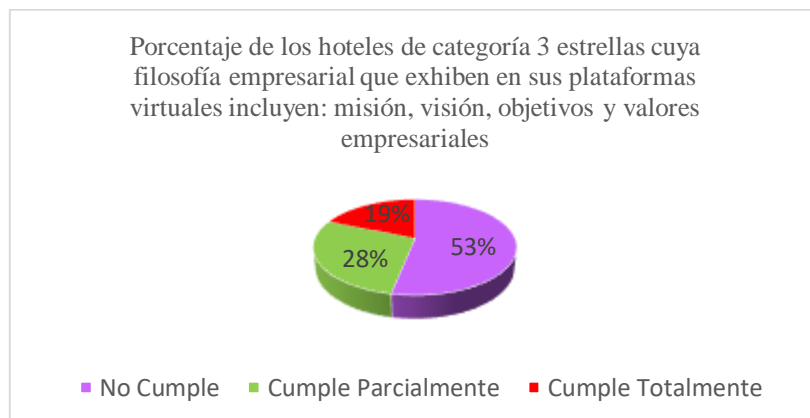
Gráfico 202 93.- La información proporcionada del establecimiento en redes sociales se encuentra acompañada de fotografías, videos y mapas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, porque en Facebook no han incluido videos que muestren lo que tiene el lugar y motiven a los turistas para que los visiten y un 38% cumplen totalmente con este indicador, pues sus redes sociales contienen fotografías, videos y mapas que les permite publicitarse entre los diferentes usuarios

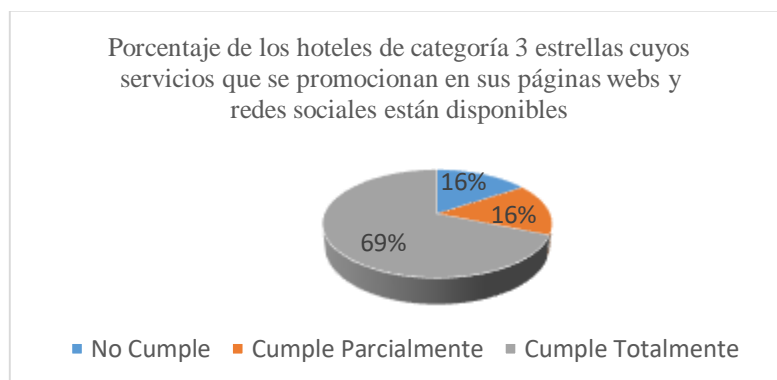
Gráfico 203 94.- La filosofía empresarial que exhibe en sus plataformas virtuales incluye: misión, visión, objetivos y valores empresariales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 53% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que no exhiben su filosofía empresarial en las diferentes plataformas virtuales que manejan, debido a que esa información no es leída por la mayoría de sus usuarios; un 28% cumplen parcialmente, porque ha incluido la misión y visión en su página web con el fin de que los turistas conozcan la razón de ser de la empresa y como esta se ve en un futuro y un 19% de los establecimientos cumplen totalmente, pues agregaron misión y visión en sus redes sociales al igual que en su página web, incorporando en la misma los objetivos que persigue y los valores empresariales que guían el accionar del equipo de trabajo.

Gráfico 204 95.- Están disponibles todos los servicios que se promocionan en su página web y redes sociales

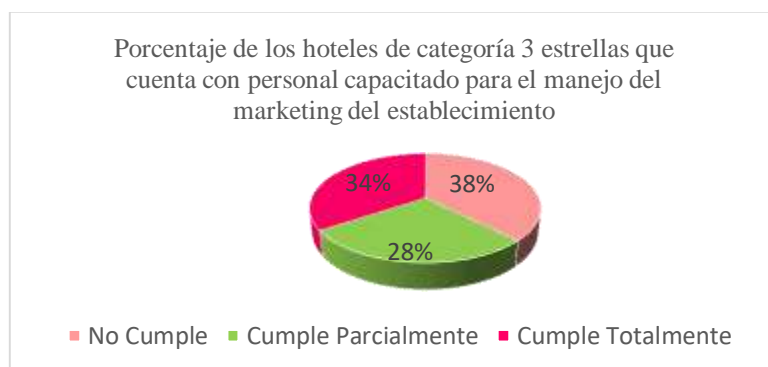


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 69% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, porque es indispensable que todo lo que se oferta en las plataformas virtuales el turista pueda disfrutarlo durante su estancia; un 16% no cumplen con este indicador,

pues en sus redes sociales se puede observar una gran cantidad de servicios que poseen, pero al llegar al lugar algunos presentan fallas, como: el acceso a internet desde cualquier habitación, la lavandería que en ocasiones no puede ser utilizada porque las máquinas están descompuestas, etc., y un 16% cumplen parcialmente, ya que gran parte de los establecimientos ofrecen room service, sin embargo este no se encuentra disponible las 24hrs.

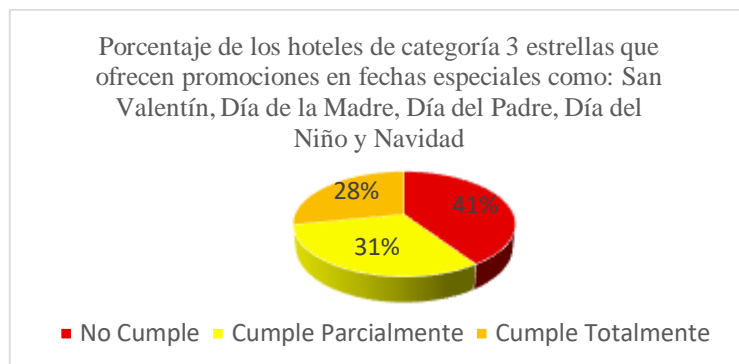
Gráfico 205 96.- Cuenta con personal capacitado para el manejo del marketing del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 38% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque no cuentan con un profesional que maneje correctamente la información que contienen las plataformas virtuales que poseen; un 34% cumplen totalmente con este parámetro, ya que consideran que es necesario contratar a una persona que tenga conocimiento en marketing para que se encargue de promocionar las facilidades y servicios que oferta el establecimiento, crear su valor agregado que lo diferencie de la competencia, elaborar técnicas de fidelización para sus clientes y analizar otros posibles segmentos de mercado que pudieran visitar el lugar y un 28% cumplen parcialmente, pues es el gerente quien se encarga de postear fotos y videos en las redes sociales y crear la información destinada para su página web.

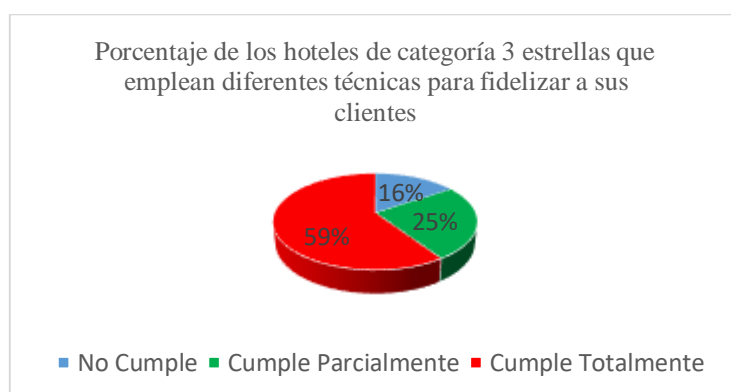
Gráfico 206 97.- El establecimiento ofrece promociones en fechas especiales como: San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 41% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque no ofrecen promociones en fechas especiales como: San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad; un 31% cumplen parcialmente con este parámetro, ya que organizan un programa especial en el restaurante únicamente para San Valentín, el Día de la Madre y Navidad y un 28% de los establecimientos cumplen totalmente, porque publican en sus redes sociales los diferentes descuentos en hospedaje que tienen preparado para sus clientes durante esas festividades, así como la planificación de almuerzos y cenas.

Gráfico 207 98.- El establecimiento emplea diferentes técnicas para fidelizar a sus clientes

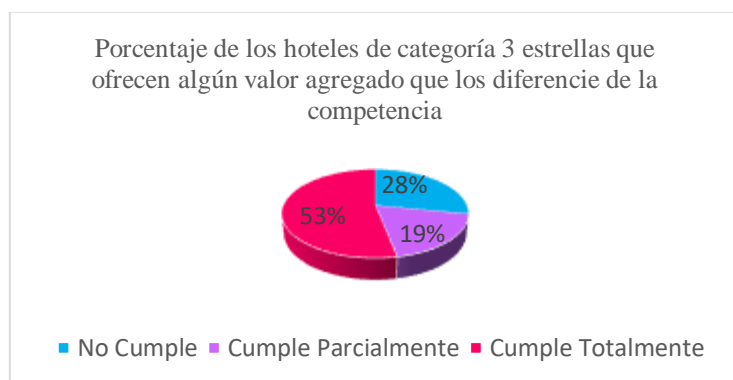


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 59% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque han empleado diversas técnicas como: premiar a sus clientes frecuentes a través de descuentos en su próxima estadía, cenas gratuitas, dulces o

flores junto a una tarjeta de bienvenida en cada habitación, artesanías para obsequiar en agradecimiento por escoger este lugar para vacacionar en Cuenca, entre otras; un 25% cumplen parcialmente, ya que para fidelizar a sus huéspedes únicamente se concentran en brindar un trato adecuado olvidándose que el turista necesita ser motivado de diversas maneras por parte del establecimiento para que no elija a la competencia y un 16% no cumplen, debido a la falta de creatividad y presupuesto para crear este tipo de estrategias.

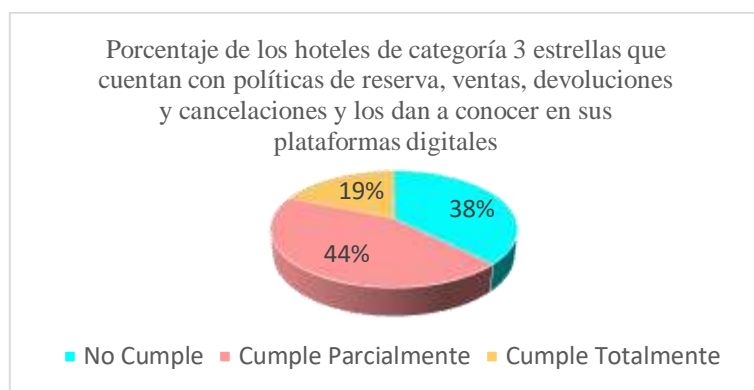
Gráfico 208 99.- Ofrece el hotel algún valor agregado que lo diferencie de la competencia



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 53% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque han creado su propio valor agregado que los diferencia de la competencia como: atención personalizada, organización de tours y actividades en base a los intereses de los clientes, ser pet friendly, habitaciones insonorizadas, etc.; un 28% no cumplen, porque el gerente al tener un número determinado de clientes fijos no busca crear estrategias que cautiven a otros turistas para motivarles a hospedarse en el establecimiento y un 19% cumplen parcialmente con este parámetro, pues les falta desarrollar más su oferta mediante la creación de nuevos productos para distinguirse de otros sitios de alojamiento.

Gráfico 209 100.- La empresa cuenta con políticas de reserva, ventas, devoluciones y cancelaciones y los da a conocer en sus plataformas digitales



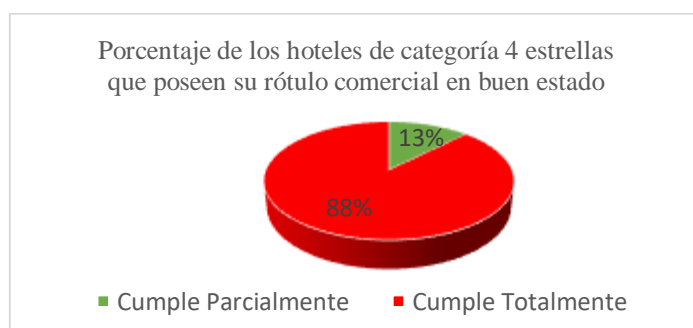
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 44% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente con este indicador, porque han incluido solo las políticas de cancelaciones y devoluciones en sus plataformas digitales; un 38% no cumplen, ya que no cuentan con esta información en sus páginas webs y redes sociales, por consiguiente los huéspedes no tienen conocimiento de que normas aplica la empresa en caso de cancelar su estadía o pedir la devolución del dinero por no poder viajar debido a una calamidad doméstica o el tiempo que dura la reserva hasta que se realice el pago respectivo y un 19% de los establecimientos cumplen totalmente, pues es indispensable publicar en su página web y Facebook las reglas que se utilizan en caso de reserva, venta, devolución y cancelaciones a fin de evitar cualquier inconveniente.

4.3.3 Hoteles de categoría 4 estrellas

4.3.3.1 Eje de Infraestructura

Gráfico 210 1.- Rótulo comercial en buen estado

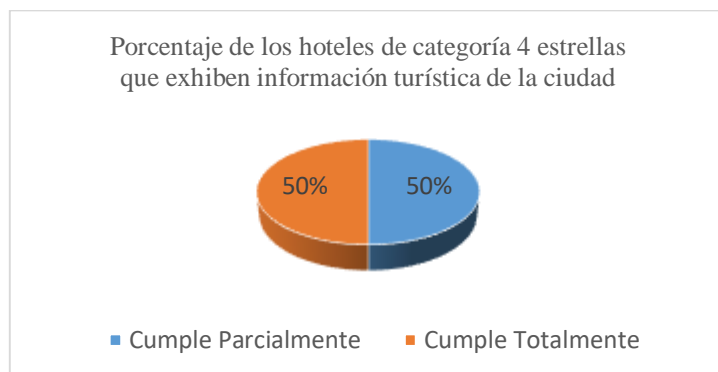


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con tener su rótulo comercial en buen estado y un 13% de los establecimientos

cumplen parcialmente con te indicador, porque les falta pintarlo nuevamente o hacer más legible su tipografía.

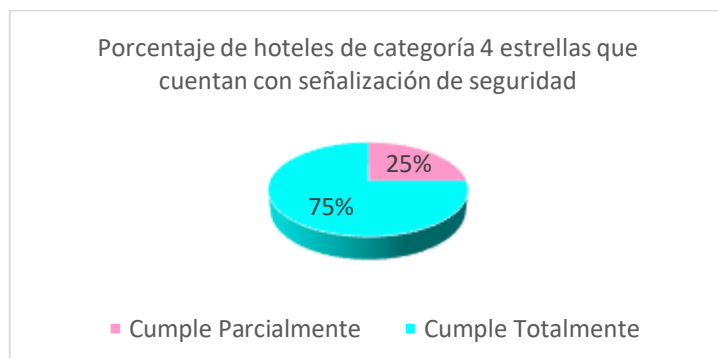
Gráfico 211 2.- Exhibe información turística de la ciudad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con exhibir información turística de la ciudad con todos los atractivos turísticos, restaurantes, cafeterías, guías certificados, empresas de transporte y sitios de diversión y un 50% de los establecimientos cumplen parcialmente con este indicador, porque entregan únicamente a sus huéspedes el mapa de la ciudad con los atractivos de Cuenca.

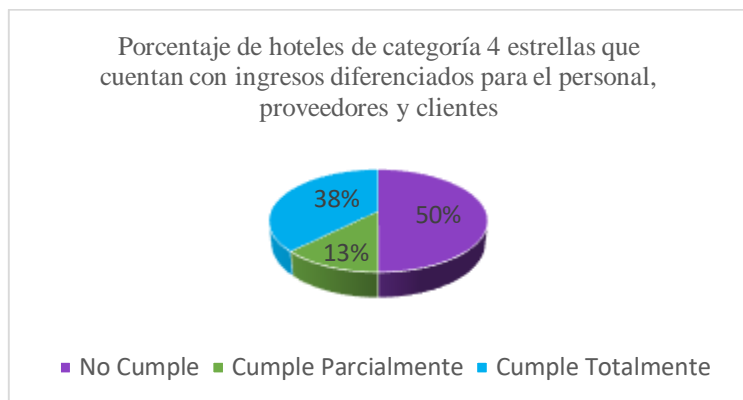
Gráfico 212 3.- Cuenta con señalización de seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con tener señalización de seguridad (informativa, preventiva y de emergencia) y un 25% cumplen parcialmente con este indicador, porque poseen únicamente señalización preventiva y de emergencia y les falta implementar información que les permita a los huéspedes conocer cómo deben actuar en caso de un desastre natural o un incendio.

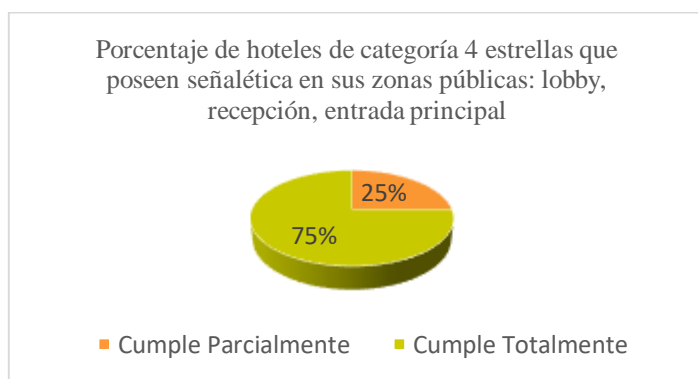
Gráfico 213 4.- Cuenta con ingresos diferenciados para el personal, proveedores y clientes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados no cumplen con tener ingresos diferenciados para el personal, proveedores y clientes, debido a que gran parte de ellos no pueden ampliar su infraestructura porque sus inmuebles son casas patrimoniales que no pueden ser modificadas; un 38% de los establecimientos cumplen totalmente con este parámetro y un 13% cumplen parcialmente con este indicador, puesto que poseen ingresos diferenciados únicamente para el personal y sus clientes y en el caso de los proveedores utilizan cualquiera de esas dos entradas

Gráfico 214 5.- El establecimiento posee señalética en sus zonas públicas: lobby, recepción, entrada principal

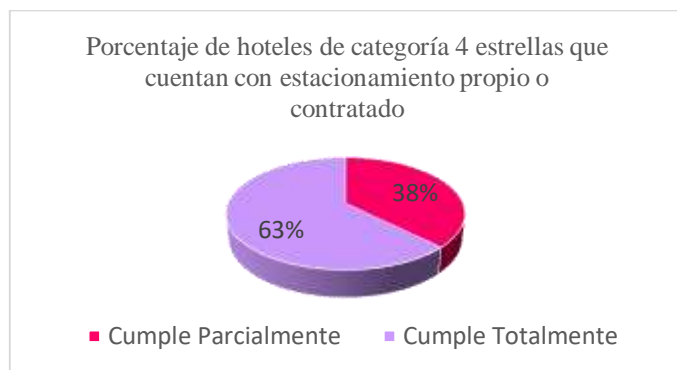


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con la implementación de la señalética en sus zonas públicas como: lobby, recepción y entrada principal y un 25% cumplen parcialmente con este indicador, puesto que en ciertos espacios como la recepción o el lobby no cuentan con señalización, no

obstante, los turistas los identifican fácilmente por encontrarse cerca de la puerta principal del establecimiento.

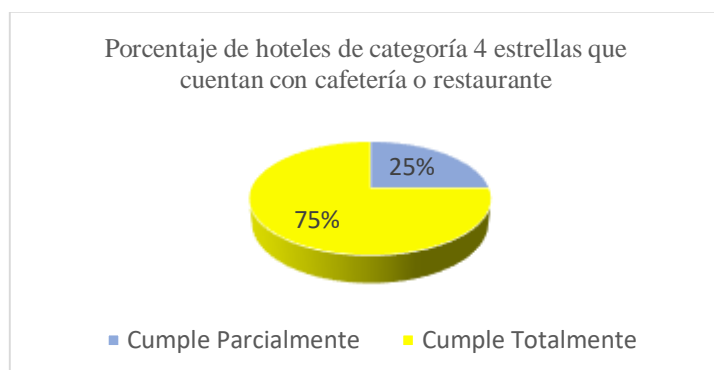
Gráfico 215 6.- Cuenta con estacionamiento propio o contratado



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen totalmente al facilitar su propio estacionamiento o han establecido un contrato con algún parqueadero cercano y un 38% cumplen parcialmente, ya que la mayoría de turistas no disponen de vehículo propio.

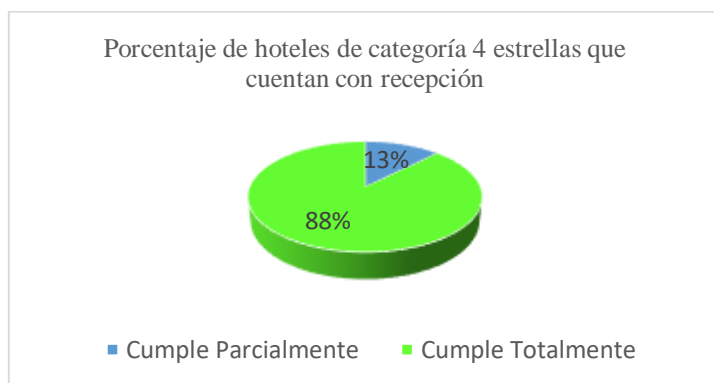
Gráfico 216 7.- Cuenta con cafetería o restaurante



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, ya que este servicio se encuentra incluido en el hospedaje y es un requisito exigido por el Reglamento de Alojamiento para los establecimientos de categoría 4 estrellas y un 25% cumplen parcialmente por que sus administradores han decidido abrirlos dependiendo de la cantidad de turistas que se encuentren hospedados.

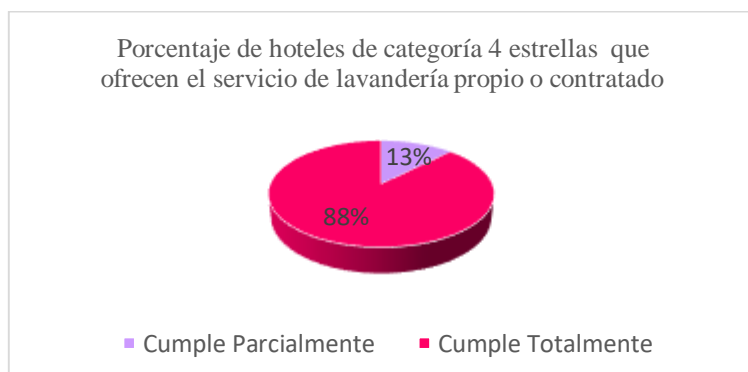
Gráfico 217 8.- Cuenta con recepción



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente al tener una recepción y un 13% cumplen parcialmente con este indicador ya que durante las noches no suele estar abierta, pues no se contrata a un auditor nocturno o se destina otros espacios para atender cualquier requerimiento de los huéspedes como el lobby.

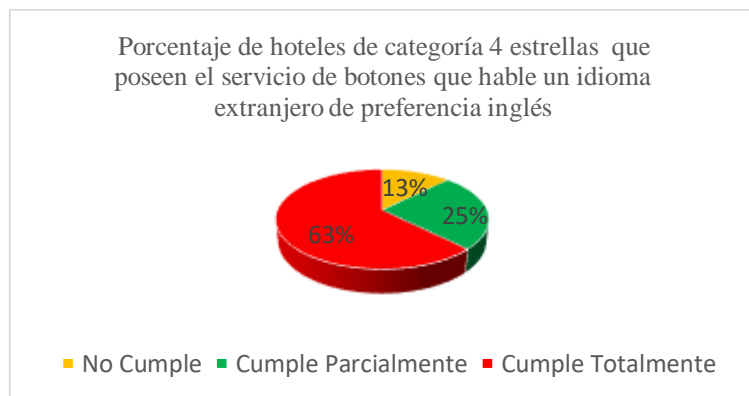
Gráfico 218 9.- Ofrece servicio de lavandería propio o contratado



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente al ofrecer el servicio propio de lavandería o han establecido un contrato con alguna empresa cercana y un 13% cumplen parcialmente con este indicador ya que le dan opciones de lavanderías, sin embargo, no existe ninguna alianza con la empresa dueña de ese sitio.

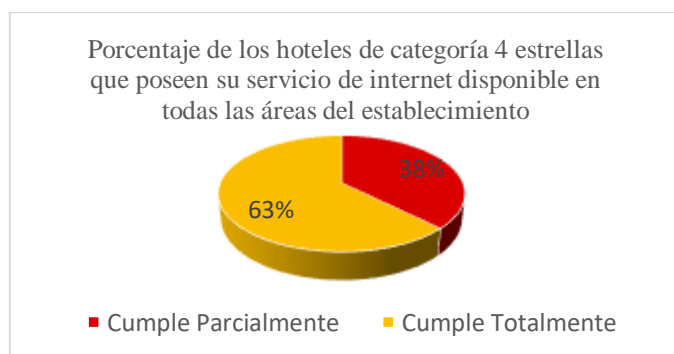
Gráfico 219 10.- Posee servicio de botones que hable un idioma extranjero, de preferencia inglés



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador pues el encargado de llevar las maletas de los huéspedes a las habitaciones posee un nivel de inglés óptimo para comunicarse correctamente con los turistas extranjeros; un 25% cumple parcialmente con este parámetro ya que la persona que desempeña este cargo entiende y habla poco este idioma y un 13% de los establecimientos no cumplen con este indicador, ya que no se brinda el servicio de botones.

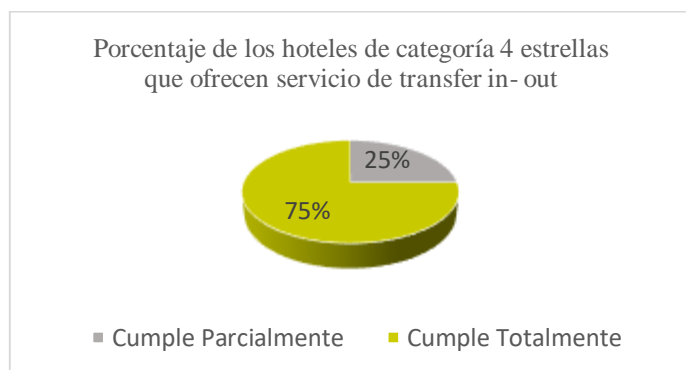
Gráfico 220 11.- El servicio de internet se encuentra disponible en todas las áreas del hotel



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que el internet se encuentra disponible en todas las áreas del establecimiento y un 38% cumple parcialmente con este parámetro por que la conexión de este servicio no abarca algunas habitaciones que se encuentran lejos de recepción en donde se encuentra el modem.

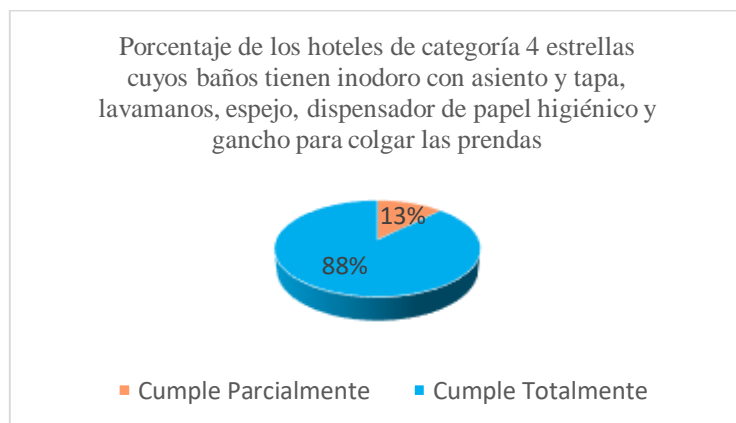
Gráfico 221 12.- Ofrece servicio de transfer in- out



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que el establecimiento posee su propia buseta para transportar a sus huéspedes al lugar que ellos lo requieran y un 25% cumplen parcialmente, porque han creado alianzas estratégicas con cooperativas de taxis para llevar a cabo los traslados que el cliente solicite.

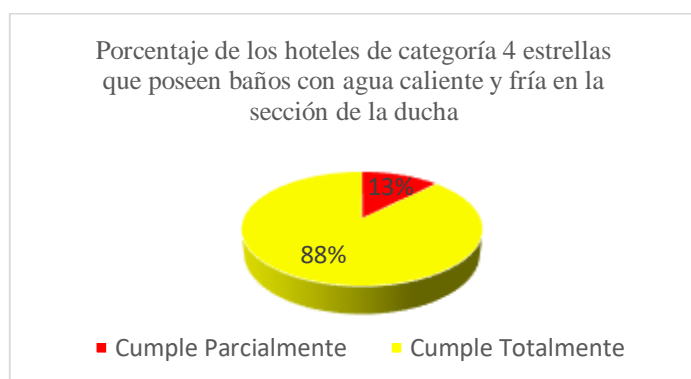
Gráfico 222 13.- Los baños tienen inodoro con asiento y tapa, lavamanos, espejo, dispensador de papel higiénico y gancho para colgar las prendas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus baños cuentan con inodoro con asiento y tapa, lavamanos, espejo, dispensador de papel higiénico y ganchos para colgar prendas y un 13% cumplen parcialmente con este parámetro, porque les falta implementar dispensador de papel higiénico y gancho para colgar la ropa.

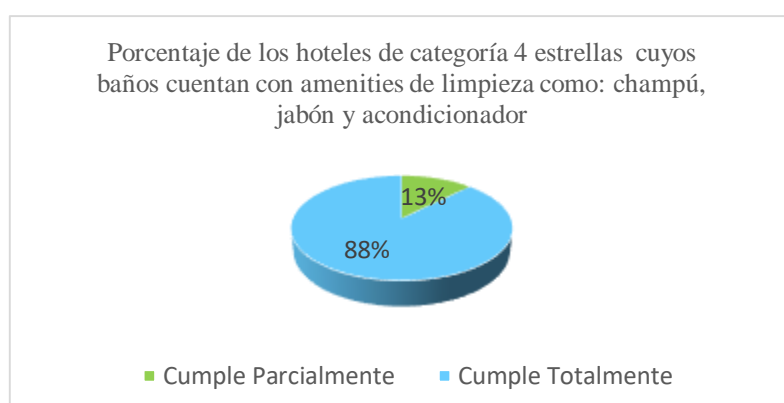
Gráfico 223 14.- Los baños cuentan con agua caliente y fría en la sección de ducha



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que las regaderas de sus baños poseen una sección de agua fría y caliente y un 13% cumplen parcialmente con este parámetro, porque poseen una llave la cual solo brinda agua tibia, pues sus duchas son eléctricas

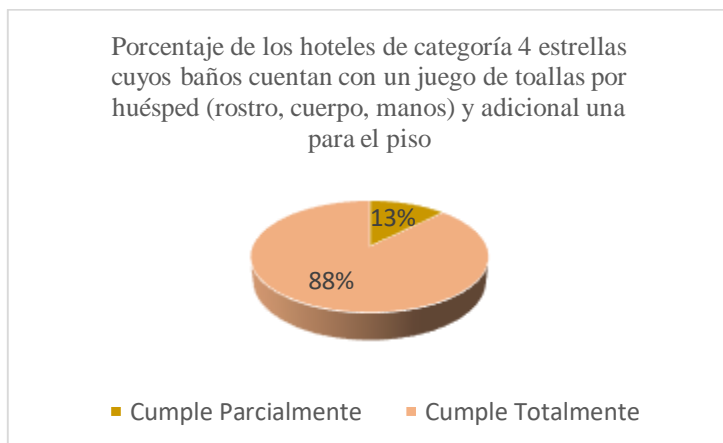
Gráfico 224 15.- Los baños cuentan con amenities de limpieza como: champú, jabón y acondicionador



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los baños poseen champú, jabón y acondicionador y un 13% cumplen parcialmente con este parámetro, porque solo ofrecen jabón y champú.

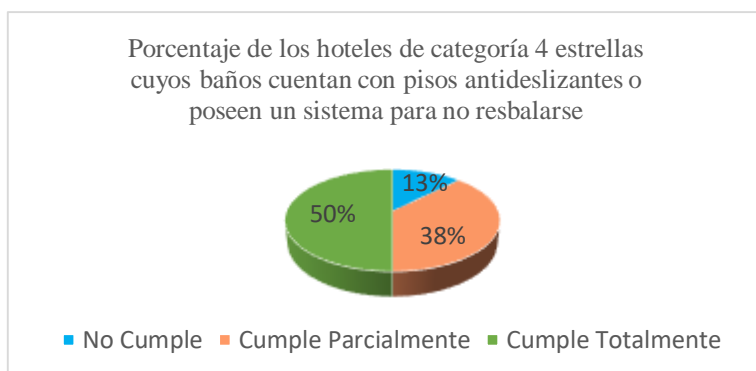
Gráfico 225 16.- Los baños cuentan con un juego de toallas por huésped (rostro, cuerpo, manos) y adicional una para el piso



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los baños cuentan con un juego de toallas para el cuerpo, rostro, manos y una adicional para el piso y un 13% cumplen parcialmente con este parámetro, porque se le entrega a cada huésped únicamente toallas para el cuerpo y manos.

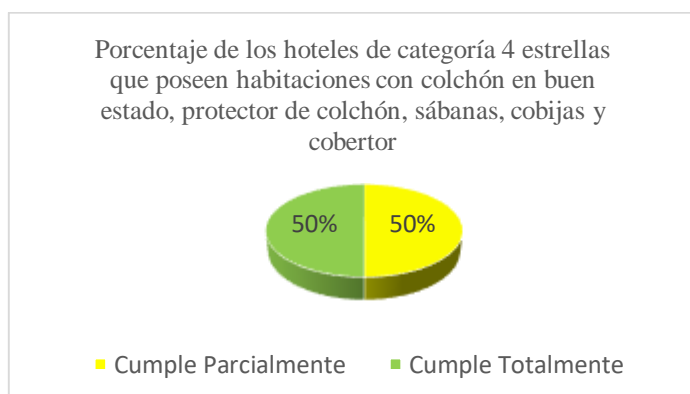
Gráfico 226 17.- Los baños cuentan con pisos antideslizantes o poseen un sistema para no resbalarse



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los baños se encuentran equipados con pisos antideslizantes o tubos en los que pueden sujetarse los huéspedes para evitar cualquier tipo de accidente; un 38% cumplen parcialmente pues solo las habitaciones que son para personas con discapacidad cuentan con estas facilidades y un 13% no cumplen con este parámetro, porque en un inicio cuando se construían estos espacios no se pensó que fuese necesario y era una manera de abaratar los costos

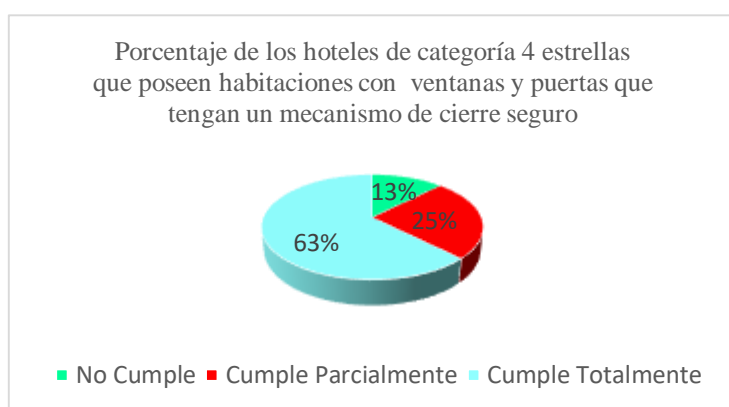
Gráfico 227 18.- Las habitaciones cuentan con colchón en buen estado, protector de colchón, sábanas, cobijas y cobertor



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los colchones de cada habitación se encuentran en buen estado y poseen protector, sábanas, cobijas y cobertor y un 50% cumplen parcialmente con este parámetro, porque las camas no se encuentran equipadas completamente, pues varias de ellas no tienen un cobertor o protector de colchón.

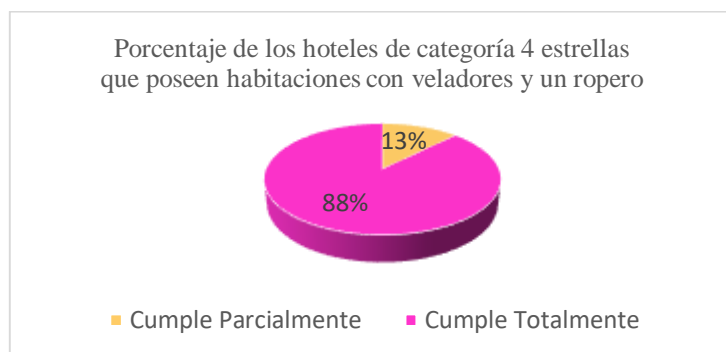
Gráfico 228 19.- Las habitaciones cuentan con ventanas y puertas que tengan un mecanismo de cierre seguro



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus ventanas y puertas tienen un mecanismo de cierre seguro para evitar que cualquier persona entre sin consentimiento del huésped a su habitación; un 25% cumplen parcialmente, porque algunas cerraduras de ciertas puertas necesitan ser renovadas para garantizar seguridad en el lugar y un 13% de los establecimientos no cumplen con este indicador pues no solamente sus puertas sino sus ventanas necesitan ser reemplazadas por otras más seguras.

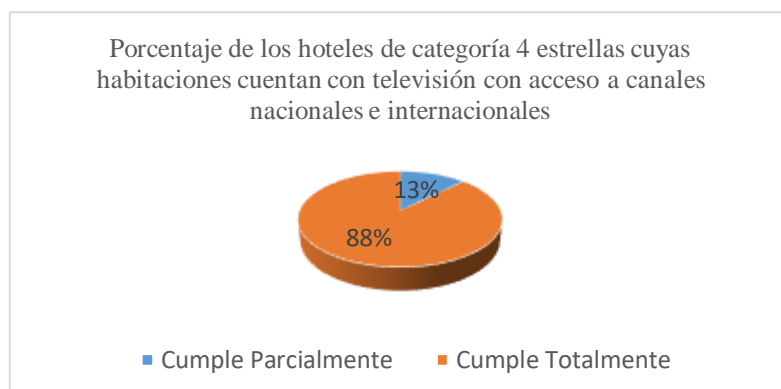
Gráfico 229 20.- Las habitaciones cuentan con veladores y un ropero



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus habitaciones poseen veladores y ropero y un 13% cumplen parcialmente, porque algunos gerentes han optado por quitar los armarios, pues consideran que los turistas ya no guardan sus prendas de vestir en esos lugares sino las mantienen en sus maletas de viaje.

Gráfico 230 21.- Las habitaciones cuentan con televisión con acceso a canales nacionales e internacionales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus televisiones cuentan con acceso a canales nacionales e internacionales; y un 13% cumplen parcialmente, pues los televisores solo transmiten canales nacionales.

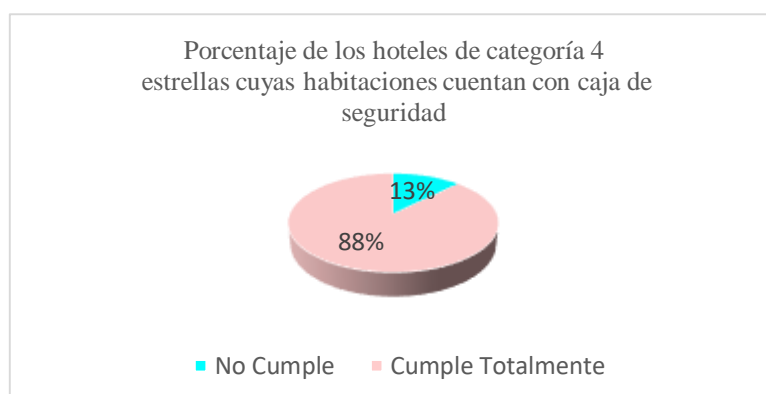
Gráfico 231 22.- Las habitaciones cuentan con medios de comunicación hacia la recepción como teléfono



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que poseen un teléfono para que los huéspedes puedan comunicarse con recepción ante cualquier requerimiento que tengan o para solicitar room service.

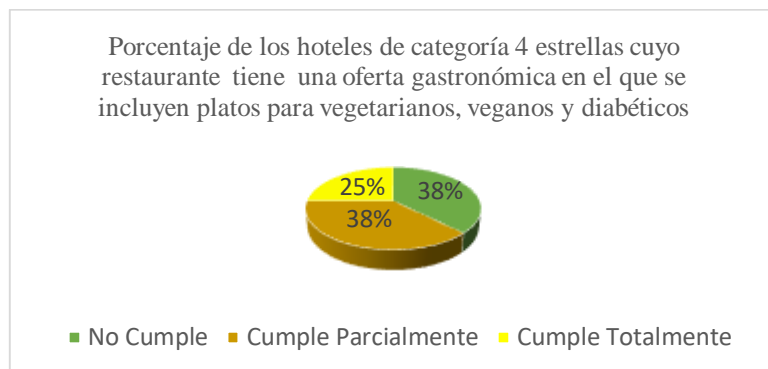
Gráfico 232 23.- Las habitaciones cuentan con caja de seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, al incorporar este dispositivo en cada habitación para priorizar la seguridad de los turistas y un 13% no cumplen con este indicador, ya que en los dormitorios al no haber caja de seguridad deben encargar sus objetos en recepción.

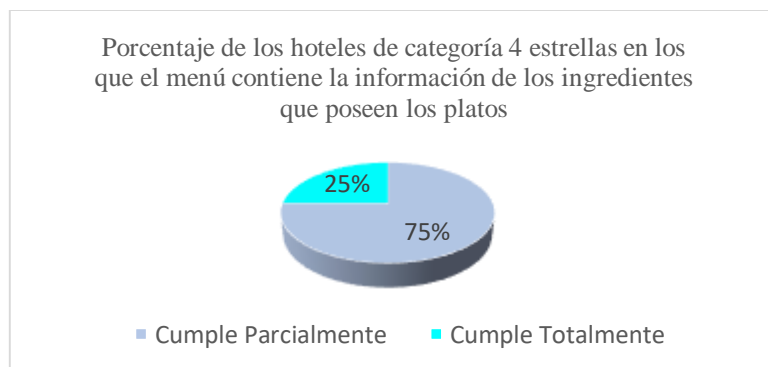
Gráfico 233 24.- En el restaurante, la oferta gastronómica incluye platos para vegetarianos, veganos y diabéticos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 38% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que no han creado platillos para estas personas, un 38% de los establecimientos cumplen parcialmente, porque no existe una demanda alta de turistas veganos y diabéticos y un 25% cumplen totalmente con este parámetro, pues consideran importante que su oferta gastronómica incluya a estos tres grupos para captar una mayor cantidad de clientes.

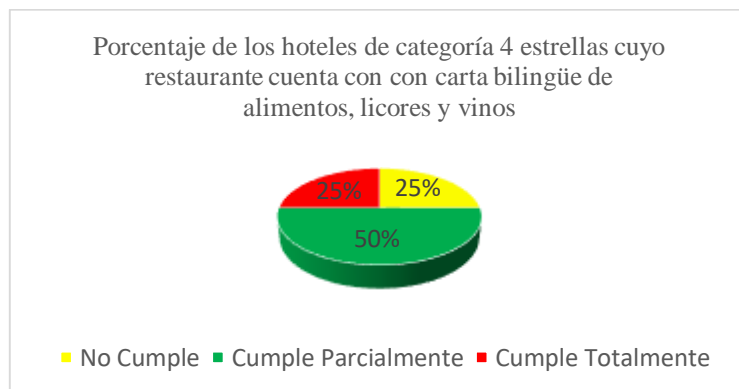
Gráfico 234 25.- En el menú del restaurante, se muestra la información de los ingredientes que poseen los platos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente con este parámetro, debido a que en la carta han incluido los ingredientes de ciertos platos que no sean conocidos por los huéspedes; y un 25% de los establecimientos cumple totalmente con incluir la información de la oferta gastronómica que tienen para que el turista sepa lo que va a degustar y así evitar que ingiera algún alimento al cuál sea alérgico.

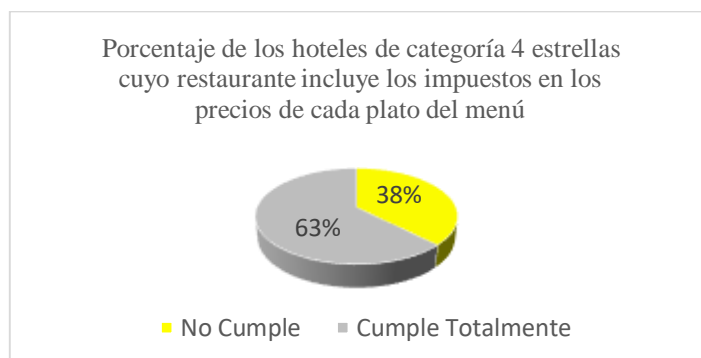
Gráfico 235 26.- Cuenta el restaurante con carta bilingüe de alimentos, licores y vinos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente con este parámetro, debido a que su carta de alimentos está traducida al inglés, sin embargo, no poseen una para licores y vinos; un 25% no cumplen con este indicador, ya que los menús para alimentos, licores y vinos se encuentra únicamente en idioma español y un 25% de los establecimientos cumplen totalmente con tener su oferta gastronómica traducida al inglés al igual que las diversas opciones de bebidas alcohólicas.

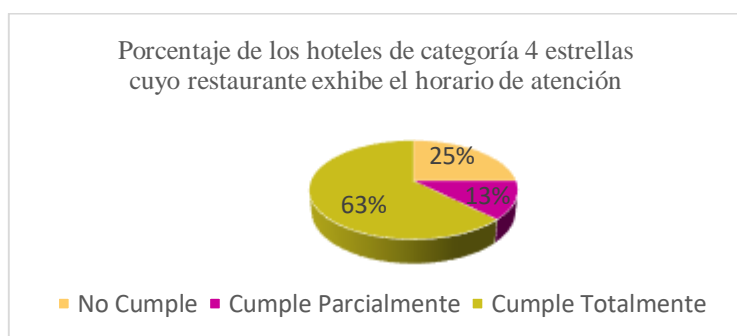
Gráfico 236 27.- Se incluyen los impuestos en los precios de cada plato del menú



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, pues al precio de cada plato ya están incluidos los impuestos con el objetivo de evitar confusiones en los clientes a la hora de cancelar el consumo realizado y un 38% no cumplen con este indicador, pues si bien es cierto que no figuran en la carta, durante la elaboración de la factura el 14% del IVA y el 10% del servicio lo suman al consumo realizado y eso como da como resultado el precio final a cancelar

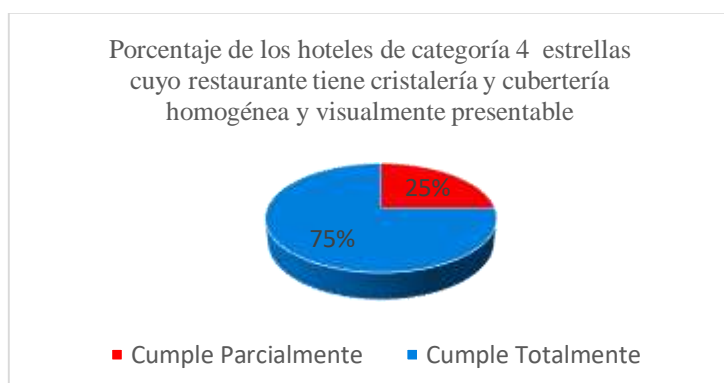
Gráfico 237 28.- El restaurante exhibe el horario de atención



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, por consiguiente, los huéspedes conocerán los horarios en los que pueden servirse alguna opción de la carta; un 25% no cumplen con este parámetro, porque prefieren que el público en general se contacte con el establecimiento para solicitar dicha información y a su vez el personal de a conocer las diferentes promociones y descuentos con los que cuenta el restaurante. y un 13% cumplen parcialmente, ya que en algunos establecimientos esa información se encuentra en el material informativo disponible en cada habitación o en la recepción.

Gráfico 238 29.- El restaurante tiene cristalería y cubertería homogénea y visualmente presentable

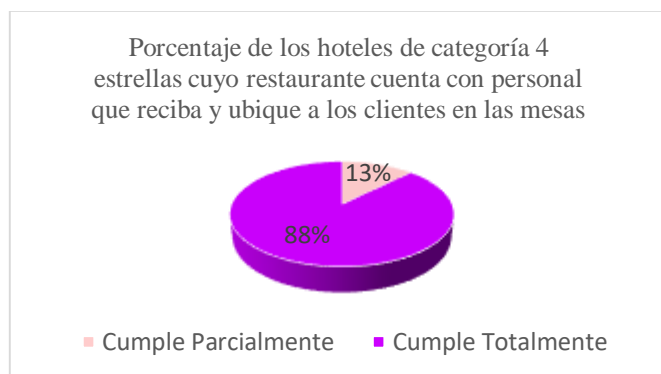


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador porque son cuidadosos con la imagen de sus restaurantes procurando comprar la misma vajilla para que sea uniforme en todas las mesas y un 25% de los establecimientos cumplen parcialmente, ya que los platos, cubiertos y vasos no lucen similares, debido a que varios de ellos se han roto o perdido y al no ser reemplazados, el

personal opta por utilizar otras piezas de vajilla distinta para realizar el montaje de las mesas

Gráfico 239 30.- El restaurante cuenta con personal que reciba y ubique a los clientes en las mesas

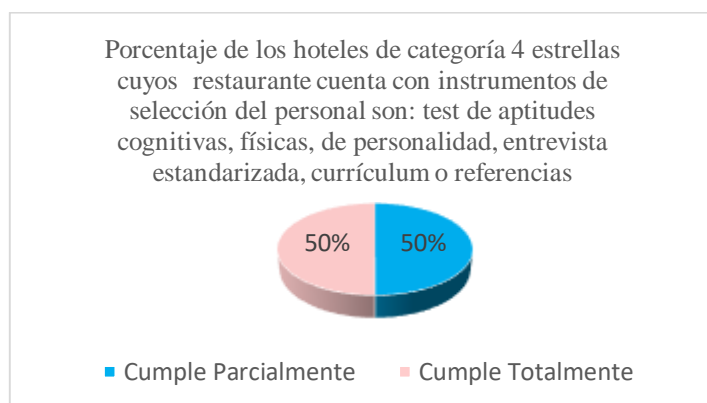


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, ya que se considera importante que una persona se encargue de recibir al cliente, ubicarlo en su mesa y estar atento ante cualquier necesidad que él tenga y un 13% cumplen parcialmente con este indicador, porque solamente durante temporada alta emplean a una persona que cumpla la función de hostess

4.3.3.2 Eje de Talento Humano

Gráfico 240 31.- Los instrumentos de selección del personal son: test de aptitudes cognitivas, físicas, de personalidad, entrevista estandarizada, currículum o referencias

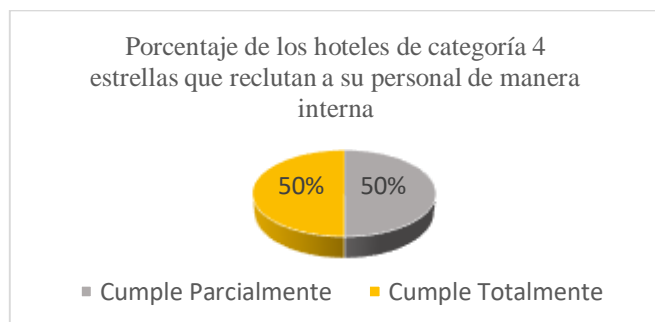


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro previo a la contratación de su equipo de trabajo y un 50% cumplen parcialmente con este indicador ya que, dependiendo del número de candidatos

que tengan aplican los instrumentos de selección, de lo contrario solo les solicitan su currículum vitae.

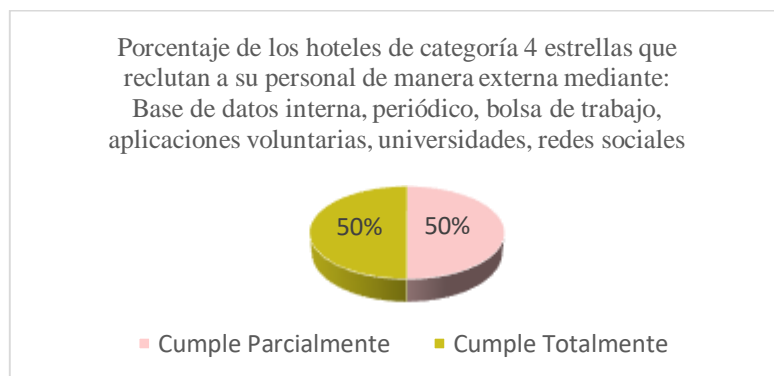
Gráfico 241 32.- El proceso de reclutamiento se lo hace de manera interna



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, pues seleccionan a miembros de su equipo de trabajo para cubrir los puestos laborales en donde falte personal y un 50% cumplen parcialmente con este indicador, ya que el reclutamiento no solo es de manera interna sino también externa.

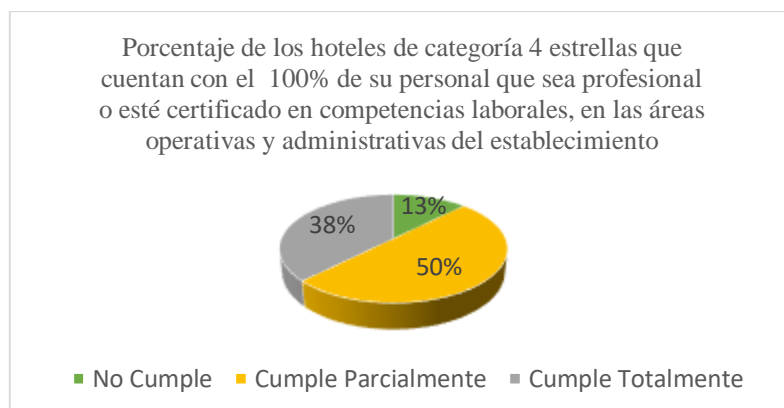
Gráfico 242 33.- El proceso de reclutamiento externo se hace mediante: Base de datos interna, periódico, bolsa de trabajo, aplicaciones voluntarias, universidades, redes sociales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, pues realizan reclutamiento externo para que nuevos trabajadores formen parte de la empresa y un 50% cumple parcialmente, ya que algunos gerentes no publican sus ofertas laborales en el periódico o redes sociales, pues prefieren tener un conjunto de C.V. en su base de datos interna para contactarse con los candidatos en caso de requerirlo en un futuro para cubrir algún puesto laboral.

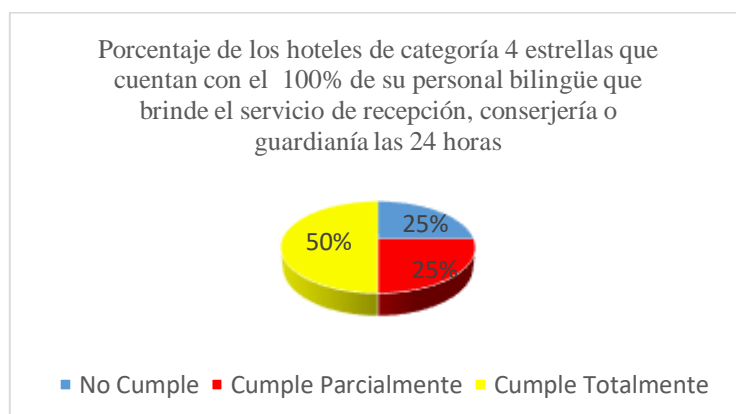
Gráfico 243 34.- El 100% del personal es profesional o está certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente porque la mitad de sus trabajadores se encuentran certificados para desempeñar sus funciones o son profesionales, sin embargo, aún se puede evidenciar que ciertos empleados no han podido acceder a una educación de tercer nivel; un 38% cumplen totalmente con este parámetro, debido a que el 100% del personal ha tenido una formación profesional o técnica y un 13% no cumplen con este indicador, ya que algunos miembros de su equipo de trabajo sólo son bachilleres

Gráfico 244 35.- El 100% del personal que brinda el servicio de recepción, conserjería o guardiana las 24 horas es bilingüe

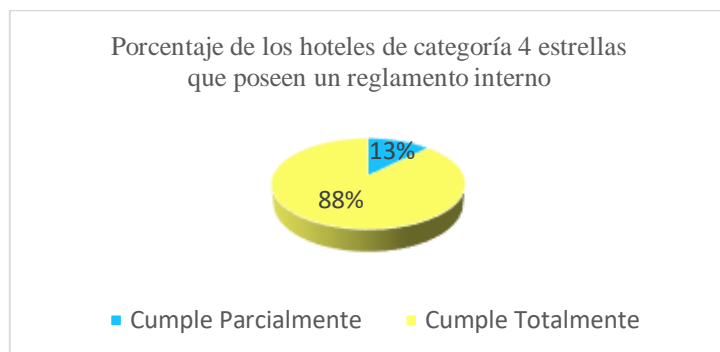


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, pues todos los trabajadores entienden y hablan fluidamente este idioma cuando entablan una conversación con sus huéspedes provenientes de otros países; un 25% no cumplen con este indicador, porque su personal no es bilingüe generando inconvenientes

al momento de comunicarse con turistas extranjeros y un 25% cumplen parcialmente, ya que la mitad de sus empleados hablan y entienden el inglés.

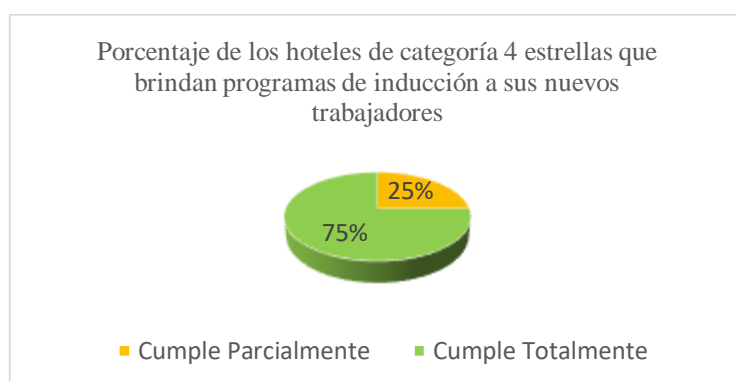
Gráfico 245 36.- El establecimiento posee un reglamento interno



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque el gerente ha creado un reglamento interno para establecer las obligaciones que tiene cada trabajador y como debe comportarse durante sus jornadas laborales con el fin de mantener una correcta armonía entre sus compañeros y empleadores. y un 13% cumplen parcialmente por que siguen manteniendo el antiguo, pero sin realizar las actualizaciones necesarias.

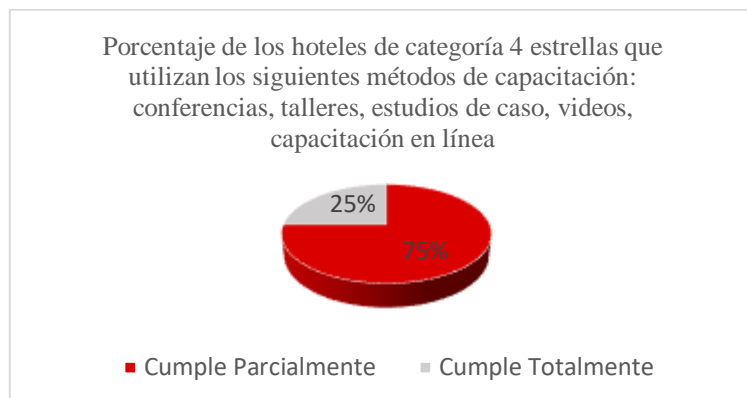
Gráfico 246 37.- El hotel brinda programas de inducción a sus nuevos trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque el departamento de Recursos Humanos ha creado programas de inducción para toda aquella persona que se integra en la empresa y un 25% cumple parcialmente, pues algunos establecimientos emplean unos días antes para preparar a sus nuevos empleados antes de su primer día de trabajo.

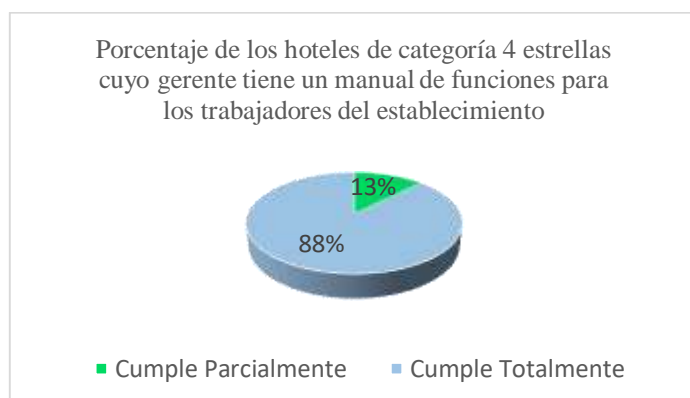
Gráfico 247 38.- Se utilizan los siguientes métodos de capacitación: conferencias, talleres, estudios de caso, videos, capacitación en línea



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente con este parámetro pues algunos establecimientos aprovechan las capacitaciones que brinda el Ministerio de Turismo para pedir a cada trabajador que asista a las mismas en caso de que sean presenciales o se inscriban en los cursos online para que los sigan desde sus hogares y un 25% de los establecimientos cumplen totalmente, porque analizan las falencias que posee cada departamento con el fin de contratar a un profesional que les capacite en cualquier tema que sea necesario.

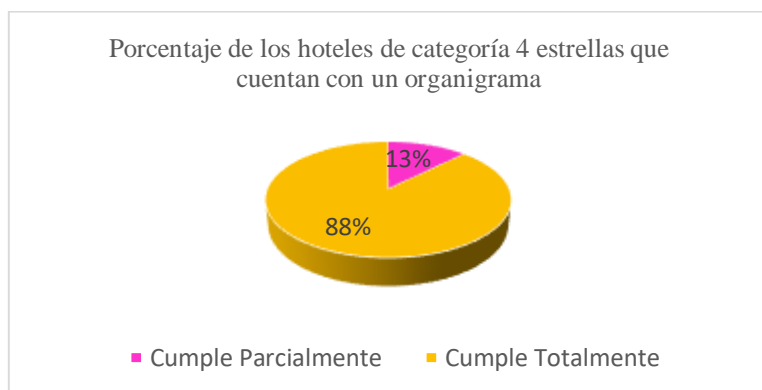
Gráfico 248 39.- El gerente tiene un manual de funciones para los trabajadores del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus gerentes tienen un manual de funciones para cada trabajador con el objetivo de que conozcan las diversas tareas que debe cumplir un y un 13% cumplen parcialmente, ya que no están completos o falta que los actualicen.

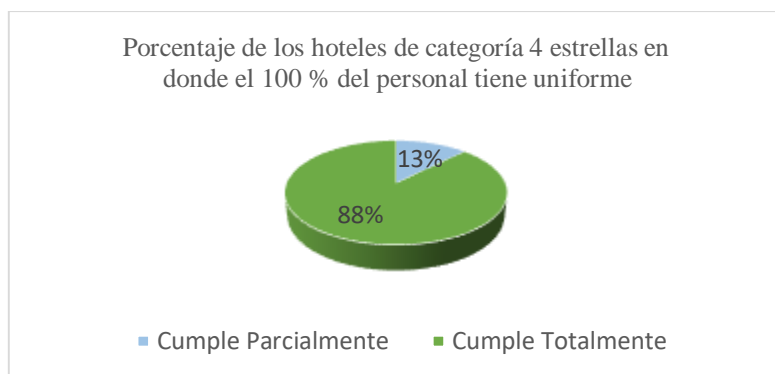
Gráfico 249 40.- El establecimiento cuenta con un organigrama



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, pues sus gerentes conocen la importancia de saber quiénes conforman el personal de su empresa y que cargo ocupan y un 13% cumplen parcialmente porque son pocos los establecimientos que lo han elaborado.

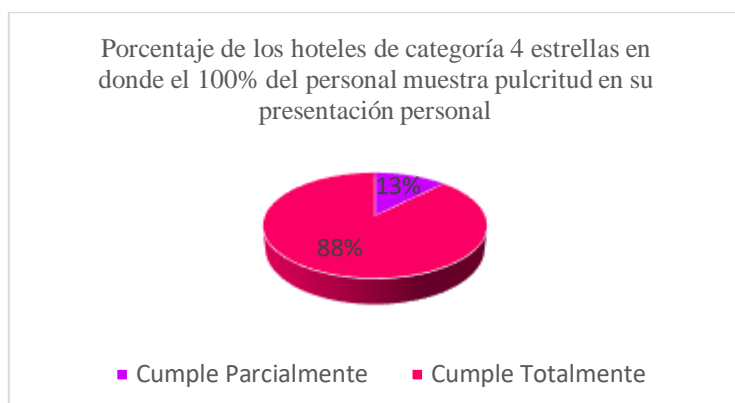
Gráfico 250 41.- El 100% del personal cuenta con uniforme



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que todo el personal tiene uniforme y un 13% lo cumplen parcialmente, debido a que en algunos establecimientos los conserjes o jardineros usan ropa deportiva.

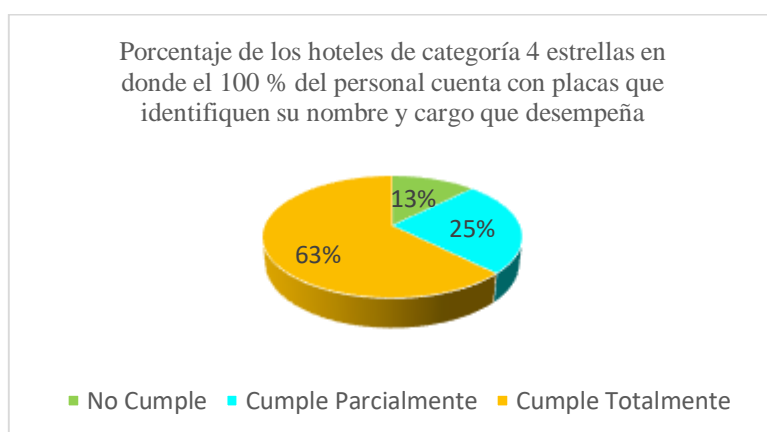
Gráfico 251 42.- El 100% del personal muestra pulcritud en su presentación personal



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que todo el personal muestra pulcritud en su presentación personal y un 13% cumplen parcialmente este parámetro pues en algunos establecimientos los gerentes comentaban que en ciertas ocasiones han llamado la atención a sus empleados por venir con el uniforme sin planchar o sin peinarse correctamente como lo establece las normas del lugar.

Gráfico 252 43.- El 100% del personal cuenta con placas que identifiquen su nombre y cargo que desempeña

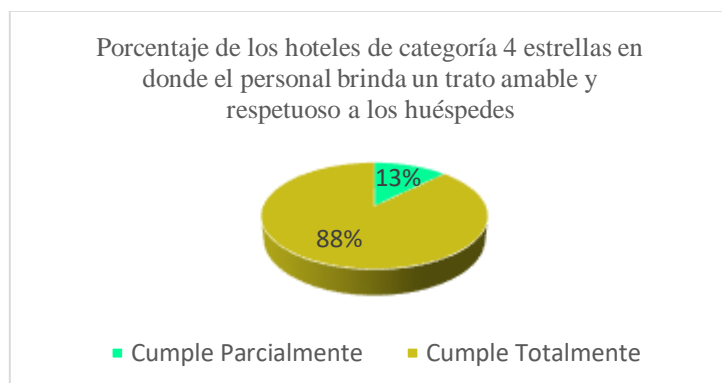


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro permitiendo a los huéspedes reconocer quienes trabajan en el lugar e identificar a la persona correcta para que cumpla el requerimiento que tenga; un 25% cumplen parcialmente, debido a que en gran parte de los establecimientos utilizan placas identificativas, pero no se especifica que cargo ellos desempeñan y un 13% no

cumplen con este indicador, ya que no se ha implementado el uso de placas porque el uniforme es lo que les identifica

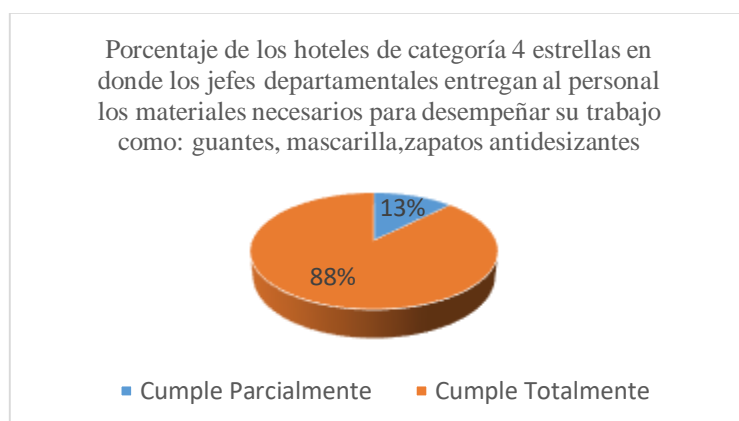
Gráfico 253 44.- El personal brinda un trato amable y respetuoso a los huéspedes del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, pues brindan un trato amable y respetuoso a los huéspedes haciéndoles sentir como en casa y un 13% cumplen parcialmente, porque existen clientes un poco difíciles que al tener un comportamiento inadecuado ocasionan que los recepcionistas pierdan un poco la paciencia y en ciertas ocasiones les respondan de un mal modo.

Gráfico 254 45.- Los jefes entregan al personal los materiales necesarios para desempeñar su trabajo como: guantes, mascarilla, zapatos antideslizantes.

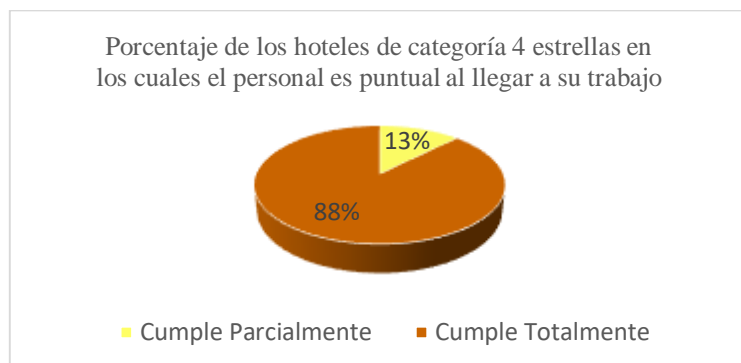


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los jefes se encargan de entregar todo el material que

necesita el personal para laborar y un 16% cumple parcialmente ya que en algunos establecimientos los cocineros deben traer sus propios guantes y mascarillas para trabajar.

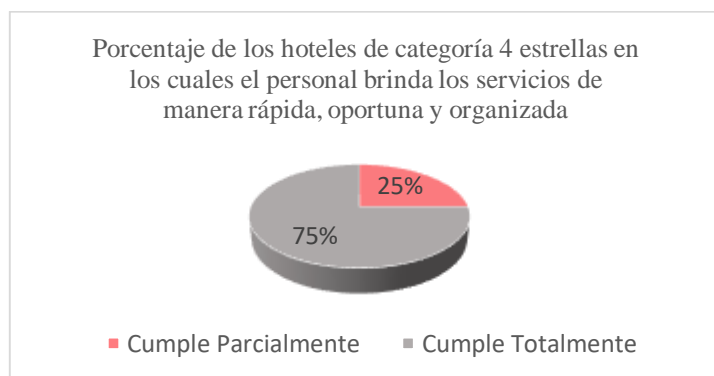
Gráfico 255 46.- El personal es puntual al llegar a su trabajo



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que llegan puntuales a su trabajo demostrando así el compromiso con la empresa y un 13% cumple parcialmente, porque la cultura del trabajador ecuatoriano no prioriza la puntualidad.

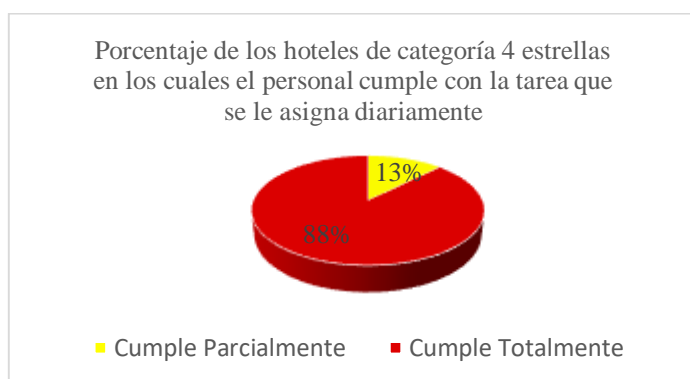
Gráfico 256 47.- El personal brinda los servicios de manera rápida, oportuna y organizada



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que el personal brinda los servicios de manera rápida, oportuna y ordenada demostrando ser eficientes en todo momento y un 25% cumple parcialmente, porque algunos empleados les cuesta trabajar bajo presión durante los feriados en dónde existe una gran cantidad de clientes, por consiguiente, su labor no es veloz.

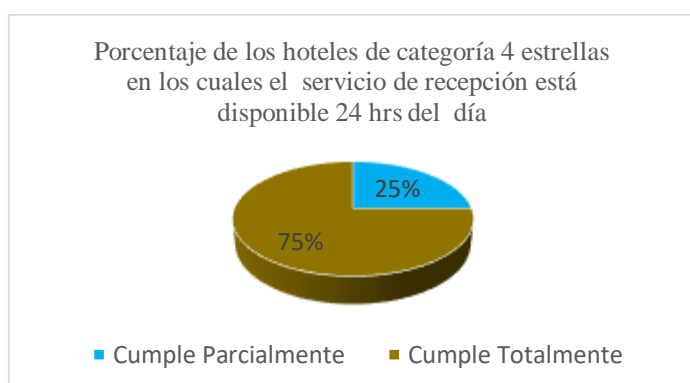
Gráfico 257 48.- El personal cumple con la tarea que se le asigna diariamente



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que el personal culmina la tarea que se le asigna diariamente demostrando su responsabilidad con el gerente que lo contrató y un 13% cumplen parcialmente, porque algunos empleados realizan varias funciones a la vez lo que no les permite cumplir completamente con las labores que se le han encargado

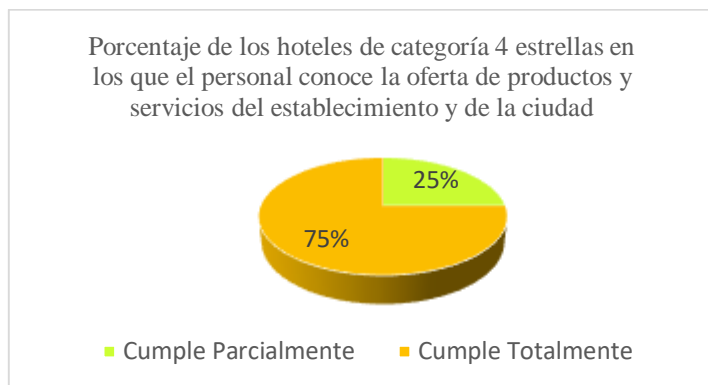
Gráfico 258 49.- El servicio de recepción está disponible las 24 horas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que la recepción está disponible las 24 horas y un 25% cumple parcialmente, porque contratan a un auditor nocturno durante los fines de semana o feriado por la cantidad de turistas que llegan al establecimiento.

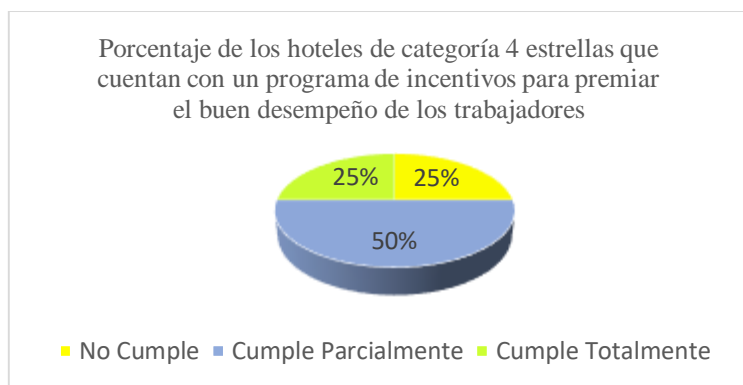
Gráfico 259 50.- El personal conoce la oferta de productos y servicios del establecimiento y de la ciudad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, pues el personal está apto para recomendar cualquier lugar que los huéspedes deseen conocer en la ciudad o cualquier producto que el establecimiento ofrezca y un 25% cumplen parcialmente ya que los trabajadores no poseen un amplio conocimiento de los atractivos turísticos de Cuenca, así como los restaurantes típicos o centros de diversión nocturna.

Gráfico 260 51.- El establecimiento cuenta con un programa de incentivos para premiar el buen desempeño de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente puesto que solo le entregan al trabajador un aumento de su salario siempre y cuando el porcentaje de ocupación sea mayor al 50%.; un 25% no cumplen con este indicador, pues el gerente no ha desarrollado ningún programa de incentivos por el buen desempeño de los empleados, ya que considera que es obligación de ellos realizar bien su trabajo y un 25% cumple totalmente con este parámetro, porque es importante el motivar

al personal con diferentes premios como almuerzos gratis con la familia, viajes, regalos, entre otros para reconocer el esfuerzo que ponen en cada labor que hacen.

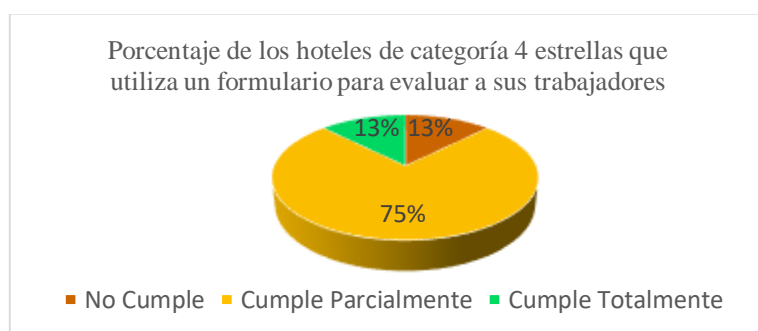
Gráfico 261 52.- El establecimiento sanciona a los trabajadores por mala conducta, no realizar de forma adecuada su trabajo o irresponsabilidad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, sancionando a su equipo de trabajo a través de un memorándum en el que se indique el error cometido; y un 25% cumplen parcialmente, debido a que los jefes departamentales castigan únicamente faltas graves como: el acoso o la violencia física y verbal entre compañeros, mientras que en otros casos como la impuntualidad, la irresponsabilidad son solucionadas mediante llamados de atención.

Gráfico 262 53.- El establecimiento utiliza un formulario para evaluar a sus trabajadores

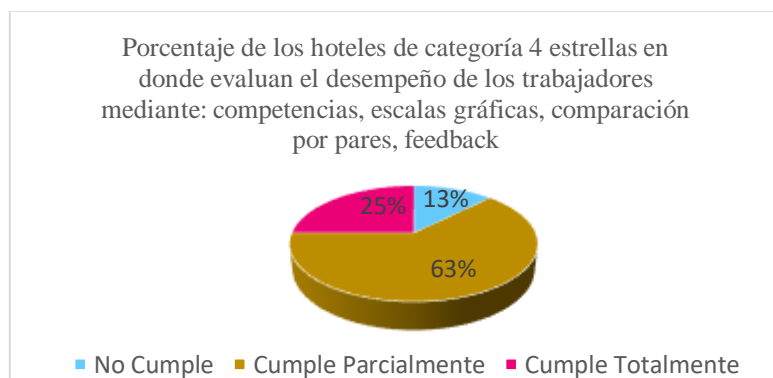


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, debido a que en ciertos establecimientos aún manejan esta modalidad de valoración para los empleados; un 13% no cumplen con este indicador, pues los jefes departamentales no utilizan ningún formulario para evaluar a los trabajadores, sino únicamente revisa que la tarea diaria sea completada y correctamente realizada y un 13%

cumplen totalmente con este indicador, porque consideran que es importante contar con un formulario que permita calificar el trabajo realizado.

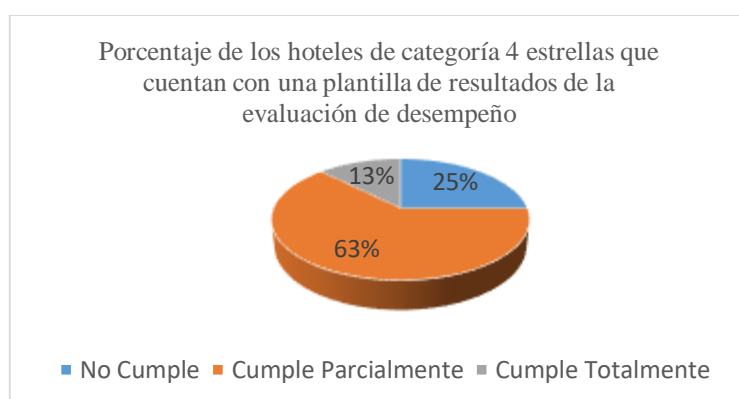
Gráfico 263 54.- Para evaluar el desempeño de los trabajadores se lo realiza mediante: competencias, escalas gráficas, comparación por pares, feedback



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, porque emplean solo el feedback emitido por los clientes para valorar el desempeño de cada uno; un 25% cumplen totalmente con este parámetro, pues utilizan todos los recursos como: competencias, escalas gráficas, comparación por pares, feedback para evaluar de una manera más completa a sus trabajadores y un 13% no cumplen con este indicador, ya que el gerente solo verifica que la tarea diaria sea completada y realizada adecuadamente

Gráfico 264 55.- El hotel cuenta con una plantilla de resultados de la evaluación de desempeño

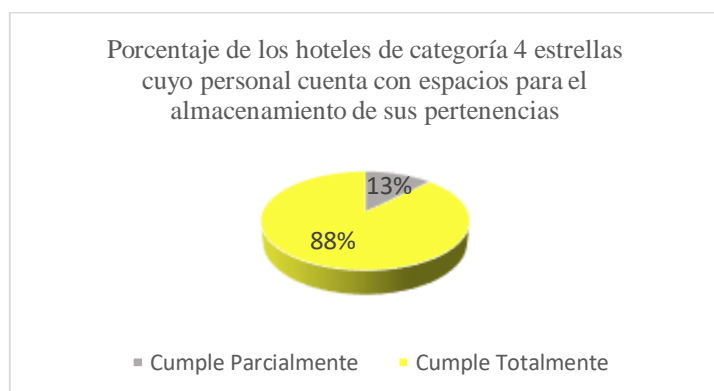


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, porque aplican este instrumento de resultados cuando se encuentran en los

tres primeros meses de prueba y durante el primer año de labores; un 25% no cumplen con este indicador; pues el gerente no dispone de tiempo para elaborar la plantilla, por lo tanto, solo notifican verbalmente cuando el desempeño no es el adecuado y un 13% cumplen totalmente con este parámetro, ya que consideran importante el contar con una plantilla de resultados en el que se indique el desempeño de cada empleado para que conozcan sus falencias y como podrían ser mejoradas

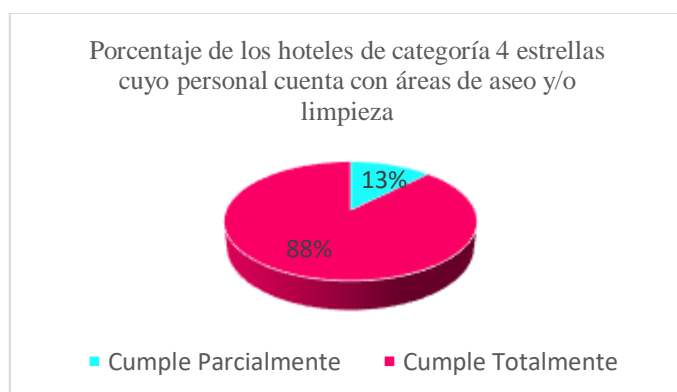
Gráfico 265 56.- El personal cuenta con espacios para el almacenamiento de sus pertenencias



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que cuentan con casilleros para guardar sus pertenencias; y un 13% cumplen parcialmente, puesto que sus objetos personales lo pueden colocar solamente en los cajones de recepción.

Gráfico 266 57.- El personal cuenta con áreas de aseo y/o limpieza

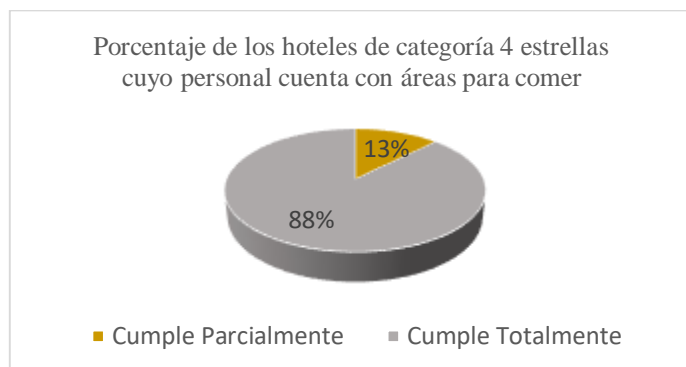


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que cuentan con áreas de aseo y limpieza en donde el

personal puede cambiarse y ocupar el baño y un 13% cumple parcialmente, porque tienen un baño que es compartido con los huéspedes que se encuentran en el lobby

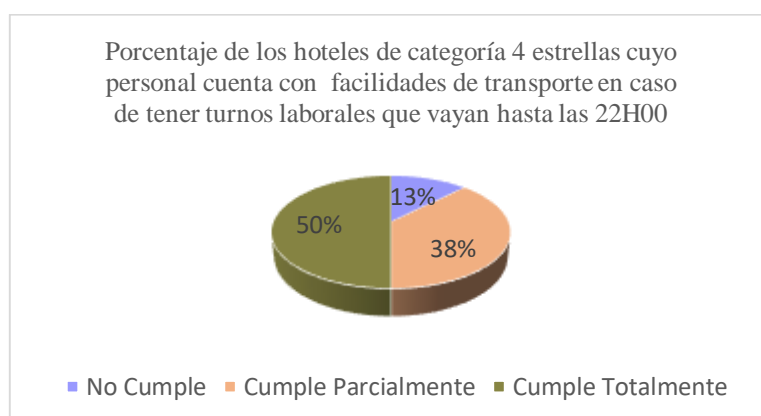
Gráfico 267 58.- El personal cuenta con áreas para comer



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 88% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que cuentan con áreas para comer totalmente independiente a las que utilizan los huéspedes y un 13% cumplen parcialmente, porque se sirven los alimentos en el mismo comedor que ha sido destinado para los clientes tanto internos como externos, no obstante, lo hacen en un horario diferente.

Gráfico 268 59.- El personal cuenta con facilidades de transporte en caso de tener turnos laborales que vayan hasta las 22H00

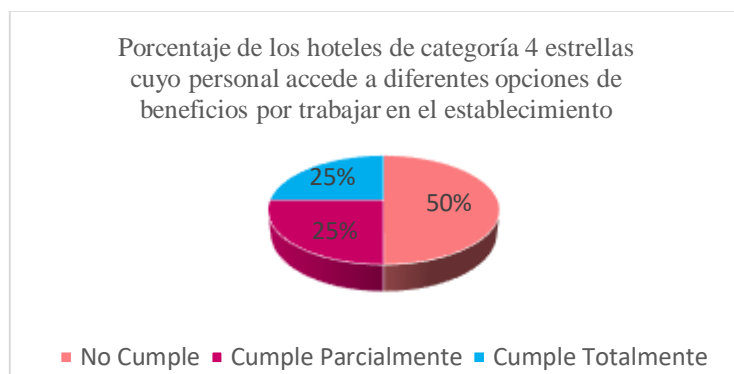


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, ya que se utiliza la furgoneta del establecimiento para transportar a los trabajadores a sus domicilios; un 38% cumplen parcialmente pues se les ayuda a conseguir un taxi para que lleguen seguros a sus casas y un 13% no cumplen con este indicador; porque el gerente ha establecido que los empleados que vivan cerca de la empresa cumplan

sus turnos laborales hasta las 22H00, de esa manera no se necesita facilitarles un medio de transporte.

Gráfico 269 60.- El personal accede a diferentes opciones de beneficios por trabajar en el hotel

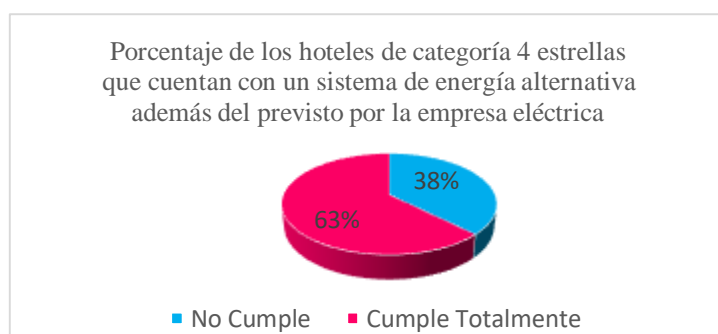


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; un 25% cumple totalmente, ya que el gerente ha decidido crear varios beneficios para su personal como: descuentos en locales comerciales con los que la empresa haya establecido una alianza; programas de formación, celebrar los cumpleaños de cada miembro, etc.; y un 25% cumple parcialmente ya que solamente en fechas importantes como Navidad, Día del Padre y Día de la Madre se organizan celebraciones para los empleados.

4.3.3.3 Eje de Sostenibilidad

Gráfico 270 61.- Cuenta con un sistema de energía alternativa además del previsto por la empresa eléctrica

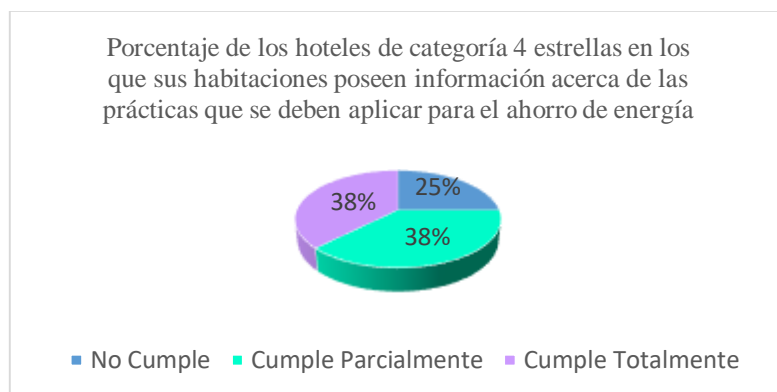


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, ya que utilizan generadores eléctricos propios y un 38%

no cumplen con este indicador; porque no poseen ningún sistema de energía alternativa además del previsto por la empresa eléctrica

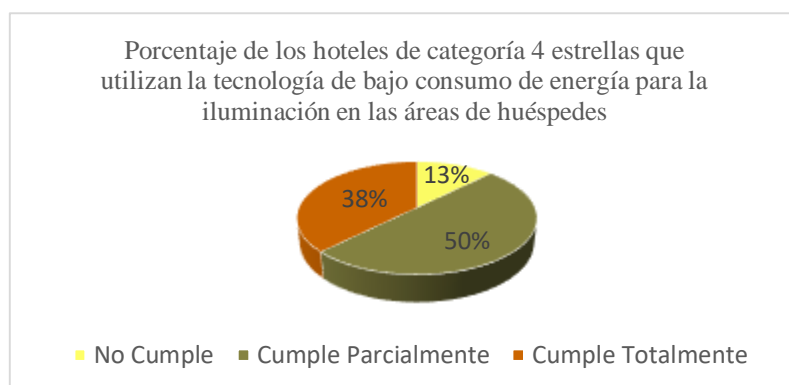
Gráfico 271 62.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se deben aplicar para el ahorro de energía



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 38% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, debido a que en ciertos establecimientos no todas las habitaciones cuentan con pequeños carteles que fomenten las prácticas para el cuidado del ambiente mediante la reducción del uso de la energía eléctrica; un 38% cumplen totalmente, ya que existen letreros que le indican al huésped que debe apagar las luces cuando salga del baño y del dormitorio y un 25% no cumplen con este indicador; porque no hay información sobre las prácticas que deben aplicar para el ahorro de energía.

Gráfico 272 63.- Utiliza la tecnología de bajo consumo de energía para la iluminación en las áreas de huéspedes

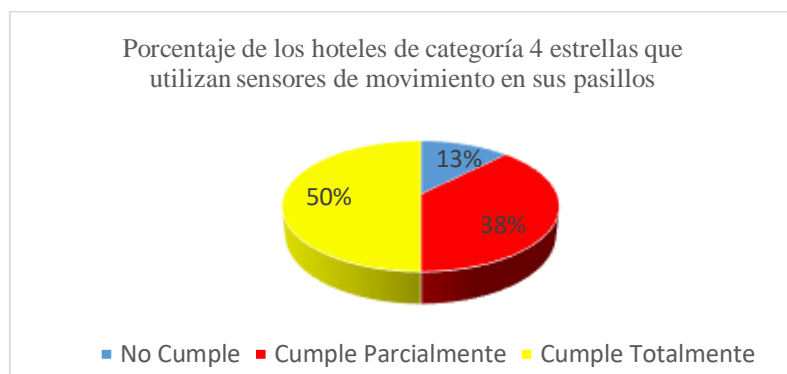


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, ya que han colocado focos ahorradores en las áreas que más se concentran

los huéspedes como: restaurante y lobby; un 38% lo cumple totalmente al implementarlos en todo el establecimiento y un 13% no cumplen con este indicador; porque no emplean focos ahorradores de energía eléctrica

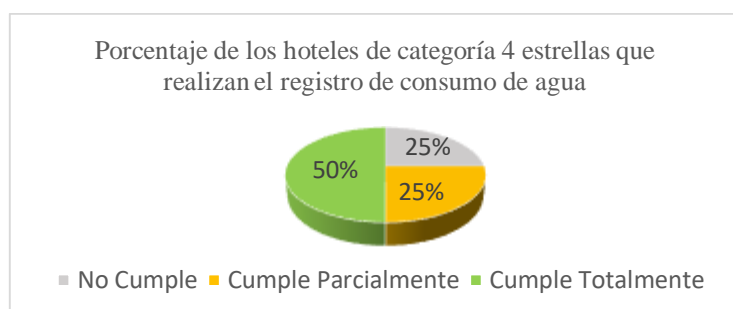
Gráfico 273 64.- Utiliza sensores de movimiento en los pasillos del hotel



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, ya que se utiliza este sistema en todo el establecimiento con el fin de ayudar al ambiente y reducir costos en el consumo de energía eléctrica: un 38% cumplen parcialmente, porque en ciertos pasillos no se ha colocado sensores debido a que no son muy transitados por los huéspedes y un 13% no cumplen con este indicador; porque no han implementado sensores de movimiento lo que ocasiona que se queden prendidas las luces si el encargado se olvida de apagarlas.

Gráfico 274 65.- Se realiza el registro de consumo de agua

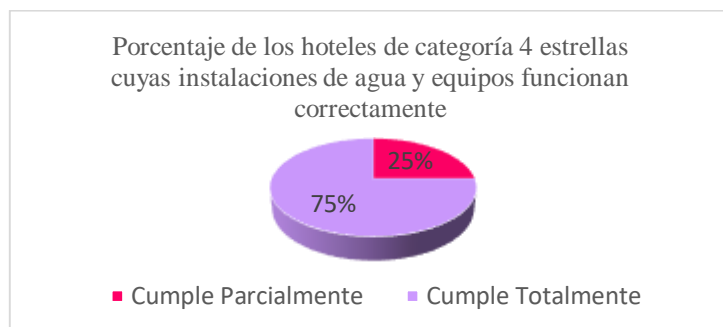


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; pues mensualmente registran el consumo de agua para verificar como este se desarrolla y en el caso de que aumente revisar si existe alguna fuga; un 25% no cumplen, ya que llevan a cabo el control mediante la revisión de cada factura

de consumo de este recurso y un 25% de los establecimientos cumplen parcialmente, porque algunos lo realizan solo si una tubería les da problema o en temporada de alto consumo, por ejemplo, feriados.

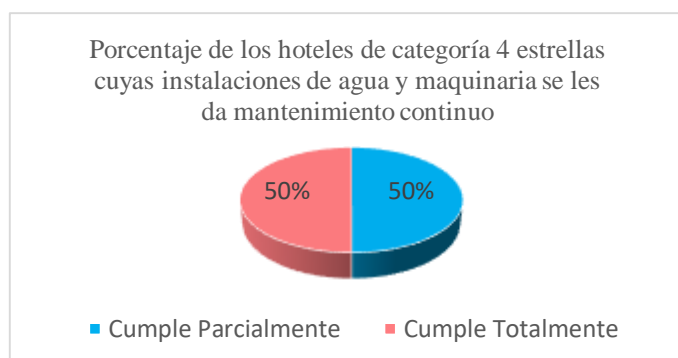
Gráfico 275 66.- Funcionan correctamente todas instalaciones de agua y equipos (calefón, bombas de presión de agua, cisterna, etc.)



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; pues todas sus instalaciones de agua y maquinarias funcionan correctamente y un 25% cumplen parcialmente con este parámetro, ya que algunas tuberías presentan problemas que causan fugas de agua, por lo que deben estar constantemente revisándolas y llamando a los plomeros.

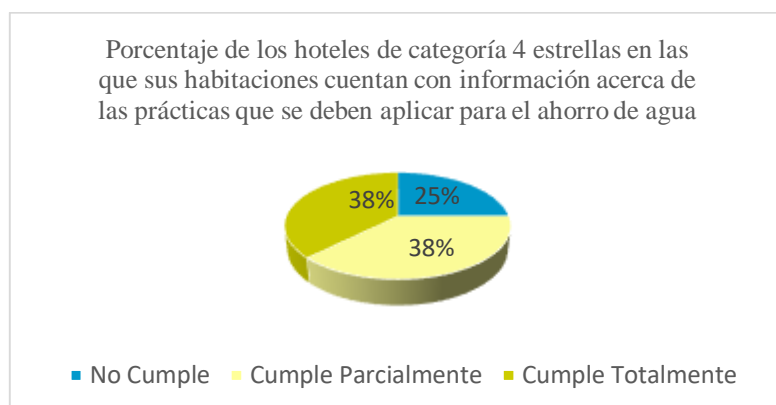
Gráfico 276 67.- Se da mantenimiento continuo a las instalaciones de agua y equipos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que mensualmente están brindando mantenimiento a sus instalaciones y equipos para evitar problemas futuros y un 50% cumplen parcialmente, pues se preocupan cuando surge un inconveniente.

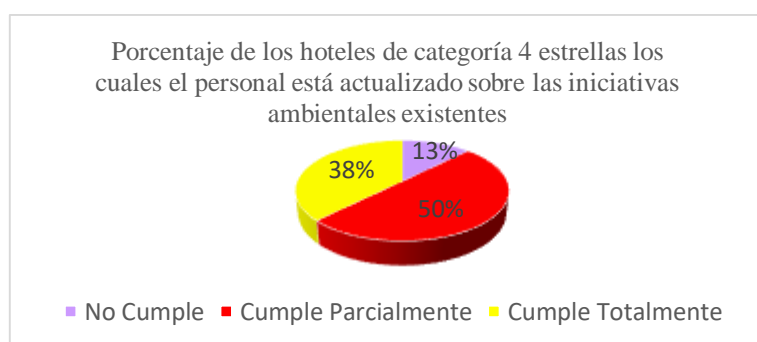
Gráfico 277 68.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se apliquen para el ahorro de agua



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 38% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, ya que existen letreros que le indican al huésped que debe cerrar la llave cuando se cepille los dientes, bañarse en un tiempo máximo de 10 minutos y solicitar el cambio de toallas y sábanas cuando fuera necesario y no diariamente; y un 38% cumplen parcialmente, debido a que en ciertos establecimientos no todas las habitaciones cuentan con pequeños carteles que fomenten las prácticas para utilizar de una manera más responsable este recurso y un 25% no cumplen con este indicador; porque no hay información sobre las prácticas que deben aplicar para el ahorro de agua.

Gráfico 278 69.- El personal está actualizado sobre las iniciativas ambientales existentes

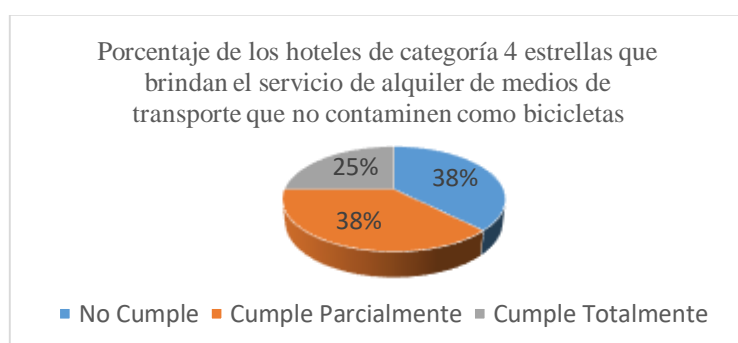


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente ya que solo el personal de cocina está actualizado sobre esas iniciativas, pues ellos son los encargados de que los residuos de comida sean destinados al lugar que les corresponde y el agua no se contamine con los aceites utilizados para cocinar mediante una

trampa de grasa; un 38% cumplen totalmente con este indicador, porque los trabajadores tiene conocimiento de las prácticas ambientales que se aplican en Ecuador como: clasificación de los desechos en fundas rojas, celestes y negras, reutilización de envases, reciclaje de papel, colocar focos ahorradores , etc., y un 13% no cumplen, pues no han sido informados por parte del gerente de los planes que pueden aplicar para disminuir el impacto ambiental.

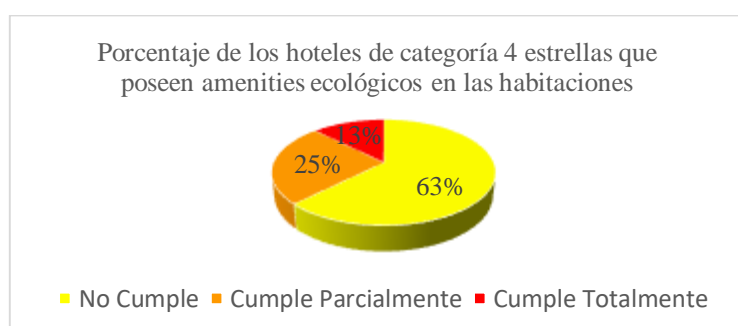
Gráfico 279 70.- El establecimiento brinda el servicio de alquiler de medios de transporte que no contaminen como bicicletas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 38% de los hoteles evaluados no cumplen, por lo que los turistas deberán utilizar internet para buscar opciones de lugares que puedan ayudarles con ese servicio; un 38% cumple parcialmente porque han establecido alianzas con empresas que se dediquen a rentar estos medios de transporte y un 25% cumplen totalmente con este indicador, porque los huéspedes pueden alquilar bicicletas para conocer la ciudad sin causar ningún impacto al ambiente.

Gráfico 280 71.- Los amenities de las habitaciones son ecológicos

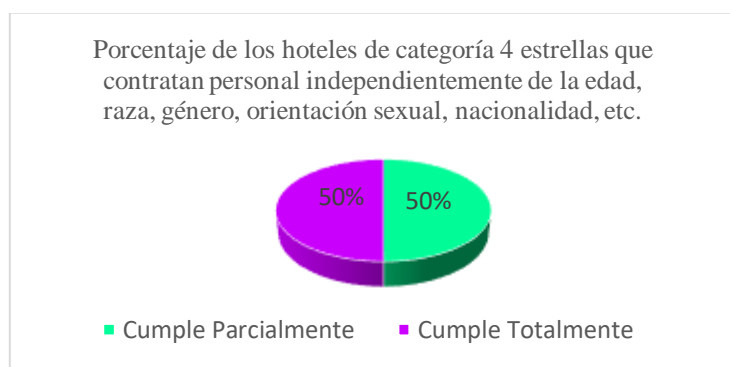


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque este tipo de amenities son más costosos que los convencionales,

por lo que los gerentes no disponen de suficientes recursos económicos para realizar este tipo de inversión; un 25% cumple parcialmente ya que han implementado jabones ecológicos en algunas de sus habitaciones y un 13% de los establecimientos cumplen totalmente al ofrecer a sus huéspedes implementos de limpieza personal que son amigables con el ambiente.

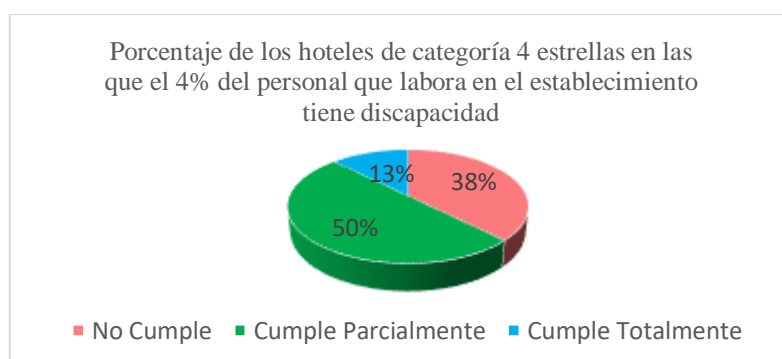
Gráfico 281 72.- El establecimiento contrata personal independientemente de la edad, raza, género, orientación sexual, nacionalidad, etc.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles cumple totalmente con este indicador, ya que contratan a su personal independientemente de la edad, raza, género, orientación sexual, nacionalidad, etc., reconociendo que todos tienen el derecho de acceder a un trabajo digno y un 50% cumple parcialmente, porque no permiten que los extranjeros laboren en sus locales debido a la falta de referencias personales.

Gráfico 282 73.- El 4% del personal que labora en el establecimiento tiene discapacidad

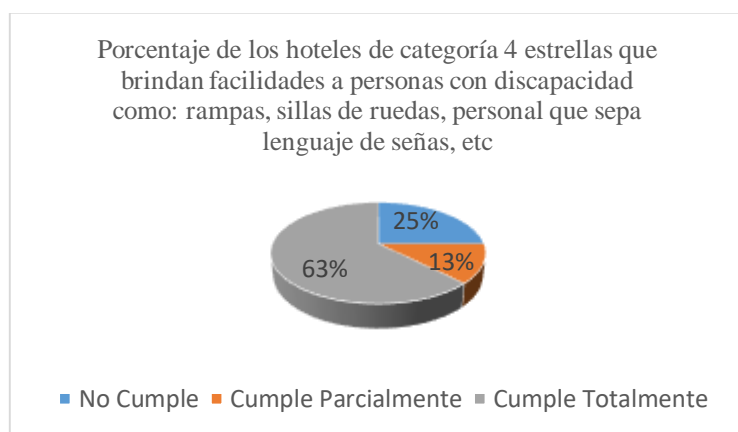


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, porque han decidido emplearlo medio tiempo y evitando los feriados y los

fines de semana que hay una gran demanda de huéspedes, por consiguiente, se necesita laborar bajo presión y con gran rapidez; un 38% no cumple con este indicador, ya que los establecimientos al contar con menos de 25 trabajadores, la ley no les exige contratar a una persona con discapacidad y un 13% cumple totalmente, pues consideran que no es un impedimento para trabajar en estos establecimientos.

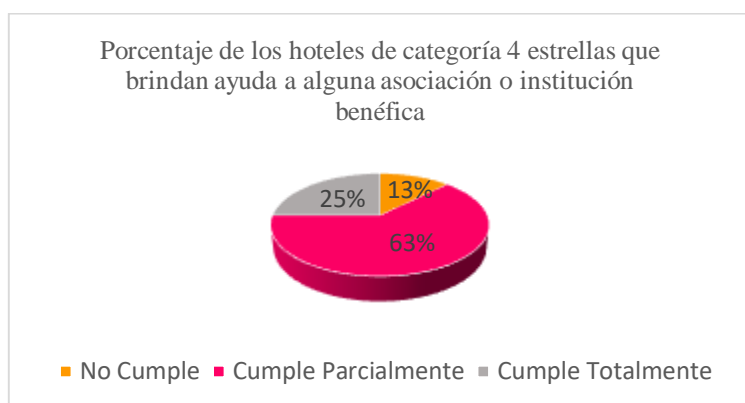
Gráfico 283 74.- El hotel brinda facilidades a personas con discapacidad como: rampas, sillas de ruedas, personal que sepa lenguaje de señas, etc.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles cumplen totalmente al ofrecer sillas de ruedas sin ningún costo a los turistas que lo requieran, formando a su equipo de trabajo a través de los cursos que oferta el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) con el objetivo de brindarles una mejor atención, etc.; un 25% no cumple con este indicador, ya que el lugar al no contar con desniveles no es necesario construir rampas y no han capacitado al personal para comunicarse mediante el lenguaje de señas y un 13% cumplen parcialmente debido a la implementación de rampas para acceder a los restaurantes

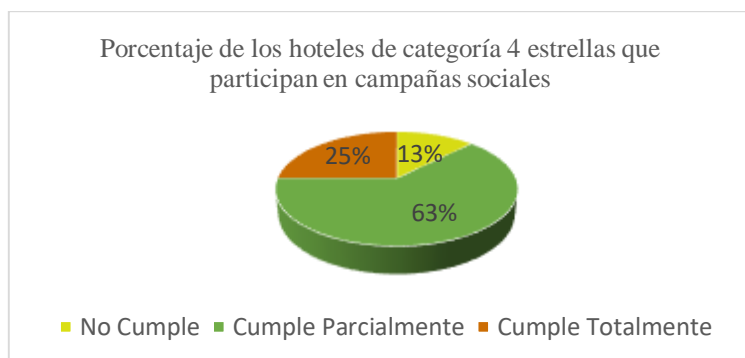
Gráfico 284 75.- El hotel brinda ayuda a alguna asociación o institución benéfica



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles cumplen parcialmente, porque únicamente les organizan un programa navideño a los niños huérfanos de alguna fundación para entregarles juguetes; un 25% cumplen totalmente, pues aportan mensualmente a instituciones como: SOLCA, (enfermos de cáncer), Hogar Cristo Rey (residencia para adultos de la tercera edad), Tadeo Torres (orfanato), entre otros, y un 13% no cumplen con este indicador, ya que los ingresos que perciben mensualmente son utilizados para el pago de salarios, renovación del lugar, arreglo de cualquier sistema eléctrico o tuberías, etc., por consiguiente, el gerente no puede destinar un porcentaje de ganancias para las instituciones o asociaciones benéficas

Gráfico 285 76.- Participa el establecimiento en campañas sociales

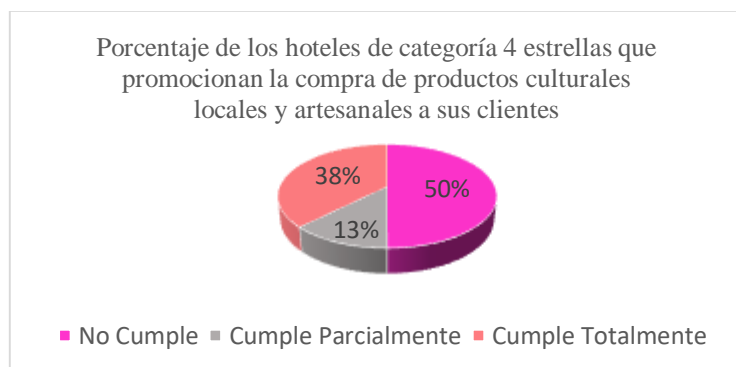


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles cumplen parcialmente, porque solamente se involucran en aquellas que promuevan la actividad física con el fin de que su equipo de trabajo se mantenga sano y en forma; un 25% cumplen totalmente, pues los establecimientos buscan participar en todas las campañas que organiza la ciudad con el objetivo de darse a conocer con todos los participantes y en un futuro ellos los recomienden

a sus amigos y familiares y un 13% no cumple con este indicador, ya que no hay el suficiente personal que reemplace a los que participan en estos eventos.

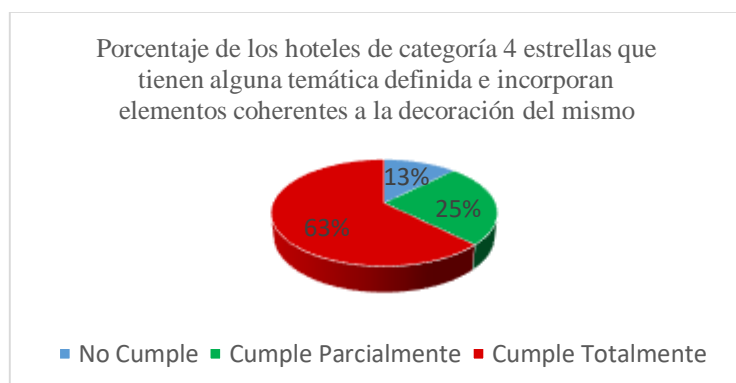
Gráfico 286 77.- El hotel promociona la compra de productos culturales locales y artesanales a sus clientes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles no cumplen con este parámetro, ya que consideran que los turistas utilizando internet pueden hallar los lugares en donde puedan adquirir artesanías y probar comida local; un 38% cumplen totalmente, porque promocionan la compra del sombrero de paja toquilla mediante la campaña “Hat Friday” o recomendándoles lugares en donde puedan degustar la gastronomía típica; y un 13% cumplen parcialmente, pues con diferentes folletos que entregan a los turistas ellos decidirán donde ir para adquirir souvenirs o probar platillos cuencanos.

Gráfico 287 78.- El establecimiento tiene alguna temática definida e incorpora elementos coherentes a la decoración del mismo



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque incorporan elementos en su decoración que van

acorde con la temática que han desarrollado, por ejemplo: , por ejemplo: moderna con tendencias minimalistas y republicana etc.; un 25% de los establecimientos cumplen parcialmente, pues la ornamentación no es uniforme con el concepto del lugar pues incluye objetos diferentes al mismo y un 13% no cumple con este parámetro, ya que al no tener bien definido un segmento de mercado al cual dirigirse no cuentan con ninguna temática, por ende la decoración va de acuerdo con los gustos que tiene el gerente.

Gráfico 288 79.- El hotel cuenta con un plan de emergencia y salidas de evacuación



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque cuentan con un plan de emergencia y salidas de evacuación en todo el lugar precautelando la seguridad de sus huéspedes y un 38% cumple parcialmente, ya que posee las salidas de evacuación, pero falta diseñar un plan de emergencia para conocer cómo se debe actuar ante cualquier suceso que ocurra.

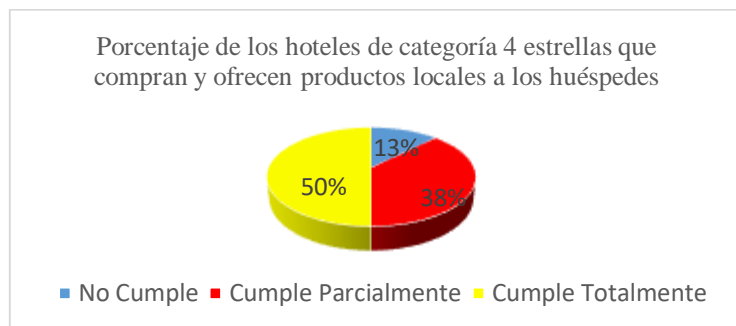
Gráfico 289 80.- El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque cuentan con un botiquín de primeros auxilios ante cualquier accidente que pueda sufrir un huésped.

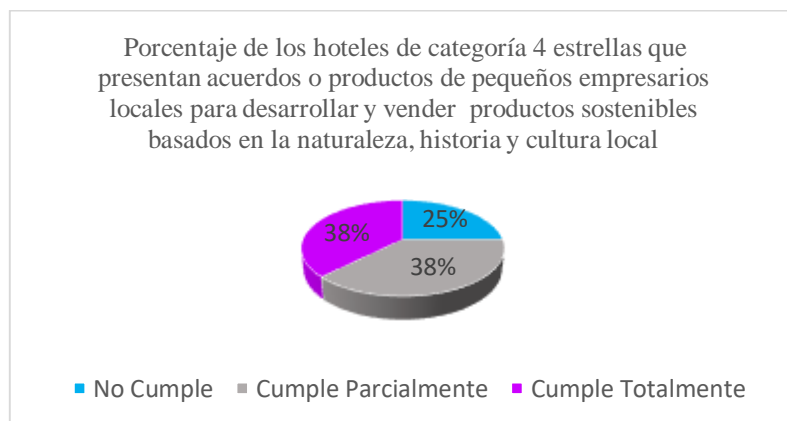
Gráfico 290 81.- El establecimiento compra y ofrece productos locales a los huéspedes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque adquieren productos de los agricultores para crear los platos típicos e incluirlos en su oferta gastronómica o compran las artesanías para promocionar la cultura local; un 38% cumplen parcialmente, ya que solo los obtienen cuando son las Fiestas de Fundación e Independencia de la ciudad, pues el flujo de turistas es alto y un 13% no cumplen con este parámetro, pues consideran que esa no es la función de un establecimiento que brinda el servicio de alojamiento.

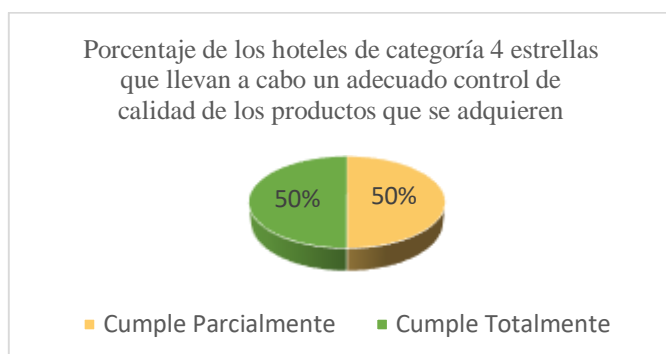
Gráfico 291 82.- El establecimiento presenta acuerdos o productos de pequeños empresarios locales para desarrollar y vender productos sostenibles



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 38% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, pues los establecimientos obtienen sus recursos de pequeñas y grandes empresas; un 38% cumple totalmente, ya que prefieren comprar los artículos elaborados localmente para generar ingresos para las familias cuencanas y reconocer su esfuerzo y talento y un 25% no cumple con este indicador, porque no adquieren productos de los pequeños empresarios.

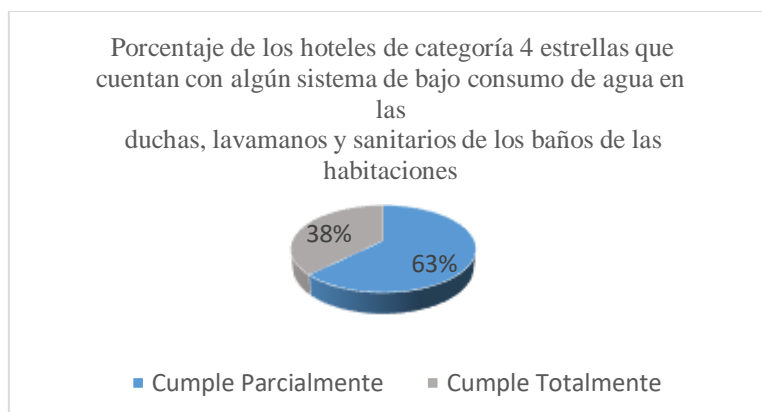
Gráfico 292 83.- En el establecimiento se lleva a cabo un adecuado control de calidad de los productos que se adquieren



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque llevan un adecuado control de calidad de los productos que adquieren, verificando que sean seguros y aptos para el consumo humano, confortables para el descanso, entre otros y un 50% cumple parcialmente, pues solo verifican que los insumos para cocinar los alimentos se encuentren en buen estado.

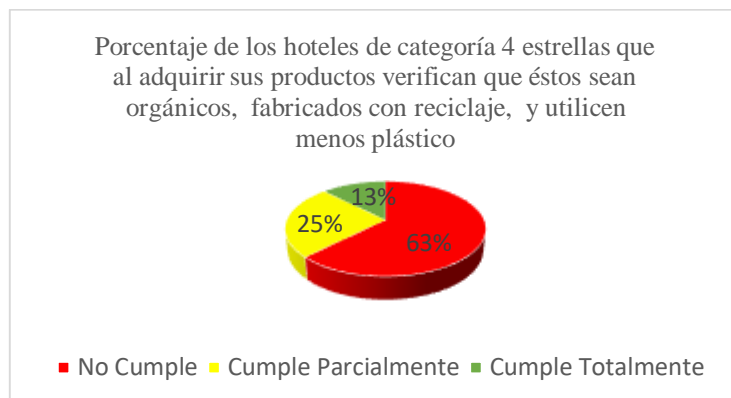
Gráfico 293 84.- Las duchas, lavamanos y sanitarios de los baños de las habitaciones cuentan con algún sistema de bajo consumo de agua



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, pues solamente se ha implementado los sanitarios con doble descarga y un 38% de los establecimientos cumplen totalmente ya que poseen en los sanitarios sistemas de doble descarga, grifos con sensor de movimiento que se activan cuando detectan que alguien se va a lavar las manos y las duchas tipo lluvia que ayudan a reducir el consumo de agua

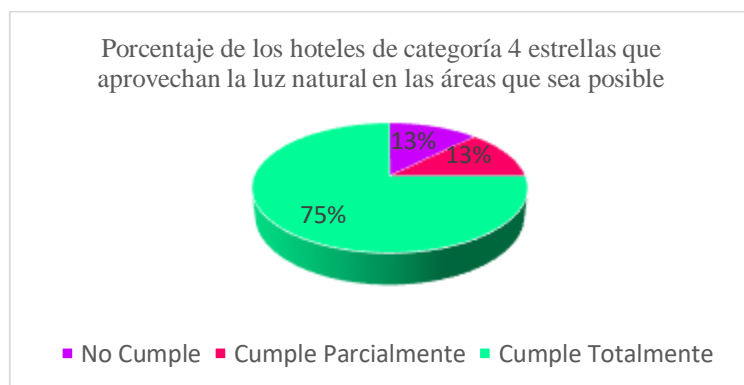
Gráfico 294 85.- El establecimiento al adquirir sus productos se fija que éstos sean fabricados con reciclaje, orgánicos y utilicen menos plástico.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque no verifican si sus productos son orgánicos, fabricados con reciclaje o utilizan menos plástico, pues eso implicaría cambiar sus proveedores de confianza y optar por otros que posiblemente les cobren más dinero; un 25% cumplen parcialmente al implementar en el restaurante popotes de cartón en lugar de los que eran producidos con plástico y un 13% cumplen totalmente, ya que se aseguran que los insumos sean orgánicos y el resto de sus recursos hayan sido elaborados previamente con materiales que no causen impacto negativo al ambiente, esto ayudaría a crear una imagen positiva del establecimiento que atraería a los turistas que buscan sitios que sean amigables con el entorno.

Gráfico 295 86.- Se aprovecha la luz natural en las áreas que sea posible

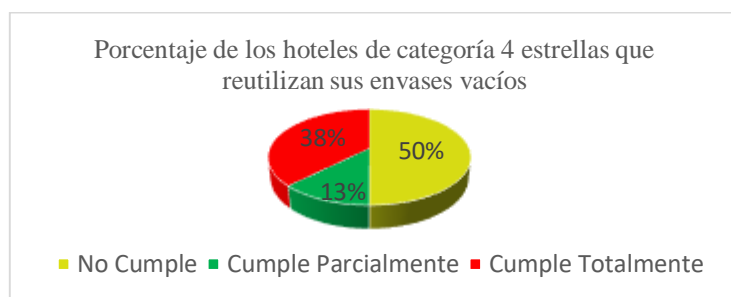


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque en todo el lugar existen ventanas grandes por donde

ingresa luz natural; un 13% cumple parcialmente, ya que solamente en el restaurante y en recepción poseen ventanales para aprovechar la claridad y un 13% de los establecimientos no cumplen con aquello por lo que son casas patrimoniales que no permiten ser modificadas para tener mejor iluminación.

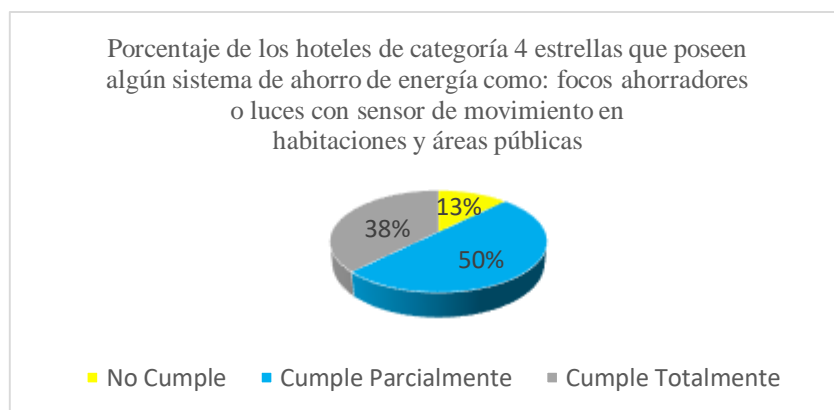
Gráfico 296 87.- Los envases vacíos son reutilizados



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque prefieren comprar envases nuevos en lugar de reciclar los que ya poseen; un 38% cumplen totalmente, ya que reutilizan los frascos de shampoo, acondicionador, mermeladas y otros productos para evitar generar una gran cantidad de basura innecesaria y un 13% de los establecimientos cumplen parcialmente, pues utilizan nuevamente solo los recipientes que contienen los insumos para cocinar alimentos, ya que gran parte de los amenities vienen en sachet.

Gráfico 297 88.- Las habitaciones y áreas públicas poseen algún sistema de ahorro de energía como: focos ahorradores o luces con sensor de movimiento

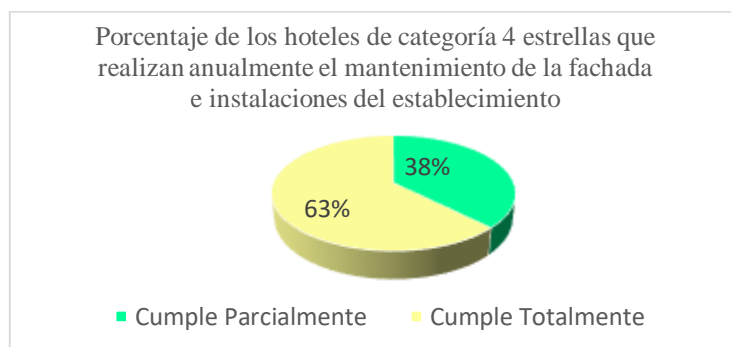


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente pues en la mayoría de habitaciones se han colocado focos ahorradores y en

algunos pasillos sensores de movimiento, un 38% cumplen totalmente con este indicador ya que poseen focos ahorradores en las habitaciones y sensores de movimiento en las áreas públicas, a fin de reducir el consumo de energía eléctrica y un 13% no cumplen, porque no han implementado estos sistemas mencionados anteriormente.

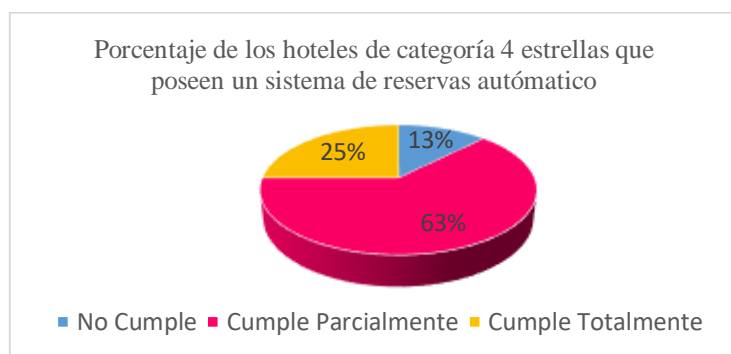
Gráfico 298 89.- Se realiza anualmente el mantenimiento de la fachada e instalaciones del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que realizan el mantenimiento anual de su fachada e instalaciones para ofrecer un buen servicio a sus huéspedes y un 38% cumple parcialmente, porque las habitaciones, recepción, los pasillos, el restaurante, estacionamiento, etc., entran a un proceso de reparación ante cualquier falla que pueda existir, mientras que el exterior únicamente cuando las paredes están deterioradas o el rótulo comercial en mal estado.

Gráfico 299 90.- El sistema de reservas es automático



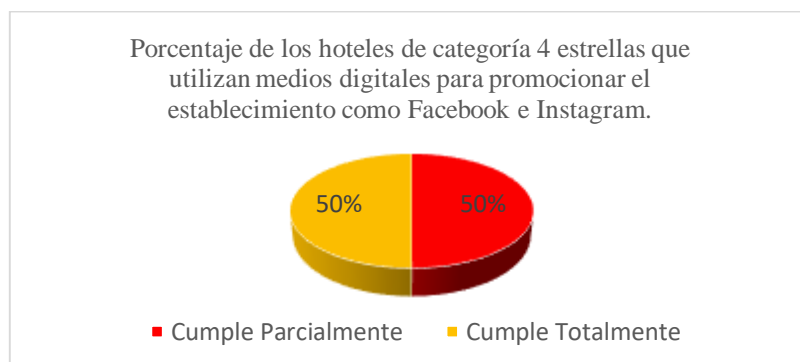
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, pues algunos prefieren llevar a cabo sus reservas de las dos maneras para evitar perder la información en caso de que el automático falle; un 25% cumple totalmente

con este indicador ya que al ser su sistema de reservas automático les permite llevar a cabo este proceso de una manera más rápida y eficiente y un 13% no cumple, porque al ser manual optimizan recursos al no adquirir ese tipo de aparatos electrónicos y se le asigna al personal de recepción más trabajo con el fin de evitar que se aburran en su jornada laboral.

4.3.3.4 Eje de Gestión Comercial

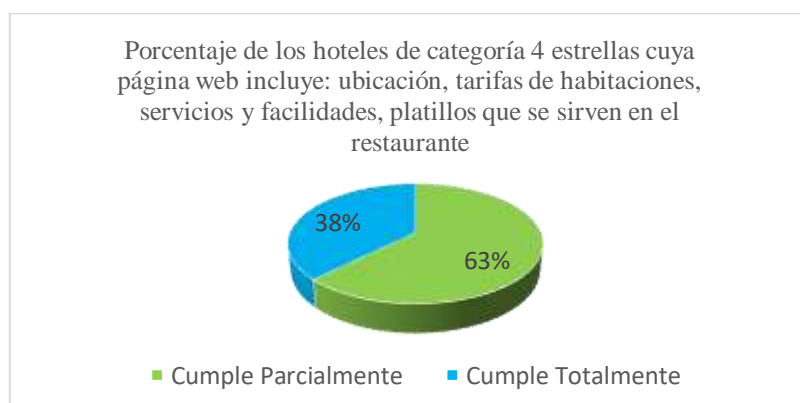
Gráfico 300 91.- Utiliza medios digitales para promocionar el establecimiento como Facebook e Instagram



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que cuentan con página de Facebook e Instagram para promocionarse y que las personas puedan encontrarles fácilmente en cualquiera de las dos redes sociales y un 50% cumple parcialmente pues solo utilizan Facebook.

Gráfico 301 92.- En la página web del establecimiento se incluye: ubicación, tarifas de habitaciones, servicios y facilidades, platillos que se sirven en el restaurante

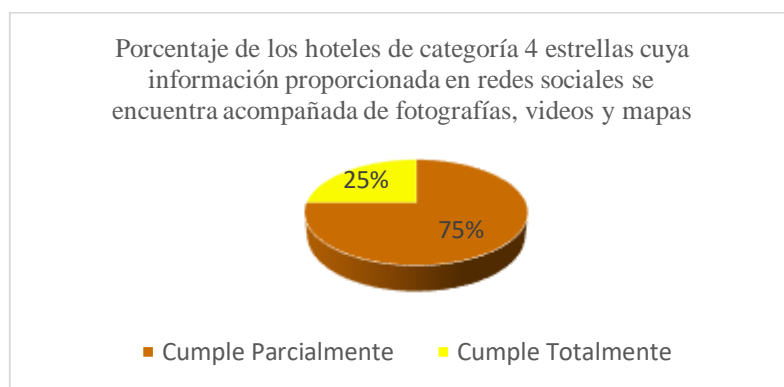


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente ya que su página web no incluye tarifas de habitaciones o los platillos que se

serven en el restaurante y un 38% cumplen totalmente, porque su sitio web incluye toda la información referente al establecimiento que les permite estar enterados a los usuarios de todo lo que posee el hotel y cualquier nuevo servicio que oferten.

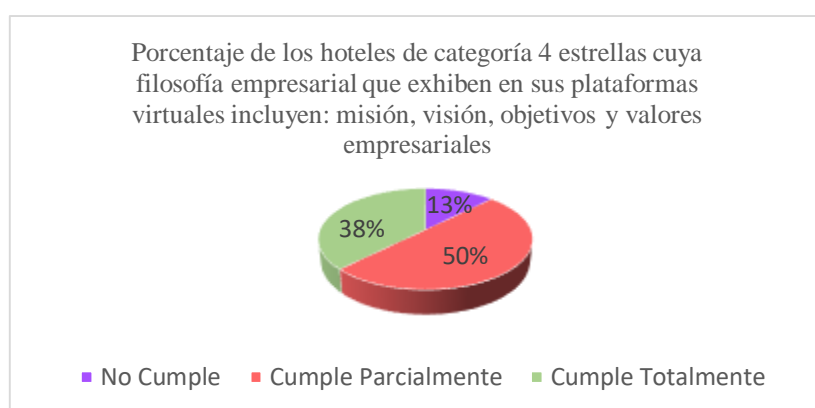
Gráfico 302 93.- La información proporcionada del establecimiento en redes sociales se encuentra acompañada de fotografías, videos y mapas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, porque en Facebook no han incluido videos que muestren lo que tiene el lugar y motiven a los turistas para que los visiten y un 25% cumplen totalmente con este indicador, pues sus redes sociales contienen fotografías, videos y mapas que les permite publicitarse entre los diferentes usuarios

Gráfico 303 94.- La filosofía empresarial que exhibe en sus plataformas virtuales incluye: misión, visión, objetivos y valores empresariales

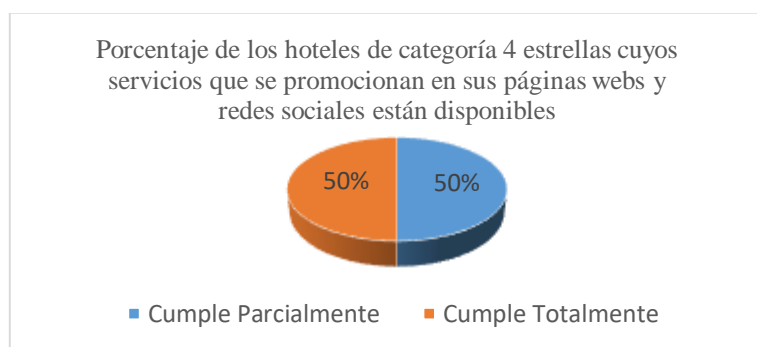


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, porque han incluido la misión y visión en su página web con el fin de que los turistas conozcan la razón de ser de la empresa y como esta se ve en un futuro; un 38%

cumplen totalmente, pues agregaron la misión y visión en su página web, incorporando en la misma los objetivos que persigue y los valores empresariales que guían el accionar del equipo de trabajo y un 13% no cumplen con este indicador, ya que no exhiben su filosofía empresarial en las diferentes plataformas virtuales que manejan, debido a que esa información no es leída por la mayoría de sus usuarios

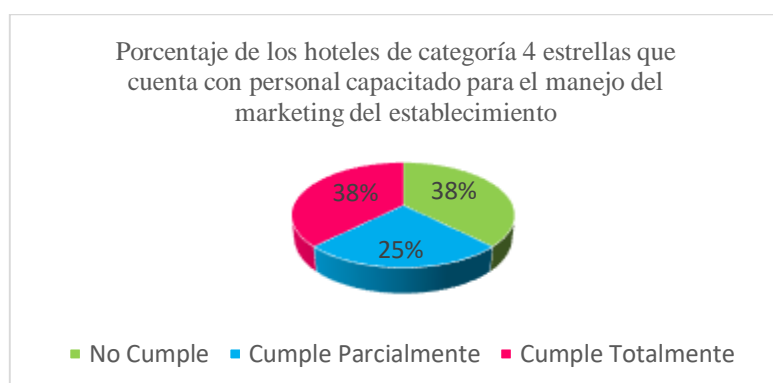
Gráfico 304 95.- Están disponibles todos los servicios que se promocionan en su página web y redes sociales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, ya que gran parte de los establecimientos ofrecen room service, sin embargo, este no se encuentra disponible las 24hrs del día y un 50% cumplen totalmente, porque es indispensable que todo lo que se oferta en las plataformas virtuales el turista pueda disfrutarlo durante su estancia.

Gráfico 305 96.- Cuenta con personal capacitado para el manejo del marketing del establecimiento

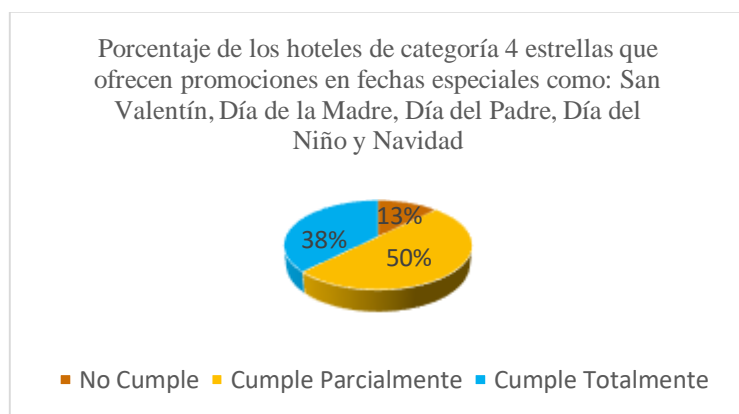


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 38% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque no cuentan con un profesional que maneje correctamente la

información que contienen las plataformas virtuales que poseen; un 38% cumplen totalmente con este parámetro, ya que consideran que es necesario contratar a una persona que tenga conocimiento en marketing para que genere contenido interesante para el segmento con el que trabaja la empresa y atraer a nuevos turistas al lugar y un 25% cumple parcialmente, pues es el gerente quien se encarga de postear fotos y videos en las redes sociales y crear la información destinada para su página web.

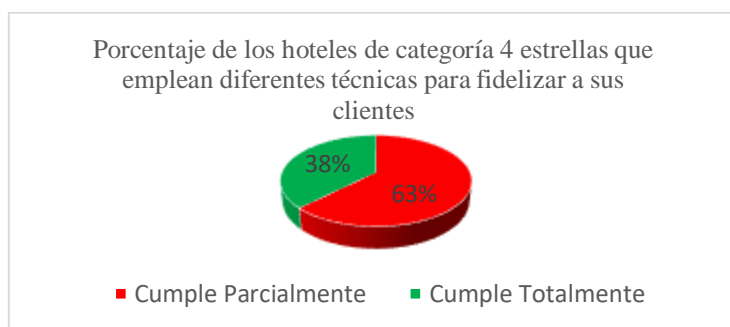
Gráfico 306 97.- El establecimiento ofrece promociones en fechas especiales como: San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumple parcialmente con este parámetro, ya que organizan un programa especial en el restaurante únicamente para San Valentín, el Día de la Madre y Navidad; un 38% de los establecimientos cumplen totalmente, porque publican en sus redes sociales los diferentes descuentos en hospedaje que tienen preparado para sus clientes durante esas festividades, así como la planificación de almuerzos y cenas y un 13% no cumplen con este indicador, porque no ofrecen promociones en fechas especiales como: San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad.

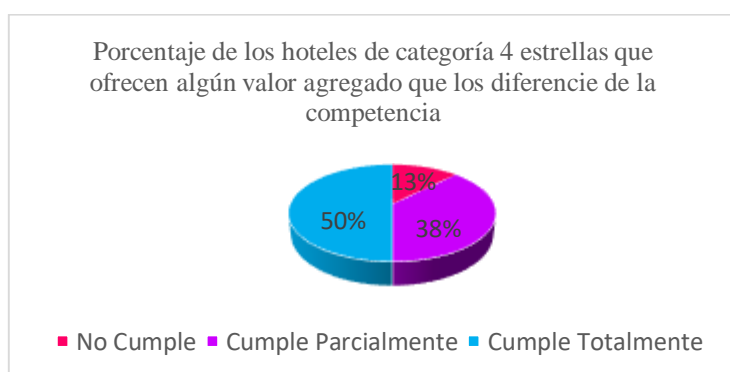
Gráfico 307 98.- El establecimiento emplea diferentes técnicas para fidelizar a sus clientes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 63% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, ya que para fidelizar a sus huéspedes únicamente se concentran en brindar un trato adecuado olvidándose que el turista necesita ser motivado de diversas maneras por parte del establecimiento para que no elija a la competencia y un 38% cumplen totalmente con este indicador, porque han empleado diversas técnicas como: premiar a sus clientes frecuentes a través de descuentos en su próxima estadía, cenas gratuitas, dulces o flores junto a una tarjeta de bienvenida en cada habitación, artesanías para obsequiar en agradecimiento por escoger este lugar para vacacionar en Cuenca, entre otras.

Gráfico 308 99.- Ofrece el hotel algún valor agregado que lo diferencie de la competencia

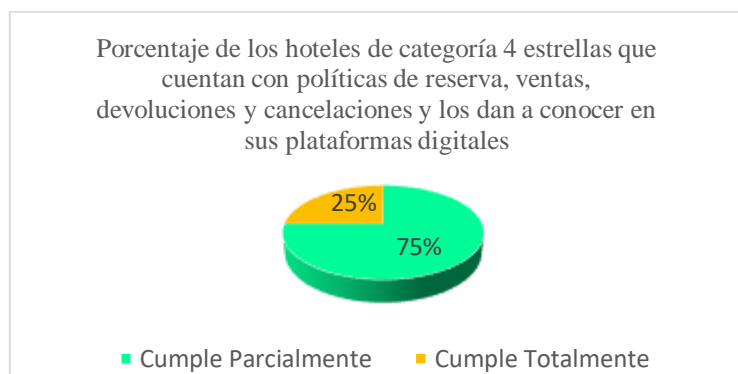


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 50% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque han creado su propio valor agregado que les diferencia de la competencia como: atención personalizada, organización de tours y actividades en base a los intereses de los clientes, ser pet friendly, habitaciones insonorizadas, etc.; un 38% cumplen parcialmente con este parámetro, pues les falta

desarrollar más su oferta mediante la creación de nuevos productos para distinguirse de otros sitios de alojamiento y un 13% no cumplen, porque el gerente al tener un número determinado de clientes fijos no busca crear estrategias que cautiven a otros turistas para motivarles a hospedarse en el establecimiento

Gráfico 309 100.- La empresa cuenta con políticas de reserva, ventas, devoluciones y cancelaciones y los da a conocer en sus plataformas digitales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 75% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente con este indicador, porque han incluido solo las políticas de cancelaciones y devoluciones en sus plataformas digitales; y un 25% de los establecimientos cumplen totalmente, pues es indispensable publicar en su página web y Facebook las reglas que se utilizan en caso de reserva, venta, devolución y cancelaciones a fin de evitar cualquier inconveniente.

4.3.4 Hoteles de categoría 5 estrellas

4.3.4.1 Eje de Infraestructura

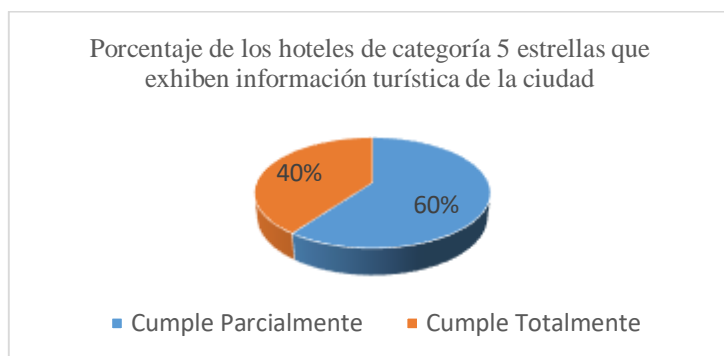
Gráfico 310 1.- Rótulo comercial en buen estado



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con tener su rótulo comercial en buen estado, pues se preocupan que no tenga falla alguna y la tipografía sea legible

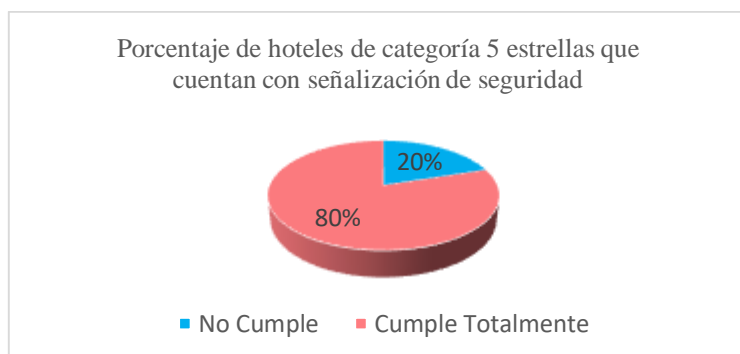
Gráfico 311 2.- Exhibe información turística de la ciudad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente con este indicador, porque entregan únicamente a sus huéspedes el mapa de la ciudad con los atractivos de Cuenca y un 40% cumplen totalmente con exhibir información turística de la ciudad con todos los atractivos turísticos, restaurantes, cafeterías, guías certificados, empresas de transporte y sitios de diversión.

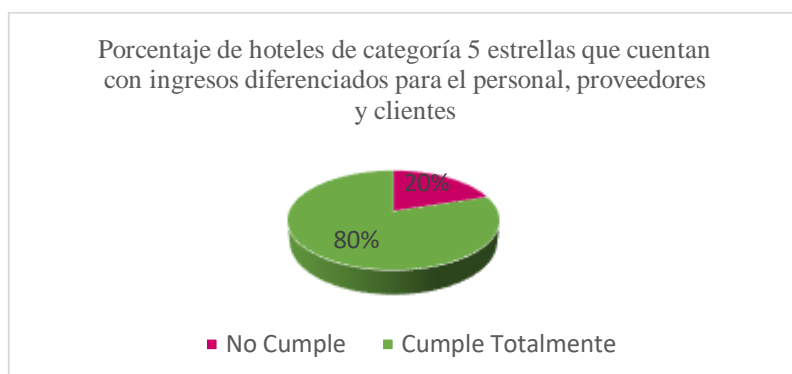
Gráfico 312 3.- Cuenta con señalización de seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con tener señalización de seguridad (informativa, preventiva y de emergencia) y un 20% cumplen parcialmente con este indicador, porque poseen únicamente señalización preventiva y de emergencia y les falta implementar información que les permita a los huéspedes conocer cómo deben actuar en caso de un desastre natural o un incendio.

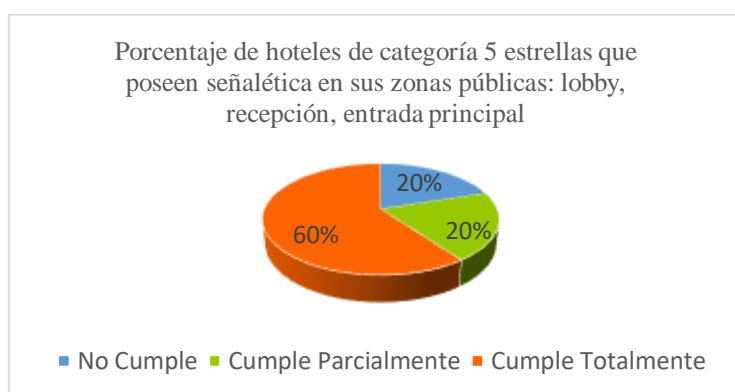
Gráfico 313 4.- Cuenta con ingresos diferenciados para el personal, proveedores y clientes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador y un 20% no cumplen con tener ingresos diferenciados para el personal, proveedores y clientes, debido a que gran parte de ellos no pueden ampliar su infraestructura porque sus inmuebles son casas patrimoniales que no pueden ser modificadas

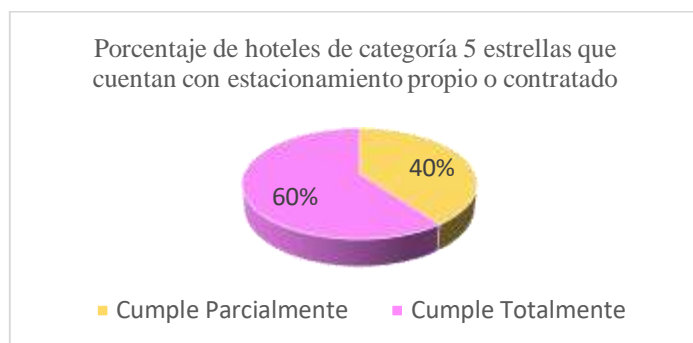
Gráfico 314 5.- El establecimiento posee señalética en sus zonas públicas: lobby, recepción, entrada principal



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con la implementación de la señalética en sus zonas públicas como: lobby, recepción y entrada principal; un 20% cumple parcialmente con este indicador, puesto que en ciertos espacios como la recepción o el lobby no cuentan con señalización, no obstante los turistas los identifican fácilmente por encontrarse cerca de la puerta principal del establecimiento y 20% no cumple con este parámetro, ya que gran parte del lugar no cuenta con aquello a no ser que sean zonas de acceso restringido.

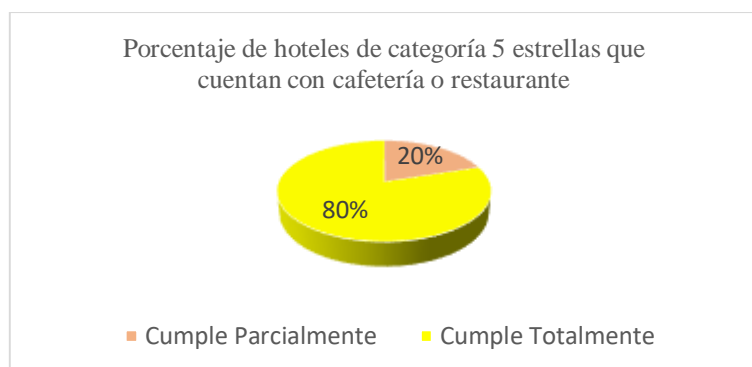
Gráfico 315 6.- Cuenta con estacionamiento propio o contratado



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente al facilitar su propio estacionamiento o han establecido un contrato con algún parqueadero cercano y un 40% cumplen parcialmente, ya que la mayoría de turistas no disponen de vehículo propio.

Gráfico 316 7.- Cuenta con cafetería o restaurante



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, ya que es un requisito que les exige el Reglamento de Alojamiento a los establecimientos de categoría 5 estrellas y un 20% cumplen parcialmente por que sus administradores han decidido abrirlos dependiendo de la cantidad de turistas que se encuentren hospedados.

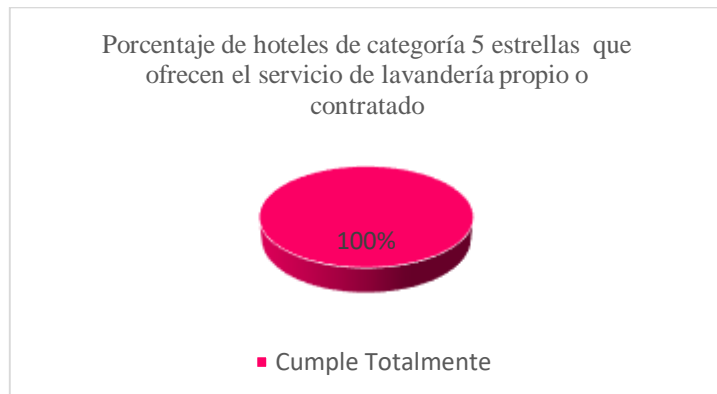
Gráfico 317 8.- Cuenta con recepción



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente al tener una recepción, pues el gerente considera importante que este departamento exista en el establecimiento para que informe a los turistas de las facilidades y servicios que podrán disfrutar durante su estancia y ayudarles con cualquier requerimiento que ellos tengan.

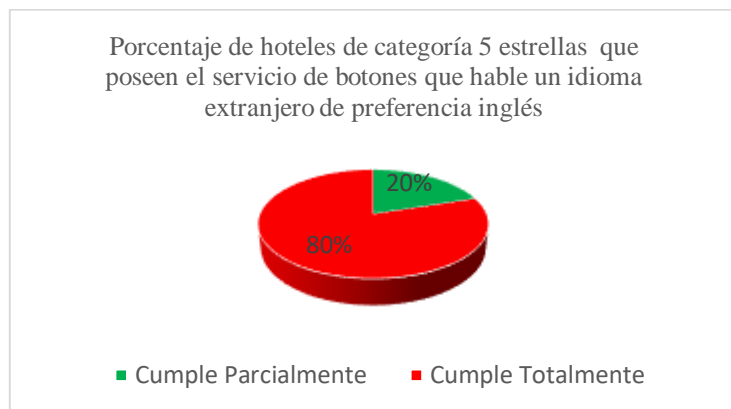
Gráfico 318 9.- Ofrece servicio de lavandería propio o contratado



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente al ofrecer su propio servicio de lavandería evitando que el turista deba buscar otros lugares que le ayuden con aquello. Además, al tener sus propias máquinas, el personal del lugar tiene un especial cuidado con el lavado, secado y planchado del uniforme de cada trabajador, así como la ropa del huésped y de cada habitación.

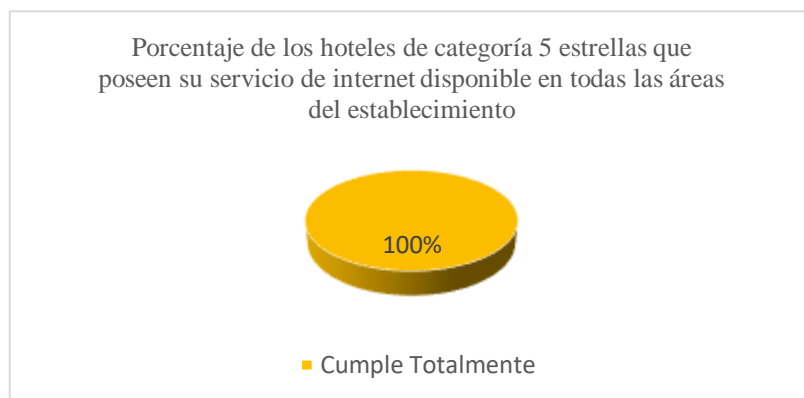
Gráfico 319 10.- Posee servicio de botones que hable un idioma extranjero, de preferencia inglés



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, pues el encargado de llevar las maletas de los huéspedes a las habitaciones posee un nivel de inglés óptimo para comunicarse correctamente con los turistas extranjeros y un 20% cumple parcialmente con este parámetro ya que la persona que desempeña este cargo entiende y habla poco este idioma.

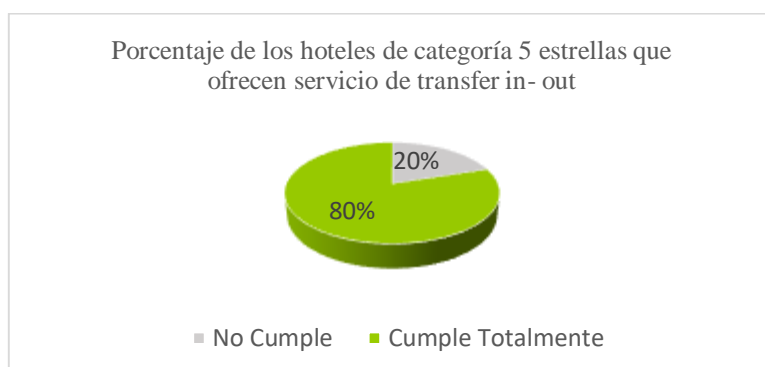
Gráfico 320 11.- El servicio de internet se encuentra disponible en todas las áreas del hotel



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que el internet se encuentra disponible en todas las áreas del lugar. Cabe señalar que los ejecutivos son los huéspedes que más demandan este tipo de establecimientos, por lo tanto, requieren que el servicio tenga una conexión rápida que les permita trabajar durante su estancia.

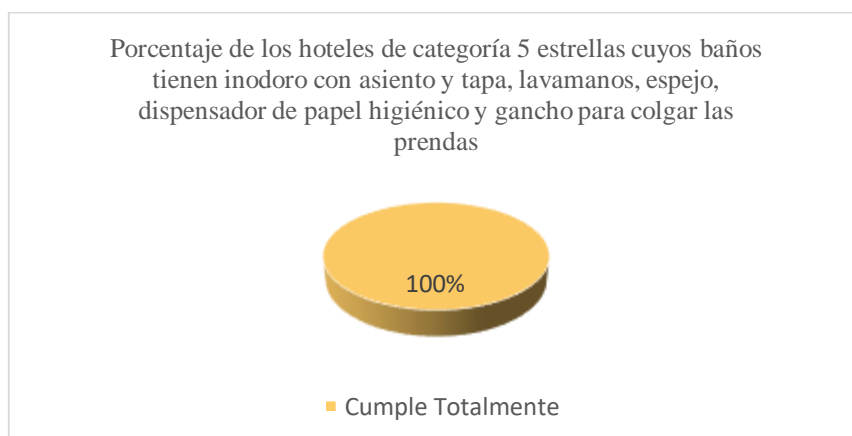
Gráfico 321 12.- Ofrece servicio de transfer in- out



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, ya que el establecimiento posee su propia buseta para transportar a sus huéspedes al lugar que ellos lo requieran y un 20% no cumplen con este indicador pues al no ofrecer el servicio de transfer in- out, el turista por su cuenta debe tomar cualquier medio de transporte para dirigirse al aeropuerto o viceversa.

Gráfico 322 13.- Los baños tienen inodoro con asiento y tapa, lavamanos, espejo, dispensador de papel higiénico y gancho para colgar las prendas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que tanto los baños de las habitaciones como los del restaurante y lobby ofrecen comodidad a sus huéspedes al contar con inodoro con asiento y tapa, lavamanos, espejo, dispensador de papel higiénico y ganchos para colgar prendas.

Gráfico 323 14.- Los baños cuentan con agua caliente y fría en la sección de ducha



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que las regaderas de los baños de cada habitación poseen una sección de agua fría y caliente para que el huésped regule la temperatura del agua a su gusto mientras toma una ducha.

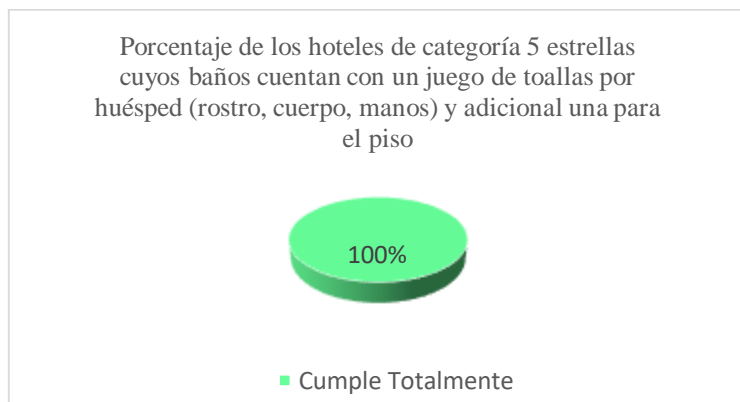
Gráfico 324 15.- Los baños cuentan con amenities de limpieza como: champú, jabón y acondicionador



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que en cada baño el turista no solo va a encontrar champú, jabón y acondicionador sino, una gorra de baño, peinilla, pañuelos desechables y una esponjita para lustrar sus zapatos, etc.

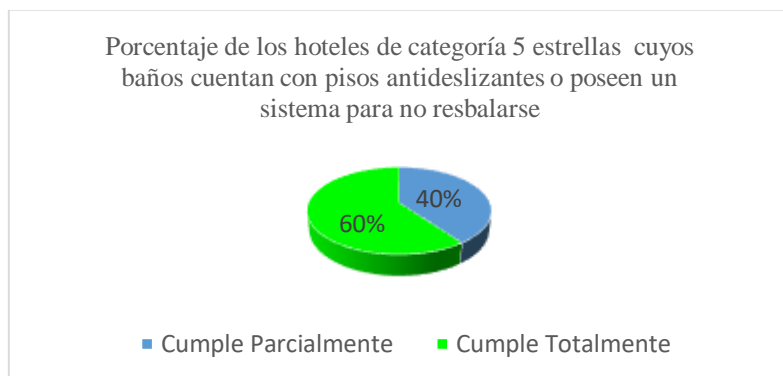
Gráfico 325 16.- Los baños cuentan con un juego de toallas por huésped (rostro, cuerpo, manos) y adicional una para el piso



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los baños cuentan con un juego de toallas por huésped para el cuerpo, rostro, manos y una adicional para el piso. Además, dependiendo del criterio del gerente, se puede incluir hasta una bata de baño.

Gráfico 326 17.- Los baños cuentan con pisos antideslizantes o poseen un sistema para no resbalarse



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los baños se encuentran equipados con pisos antideslizantes o tubos en los que pueden sujetarse los huéspedes para evitar cualquier tipo de accidente; y un 40% cumplen parcialmente pues solo las habitaciones que son para personas con discapacidad cuentan con estas facilidades.

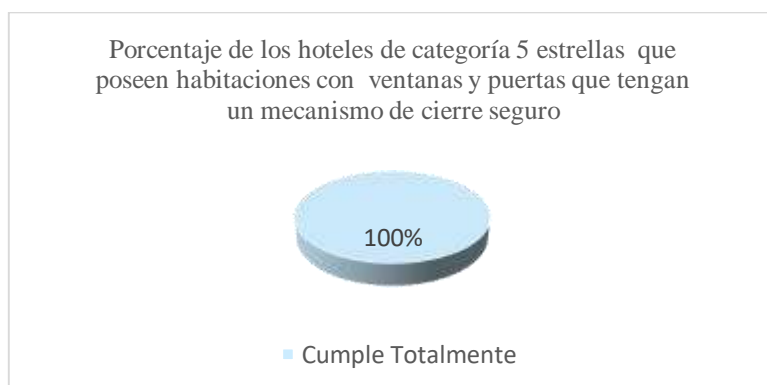
Gráfico 327 18.- Las habitaciones cuentan con colchón en buen estado, protector de colchón, sábanas, cobijas y cobertor



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los colchones de cada habitación se encuentran en buen estado y poseen protector de colchón, sábanas, cobijas y cobertor, incluso colocan en cada cama varias almohadas de diferente material para que los huéspedes seleccionen aquella que según su percepción resulte más cómoda y de esa manera garantizar un buen descanso.

Gráfico 328 19.- Las habitaciones cuentan con ventanas y puertas que tengan un mecanismo de cierre seguro



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100 % de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus ventanas y puertas tienen un mecanismo de cierre seguro, en donde el huésped podrá colocar doble seguro y una cadena y para ingresar a su habitación lo podrá hacer únicamente con su propia tarjeta magnética que le fue entregada cuando realizó el check in.

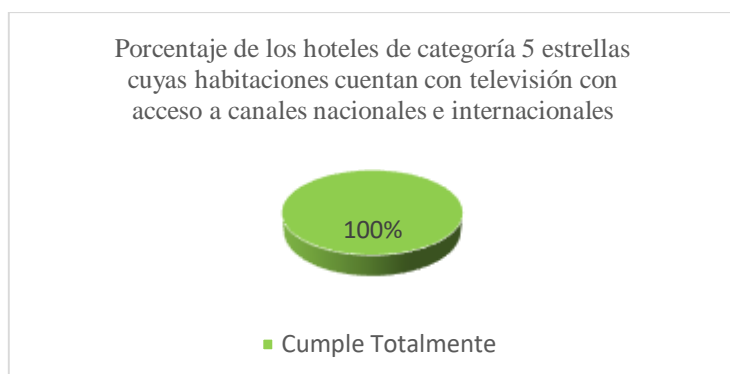
Gráfico 329 20.- Las habitaciones cuentan con veladores y un ropero



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que en cada habitación poseen veladores para que el huésped coloque sus pertenencias y active el reloj despertador en caso de necesitarlo; y un armario para que organice sus prendas y utilice los implementos que el gerente ha puesto como funda para la ropa sucia o la plancha.

Gráfico 330 21.- Las habitaciones cuentan con televisión con acceso a canales nacionales e internacionales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que las televisiones de todas las habitaciones cuentan con acceso a canales nacionales e internacionales, permitiendo que los huéspedes disfruten de una programación completa.

Gráfico 331 22.- Las habitaciones cuentan con medios de comunicación hacia la recepción como teléfono



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que poseen un teléfono para que los huéspedes puedan comunicarse con recepción ante cualquier requerimiento que tengan, solicitar el room service y para comunicarse con sus familiares y amigos.

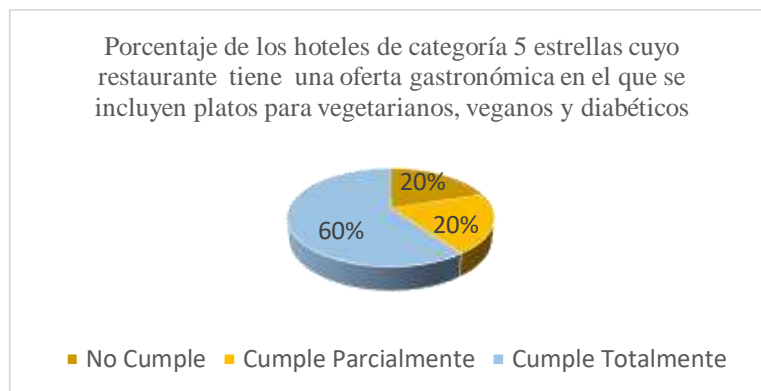
Gráfico 332 23.- Las habitaciones cuentan con caja de seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, al incorporar estos dispositivos en cada habitación, incluyendo las instrucciones para su funcionamiento y que los turistas puedan colocar su propia clave, garantizando así su seguridad.

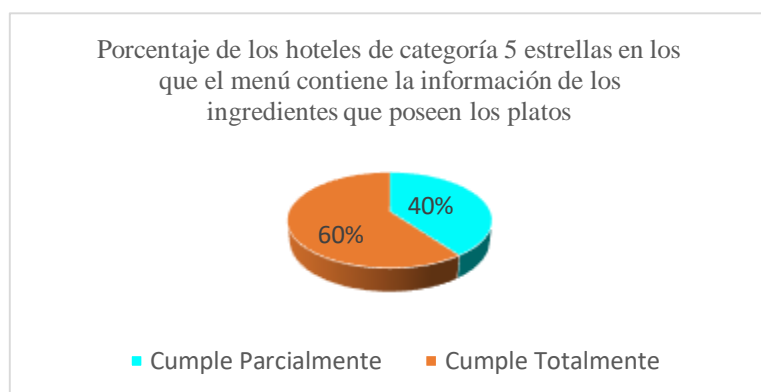
Gráfico 333 24.- En el restaurante, la oferta gastronómica incluye platos para vegetarianos, veganos y diabéticos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, pues consideran importante que su oferta gastronómica incluya a estos tres grupos para captar una mayor cantidad de clientes; un 20% de los establecimientos cumplen parcialmente, porque no existe una demanda alta de turistas veganos y diabéticos y un 20% no cumplen, pues no han creado platillos para estas personas

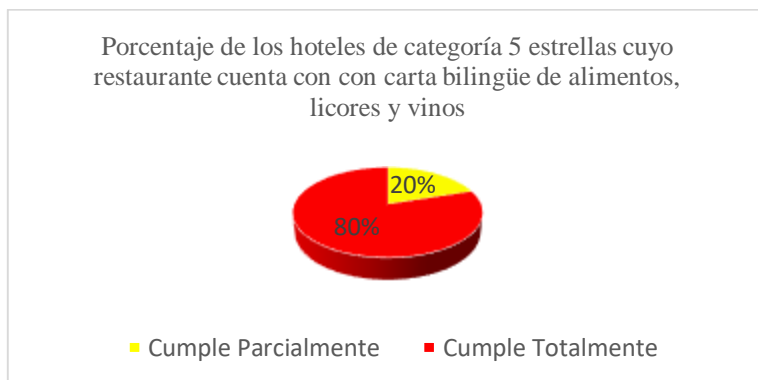
Gráfico 334 25.- En el menú del restaurante, se muestra la información de los ingredientes que poseen los platos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con incluir la información de la oferta gastronómica que tienen para que el turista sepa lo que va a degustar y así evitar que ingiera algún alimento al cuál sea alérgico y un 40% cumplen parcialmente con este parámetro, debido a que en las cartas han incluido los ingredientes de ciertos platos que no sean conocidos por los huéspedes.

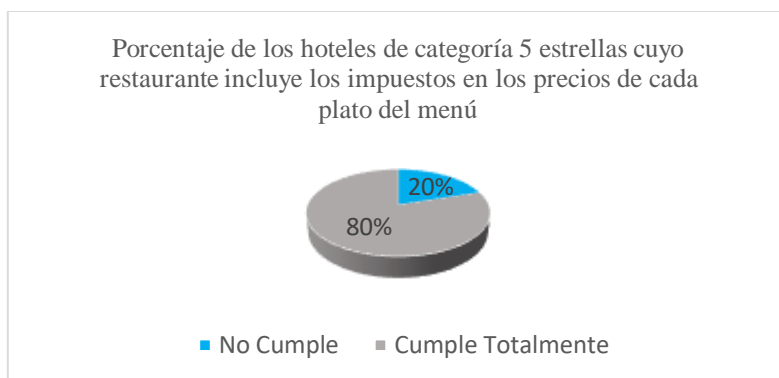
Gráfico 335 26.- Cuenta el restaurante con carta bilingüe de alimentos, licores y vinos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con tener su oferta gastronómica traducida al inglés al igual que las diversas opciones de bebidas alcohólicas y un 20% cumplen parcialmente con este parámetro, ya que solo su carta de alimentos es bilingüe, mientras que la de vinos y licores está escrita en español.

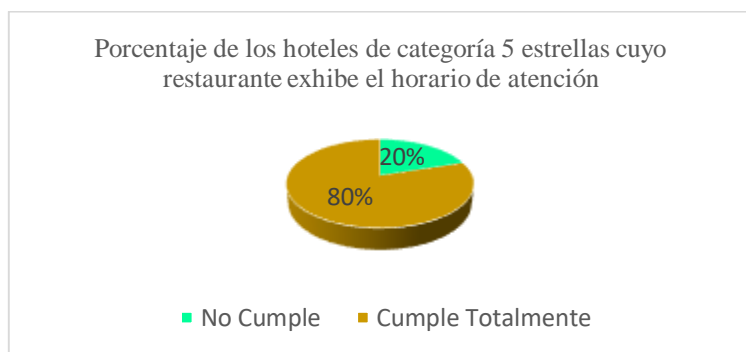
Gráfico 336 27.- Se incluyen los impuestos en los precios de cada plato del menú



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, pues al precio de cada plato ya están incluidos los impuestos con el objetivo de evitar confusiones en los clientes a la hora de cancelar el consumo realizado y un 20% no cumple con este indicador, ya que si bien es cierto no figuran en la carta, durante la elaboración de la factura el 14% del IVA y el 10% del servicio lo suman al consumo realizado y eso como da como resultado el precio final a pagar..

Gráfico 337 28.- El restaurante exhibe el horario de atención



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, por consiguiente, los huéspedes conocerán los horarios en los que pueden servirse alguna opción de la carta y un 20% no cumplen con este parámetro, porque prefieren que el público en general se contacte con el establecimiento para solicitar dicha información y a su vez el personal de recepción de a conocer las diferentes promociones y descuentos con los que cuenta el restaurante.

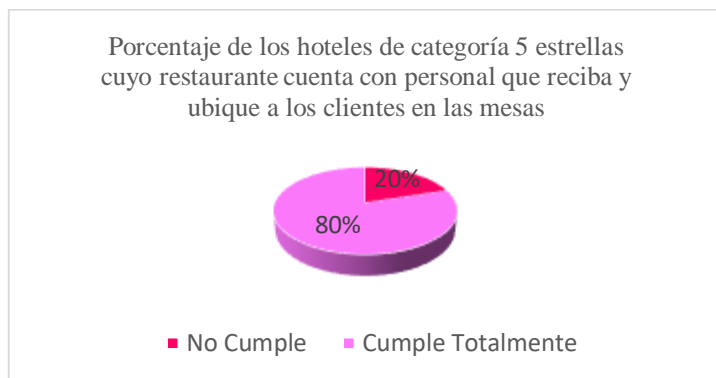
Gráfico 338 29.- El restaurante tiene cristalería y cubertería homogénea y visualmente presentable



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador porque son cuidadosos con la imagen de sus restaurantes procurando comprar la misma vajilla para que sea uniforme en todas las mesas. Además, el gerente de alimentos y bebidas revisa diariamente antes de servir el desayuno, almuerzo y cena que la cubertería y cristalería se encuentren totalmente limpias y sin ninguna imperfección (trizada o rota).

Gráfico 339 30.- El restaurante cuenta con personal que reciba y ubique a los clientes en las mesas

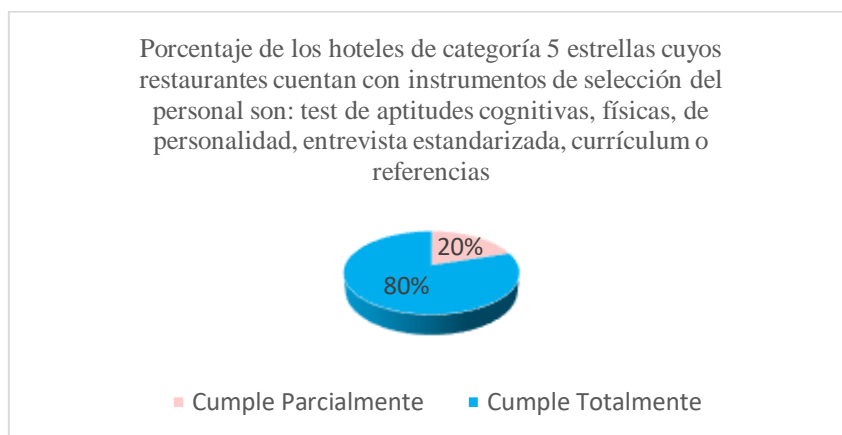


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, ya que resulta importante que una persona se encargue de recibir al cliente, ubicarlo en su mesa y estar atento ante cualquier necesidad que él tenga y un 20% no cumplen con este parámetro, pues consideran que al no tener una alta demanda diaria de huéspedes en el restaurante no es necesario contratar a un hostess.

4.3.4.2 Eje de Talento Humano

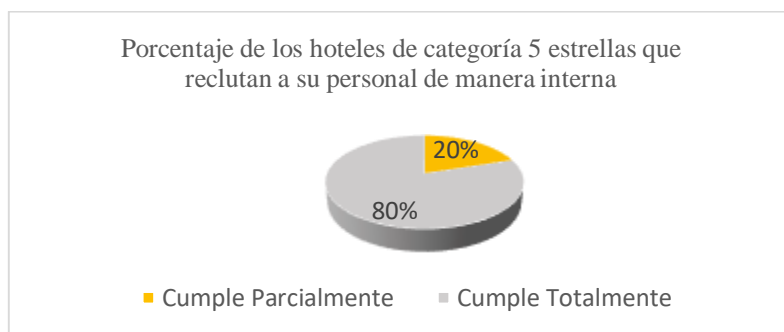
Gráfico 340 31.- Los instrumentos de selección del personal son: test de aptitudes cognitivas, físicas, de personalidad, entrevista estandarizada, currículum o referencias



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro previo a la contratación de su equipo de trabajo y un 20% cumplen parcialmente con este indicador ya que, dependiendo del número de candidatos que tengan aplican los instrumentos de selección, de lo contrario solo les solicitan su currículum vitae.

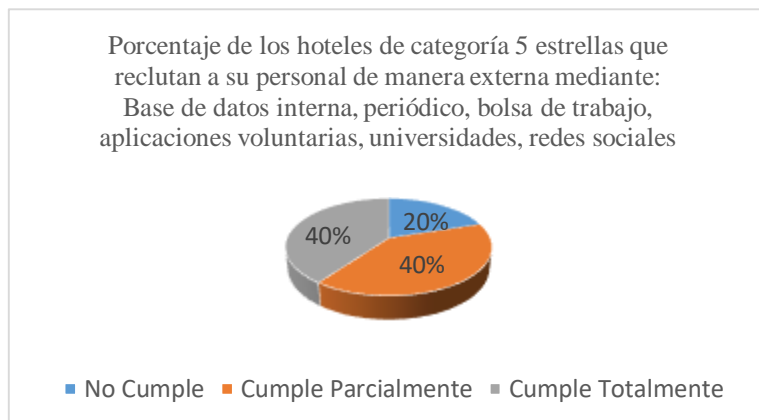
Gráfico 341 32.- El proceso de reclutamiento se lo hace de manera interna



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, pues seleccionan a miembros de su equipo de trabajo para cubrir los puestos laborales en donde falte personal y un 20% cumple parcialmente con este indicador, ya que el reclutamiento no solo se da de manera interna sino también externa, es decir buscando nuevos talentos para la empresa.

Gráfico 342 33.- El proceso de reclutamiento externo se hace mediante: Base de datos interna, periódico, bolsa de trabajo, aplicaciones voluntarias, universidades, redes sociales

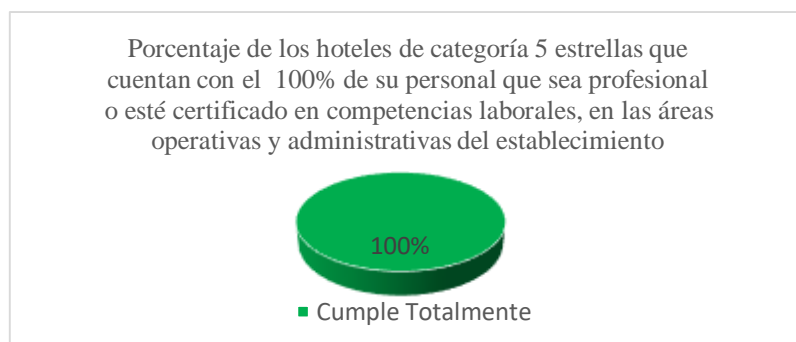


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 40% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, pues realizan reclutamiento externo para que nuevos trabajadores formen parte de la empresa; un 40% cumple parcialmente, ya que algunos gerentes no publican sus ofertas laborales en el periódico o redes sociales, pues prefieren tener un conjunto de C.V. en su base de datos interna para contactarse con los candidatos en caso de requerirlo en un futuro para cubrir algún puesto laboral y un 20% de

establecimientos no lo cumplen, porque se basan en las referencias de su equipo de trabajo para contratar a otros empleados.

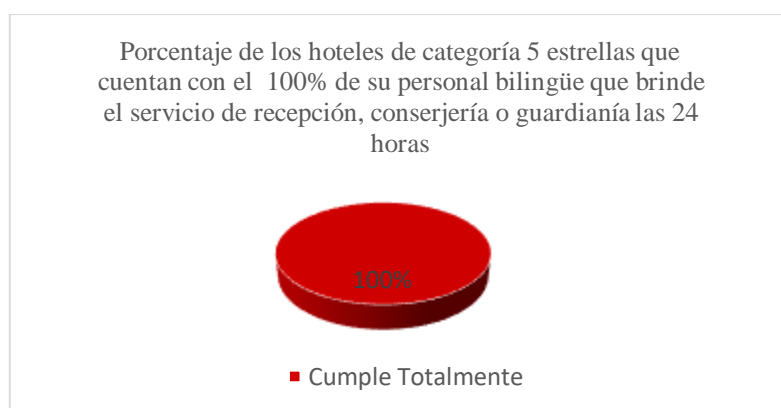
Gráfico 343 34.- El 100% del personal es profesional o está certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, debido a que todo su personal ha tenido una formación profesional o técnica, además es uno de los requisitos exigidos por estos establecimientos cuando publican sus ofertas laborales.

Gráfico 344 35.- El 100% del personal que brinda el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas es bilingüe



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles cumplen totalmente, pues todos los trabajadores entienden y hablan fluidamente este idioma cuando entablan una conversación con sus huéspedes provenientes de otros países. Cabe destacar que esto se convierte en un factor clave para fidelizar a los clientes, pues ellos siempre optarán por establecimientos en donde puedan comunicarse sin necesidad de utilizar Google Traductor

y a su vez ellos escribirán reseñas positivas en las plataformas virtuales que se manejen como TripAdvisor, Booking.com, entre otros.

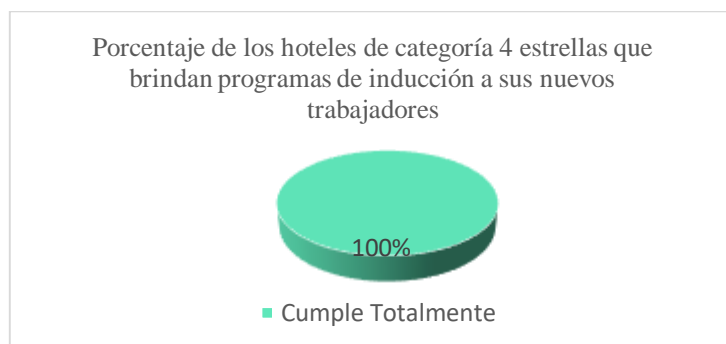
Gráfico 345 36.- El establecimiento posee un reglamento interno



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque el gerente ha creado un reglamento interno para establecer las obligaciones que tiene cada trabajador y como debe comportarse durante sus jornadas laborales con el fin de mantener una correcta armonía entre sus compañeros y empleadores.

Gráfico 346 37.- El hotel brinda programas de inducción a sus nuevos trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque el departamento de Recursos Humanos ha creado programas de inducción para toda aquella persona que se integra en la empresa, con el objetivo de capacitarle en todo lo que necesita conocer previo al inicio de sus labores. Además, se les indica quienes conforman el equipo de trabajo del establecimiento y las normas que rigen a todos.

Gráfico 347 38.- Se utilizan los siguientes métodos de capacitación: conferencias, talleres, estudios de caso, videos, capacitación en línea



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, porque analizan las falencias que posee cada departamento con el fin de contratar a un profesional que les capacite en cualquier tema que sea necesario, por ejemplo: atención al cliente, inteligencia emocional, técnicas de venta, etc. Además, los gerentes asisten a los cursos sobre temas que ellos necesiten reforzar con el fin de mejorar la administración y dirección del establecimiento.

Gráfico 348 39.- El gerente tiene un manual de funciones para los trabajadores del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que sus gerentes tienen un manual de funciones para cada empleado con el objetivo de que conozcan las diversas tareas que deben cumplir y el rol que tienen dentro de la empresa. Además, puede ser utilizado en un futuro por cada jefe departamental para evaluar a sus trabajadores.

Gráfico 349 40.- El establecimiento cuenta con un organigrama



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, pues sus gerentes conocen la importancia de saber quiénes conforman el personal de su empresa y que cargo ocupan. Además, este instrumento evita que los trabajadores se conviertan en poli funcionales, por consiguiente, realicen otras tareas que no competen a su puesto laboral y no puedan completar sus obligaciones.

Gráfico 350 41.- El 100% del personal cuenta con uniforme



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que todo el personal utiliza uniforme durante sus labores generando en ellos un sentimiento de pertenencia a la empresa, por consiguiente, ellos se comprometen a servir de la mejor manera a los huéspedes del lugar. Además, ayuda a crear una imagen positiva del lugar que es muy apreciada por sus clientes.

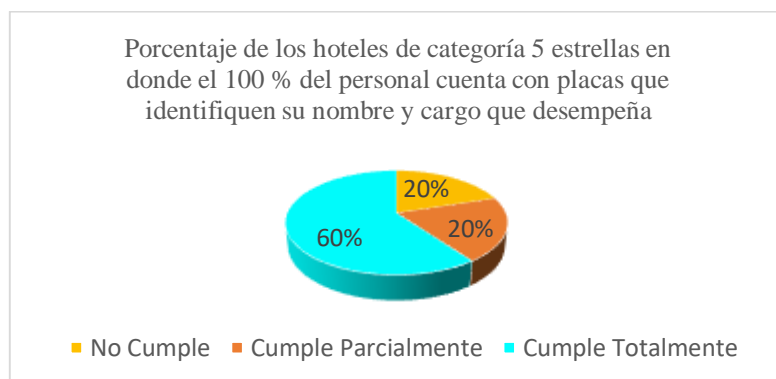
Gráfico 351 42.- El 100% del personal muestra pulcritud en su presentación personal



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que todo el personal muestra pulcritud en su presentación personal, pues es la primera impresión que una persona se lleva al ingresar por la puerta principal del establecimiento. Cabe señalar que gran parte de los gerentes establecen unas normas que los trabajadores deben seguir para mantener una buena imagen, por ejemplo: uniforme planchado, cabello bien peinado y uñas limpias, y en algunas ocasiones no permiten a las mujeres llevar aretes largos ni a los hombres utilizar barba.

Gráfico 352 43.- El 100% del personal cuenta con placas que identifiquen su nombre y cargo que desempeña



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro permitiendo a los huéspedes reconocer quienes trabajan en el lugar e identificar a la persona correcta para que cumpla el requerimiento que tenga; un 20% no cumplen con este indicador, ya que no se ha implementado el uso de placas porque el uniforme es lo que les identifica y un 20% cumple parcialmente, debido a que en gran

parte de los establecimientos utilizan placas identificativas pero no se especifica que cargo ellos desempeñan.

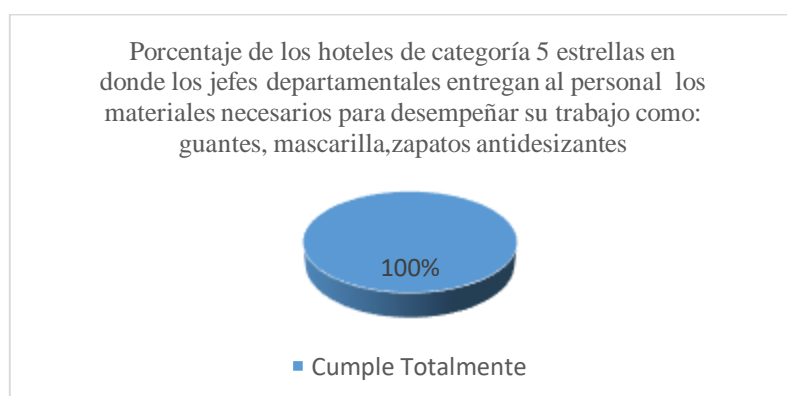
Gráfico 353 44.- El personal brinda un trato amable y respetuoso a los huéspedes del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que para ellos el cliente es lo más importante, pues gracias a los ingresos que dejan en el lugar, el gerente puede pagarles su sueldo. Además, un trato amable y respetuoso fideliza a los turistas quienes regresarán al lugar que los hizo sentir como en casa.

Gráfico 354 45.- Los jefes entregan al personal los materiales necesarios para desempeñar su trabajo como: guantes, mascarilla, zapatos antideslizantes.

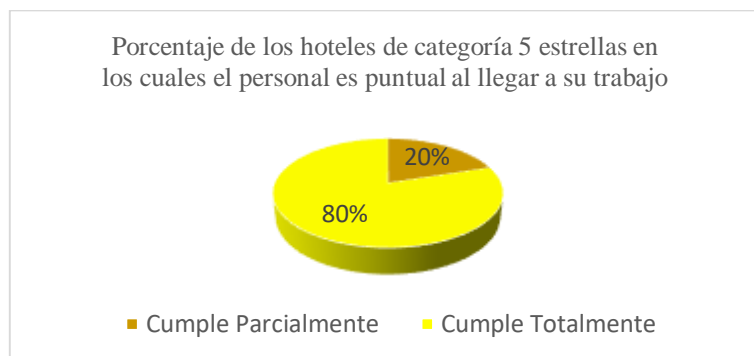


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que los jefes departamentales se encargan de entregar todo el material que necesitan sus trabajadores para desempeñar todas las tareas que se le

asignan y al final de su jornada laboral los deben guardar en los lugares asignados por su supervisor.

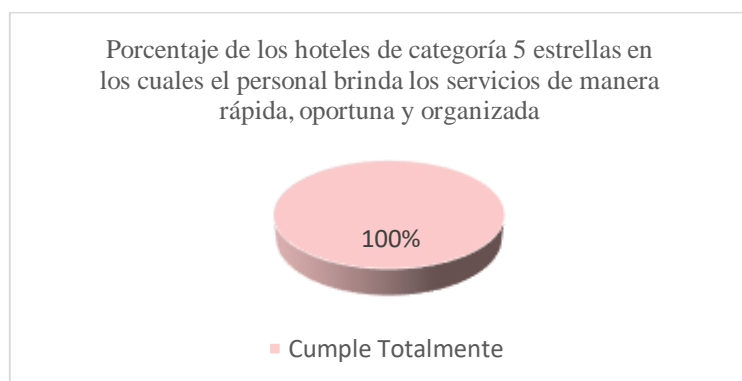
Gráfico 355 46.- El personal es puntual al llegar a su trabajo



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que llegan puntuales a su trabajo demostrando así el compromiso con la empresa y un 20% cumplen parcialmente, porque la cultura del trabajador ecuatoriano no prioriza la puntualidad.

Gráfico 356 47.- El personal brinda los servicios de manera rápida, oportuna y organizada



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que el personal brinda los servicios de manera rápida, oportuna y ordenada demostrando ser eficientes en todo momento, pues sus jefes departamentales les han asignado a sus trabajadores las tareas de acuerdo a sus capacidades. Cabe señalar que esta es una de las cualidades que más aprecian y reconocen los turistas en las plataformas como TripAdvisor y Booking.com

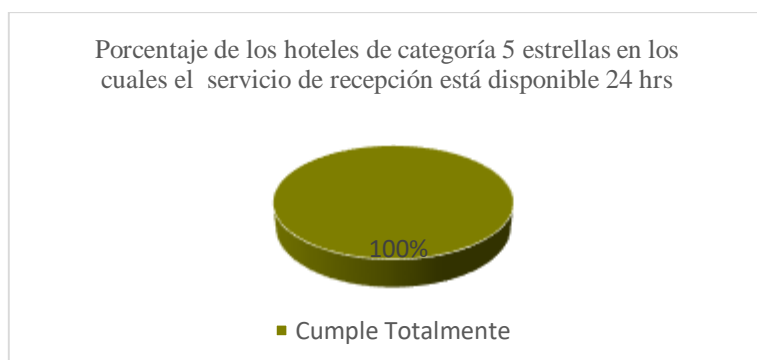
Gráfico 357 48.- El personal cumple con la tarea que se le asigna diariamente



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que el personal culmina la tarea que se le asigna diariamente demostrando su responsabilidad con el gerente que lo contrató, además al final de la jornada el jefe departamental supervisa como fue realizada la tarea y en caso de encontrar alguna falencia lo notificará antes de que se vaya o al día siguiente.

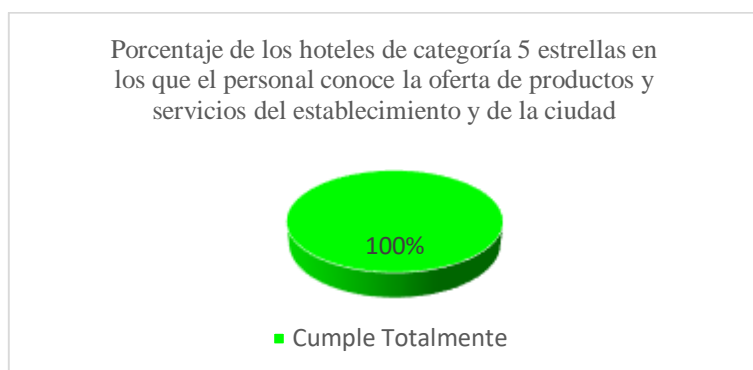
Gráfico 358 49.- El servicio de recepción está disponible las 24 horas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que la recepción está disponible las 24 horas para brindar ayuda a los huéspedes con cualquier requerimiento que tengan, contestar las reservas o recibir a nuevos clientes que lleguen al establecimiento durante la madrugada

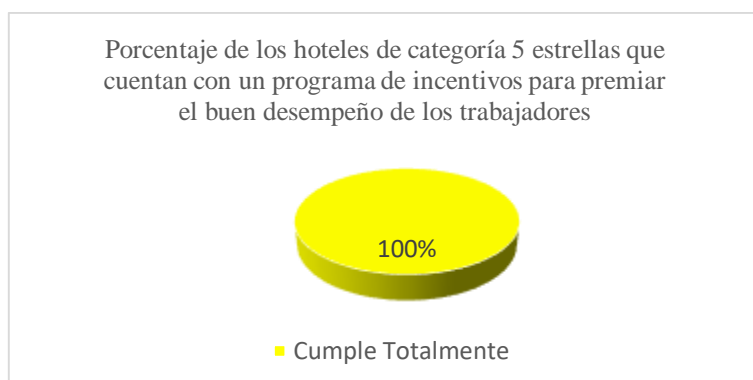
Gráfico 359 50.- El personal conoce la oferta de productos y servicios del establecimiento y de la ciudad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, pues el personal conoce toda la oferta turística que posee la ciudad y los diferentes servicios y facilidades con los que cuenta el establecimiento, lo que le permite realizar cualquier recomendación que el huésped solicite.

Gráfico 360 51.- El establecimiento cuenta con un programa de incentivos para premiar el buen desempeño de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, porque se considera importante motivar al personal con diferentes premios como almuerzos gratis con la familia, viajes, regalos, reconocimientos, entre otros, para reconocer el esfuerzo que ponen en cada labor que hacen e incentivar que otros trabajadores también se esfuercen por alcanzar la excelencia laboral.

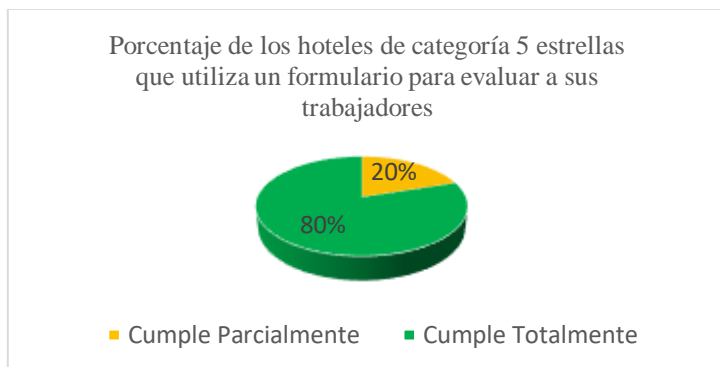
Gráfico 361 52.- El establecimiento sanciona a los trabajadores por mala conducta, no realizar de forma adecuada su trabajo o irresponsabilidad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, sancionando a su equipo de trabajo a través de un memorándum en el que se indique el error cometido, por consiguiente, los trabajadores se esforzarán la próxima vez por llegar pronto al trabajo, realizar correctamente sus labores y establecer una mejor relación con sus compañeros.

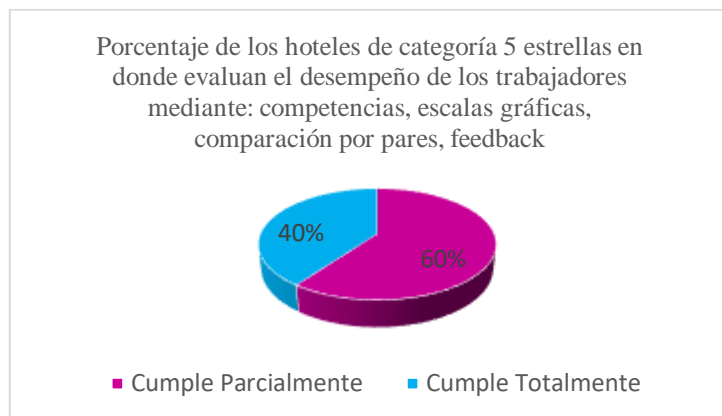
Gráfico 362 53.- El establecimiento utiliza un formulario para evaluar a sus trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque consideran que es importante contar con un formulario que contenga una serie de parámetros para calificar el trabajo realizado y un 20% cumple parcialmente, debido a que ciertos establecimientos aún manejan esta modalidad de valoración para los empleados.

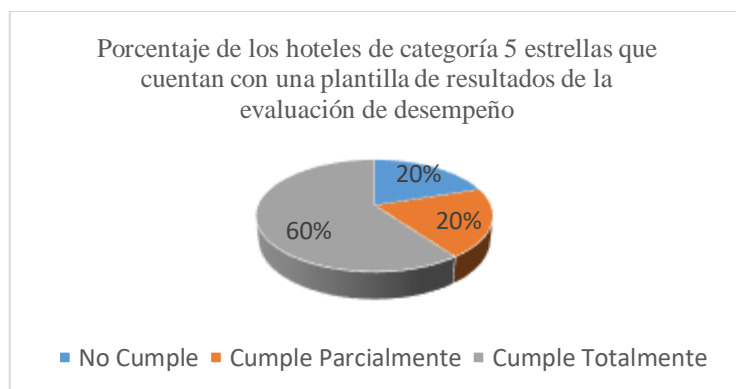
Gráfico 363 54.- Para evaluar el desempeño de los trabajadores se lo realiza mediante: competencias, escalas gráficas, comparación por pares, feedback



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, porque emplean solo el feedback emitido por los clientes en su página de Facebook o en plataformas como TripAdvisor y Booking.com para valorar el desempeño de su personal y un 40% cumplen totalmente con este parámetro, pues utilizan todos los recursos como: competencias, escalas gráficas, comparación por pares, feedback para evaluar de una manera más completa a sus trabajadores.

Gráfico 364 55.- El hotel cuenta con una plantilla de resultados de la evaluación de desempeño

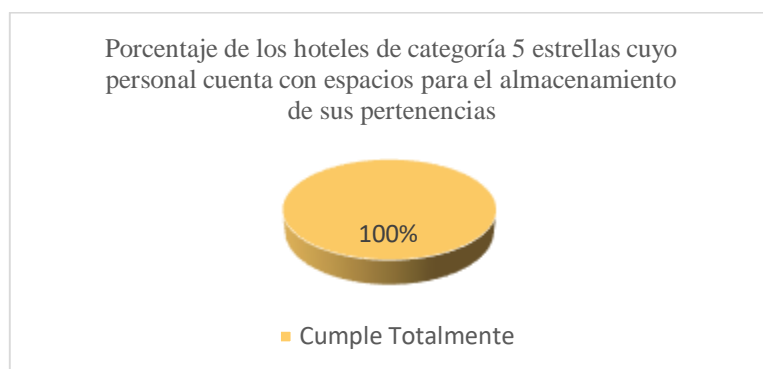


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, ya que consideran importante el contar con una plantilla de resultados en el que se indique el desempeño de cada empleado para que conozcan sus falencias y como podrían ser mejoradas; un 20% de los establecimientos cumplen parcialmente, porque aplican este instrumento de resultados cuando se encuentran en los

tres meses de prueba y durante el primer año de labores y un 20% no cumplen con este indicador; pues el gerente no disponen de tiempo para elaborar la plantilla, por lo tanto solo notifican verbalmente cuando el desempeño no es el adecuado.

Gráfico 365 56.- El personal cuenta con espacios para el almacenamiento de sus pertenencias



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que los gerentes han destinado lugares para que el personal pueda guardar sus pertenencias, generalmente son casilleros que poseen su propio candado y llave para cada trabajador.

Gráfico 366 57.- El personal cuenta con áreas de aseo y/o limpieza



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que cuentan con áreas de aseo y limpieza en donde el personal puede cambiarse y ocupar el baño. Estas se encuentran totalmente independientes a las que utilizan los huéspedes.

Gráfico 367 58.- El personal cuenta con áreas para comer



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que cuentan con áreas para comer totalmente independiente a las que utilizan los huéspedes. Esto ayuda a que el personal no pierda tiempo en desplazarse a cualquier restaurante de la zona.

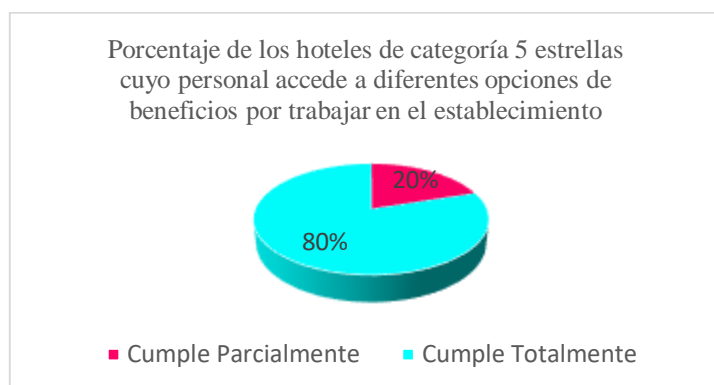
Gráfico 368 59.- El personal cuenta con facilidades de transporte en caso de tener turnos laborales que vayan hasta las 22H00



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, ya que se utiliza la furgoneta del establecimiento para transportar a los trabajadores a sus domicilios, precautelando así su seguridad. En caso que se alargue su jornada laboral debido a la alta demanda de huéspedes o clientes externos en el restaurante, podrán solicitar al chofer que les lleve a sus casas a las 23H00.

Gráfico 369 60.- El personal accede a diferentes opciones de beneficios por trabajar en el hotel

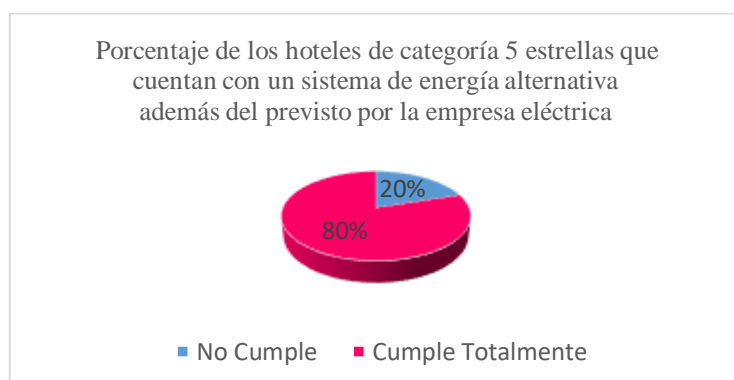


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, ya que el gerente ha decidido crear varios beneficios para su personal como: descuentos en locales comerciales con los que la empresa haya establecido una alianza; programas de formación, celebrar los cumpleaños de cada miembro, etc., y un 20% cumplen parcialmente con este indicador, pues solamente en fechas importantes como Navidad, Día del Padre y Día de la Madre se organizan celebraciones para los trabajadores.

4.3.4.3 Eje de Sostenibilidad

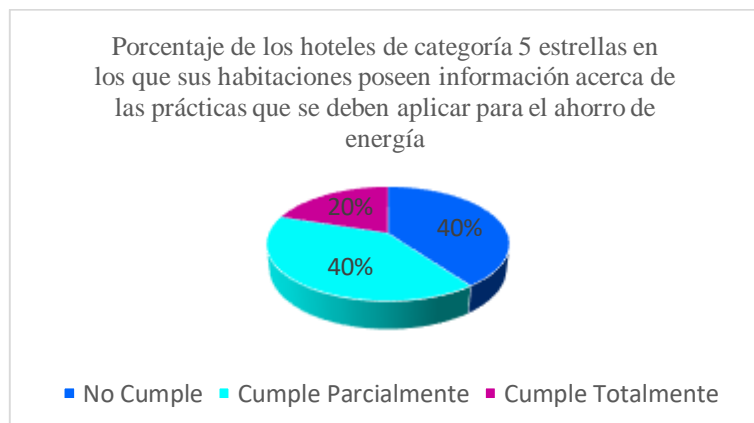
Gráfico 370 61.- Cuenta con un sistema de energía alternativa además del previsto por la empresa eléctrica



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este parámetro, ya que utilizan generadores eléctricos propios y un 20% de los establecimientos no cumplen con este indicador; porque no poseen ningún sistema de energía alternativa además del previsto por la empresa eléctrica

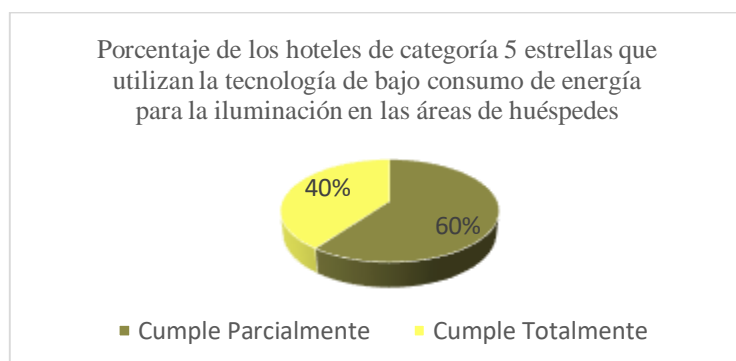
Gráfico 371 62.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se deben aplicar para el ahorro de energía



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 40% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; porque no hay información sobre las prácticas que deben aplicar para el ahorro de energía; un 40% cumplen parcialmente, debido a que en ciertos establecimientos no todas las habitaciones cuentan con pequeños carteles que fomenten las prácticas para el cuidado del ambiente mediante la reducción del uso de energía eléctrica y un 20% cumplen totalmente ya que existen letreros que le indican al huésped que debe apagar las luces cuando salga del baño y del dormitorio

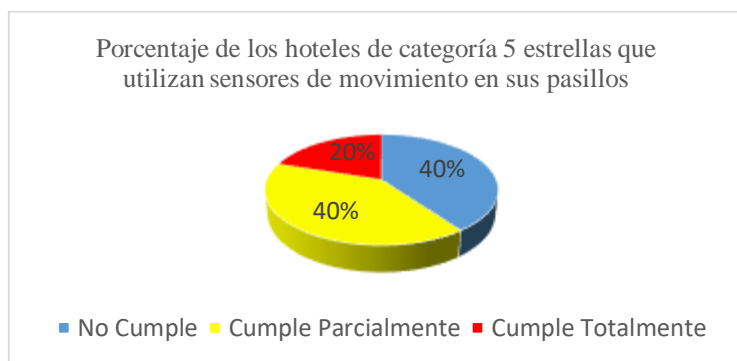
Gráfico 372 63.- Utiliza la tecnología de bajo consumo de energía para la iluminación en las áreas de huéspedes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente, ya que han colocado focos ahorradores en las áreas que más se concentran los huéspedes como: restaurante y lobby y un 40% lo cumplen totalmente al implementarlos en todo el establecimiento.

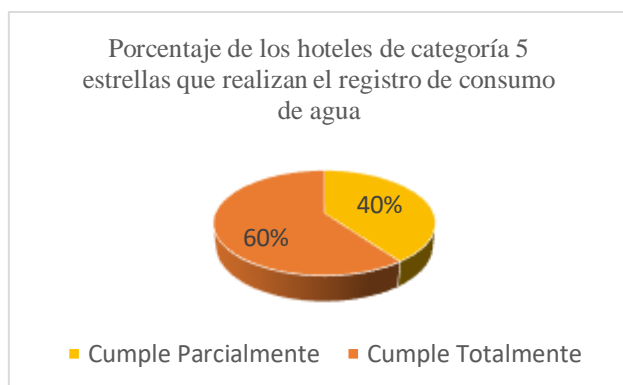
Gráfico 373 64.- Utiliza sensores de movimiento en los pasillos del hotel



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 40% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; porque no han implementado sensores de movimiento lo que ocasiona que se queden prendidas las luces si el encargado se olvida de apagarlas; un 40% cumplen parcialmente, porque en ciertos pasillos no se ha colocado sensores debido a que no son muy transitados por los huéspedes y un 20% cumple totalmente, ya que se utiliza este sistema en todo el establecimiento con el fin de ayudar al ambiente y reducir costos en el consumo de energía eléctrica

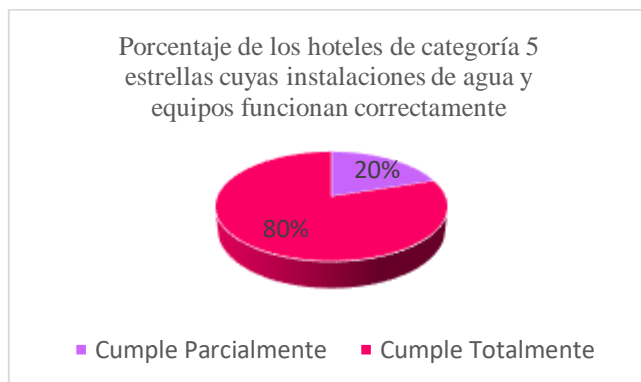
Gráfico 374 65.- Se realiza el registro de consumo de agua



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; pues mensualmente registran el consumo de agua para verificar como este se desarrolla y en el caso de que aumente revisar si existe alguna fuga y un 40% de los establecimientos cumplen parcialmente, porque algunos lo realizan solo si una tubería les da problema o en temporada de alto consumo, por ejemplo, feriados.

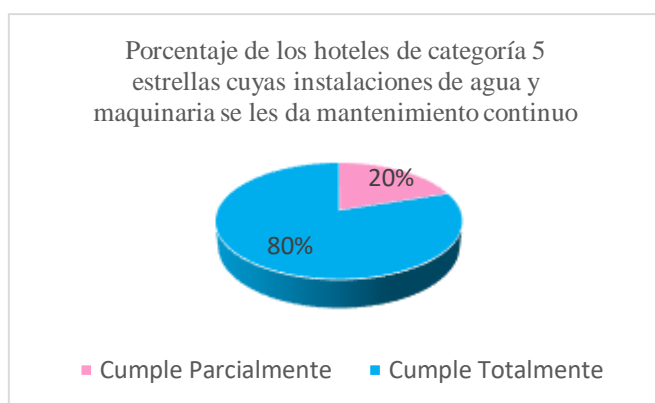
Gráfico 375 66.- Funcionan correctamente todas instalaciones de agua y equipos (calefón, bombas de presión de agua, cisterna, etc.)



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; pues todas sus instalaciones de agua y equipos funcionan correctamente y un 20% cumplen parcialmente con este parámetro, ya que algunas tuberías presentan problemas que causan fugas de agua, por lo que deben estar constantemente revisándolas y llamando a los plomeros.

Gráfico 376 67.- Se da mantenimiento continuo a las instalaciones de agua y equipos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador; ya que mensualmente están brindando mantenimiento a sus instalaciones y equipos para evitar problemas futuros y un 20% cumplen parcialmente, pues se preocupan cuando surge un inconveniente y lo solucionan.

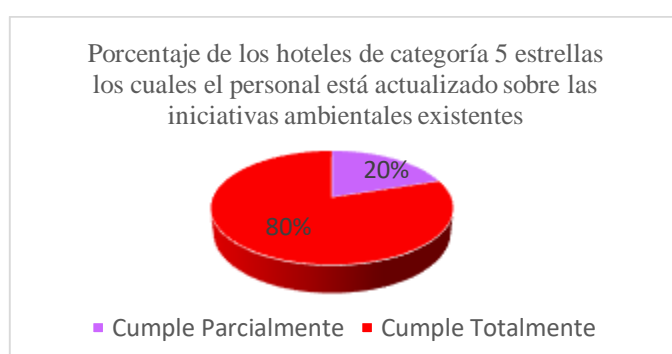
Gráfico 377 68.- Existe en las habitaciones información acerca de las prácticas que se apliquen para el ahorro de agua



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 40% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador; porque no hay información sobre las prácticas que deben aplicar para el ahorro de agua; un 40% cumplen parcialmente, debido a que en ciertos establecimientos no todas las habitaciones cuentan con pequeños carteles que fomenten las prácticas para utilizar de una manera más responsable este recurso y un 20% cumplen totalmente, ya que existen letreros que le indican al huésped que debe cerrar la llave cuando se cepille los dientes, bañarse en un tiempo máximo de 10 minutos y solicitar el cambio de toallas y sábanas cuando fuera necesario y no diariamente

Gráfico 378 69.- El personal está actualizado sobre las iniciativas ambientales existentes

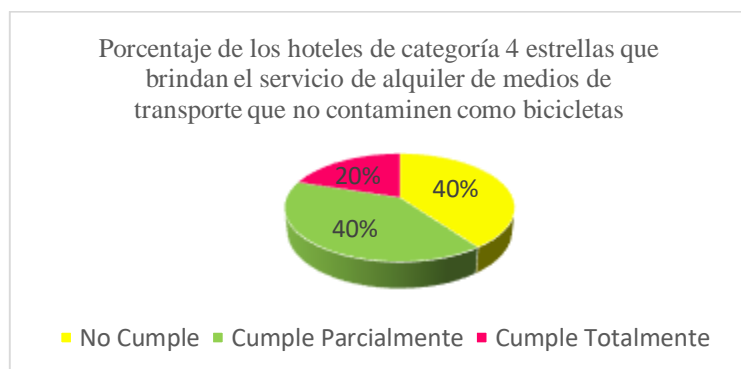


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque los trabajadores tienen conocimiento de las prácticas ambientales que se aplican en Ecuador como: clasificación de los desechos en fundas rojas, celestes y negras, reutilización de envases, reciclaje de papel, colocar focos ahorradores ,

etc., y un 20% cumplen parcialmente ya que solo el personal de cocina está actualizado sobre esas iniciativas, pues ellos son los encargados que los residuos de comida sean destinados al lugar que les corresponde y el agua no se contamine con los aceites utilizados para cocinar mediante una trampa de grasa.

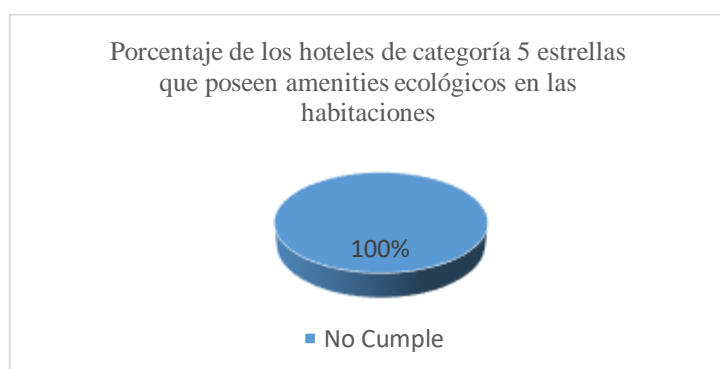
Gráfico 379 70.- El establecimiento brinda el servicio de alquiler de medios de transporte que no contaminen como bicicletas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 40% de los hoteles evaluados no cumplen, por lo que los turistas deberán utilizar internet para buscar opciones de lugares que puedan ayudarles con este servicio ; un 40% cumplen parcialmente porque han establecido alianzas con empresas que se dediquen a rentar estos medios de transporte y sólo un 20% cumplen totalmente con este indicador, porque les permite alquilar bicicletas a sus huéspedes con el objetivo de que ellos conozcan la ciudad sin causar ningún impacto al ambiente.

Gráfico 380 71.- Los amenities de las habitaciones son ecológicos

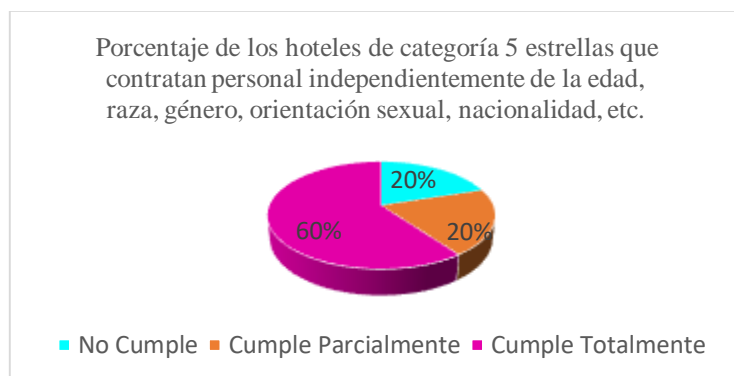


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque este tipo de amenities son más costosos que los convencionales,

por lo que los gerentes no disponen de suficientes recursos económicos para realizar este tipo de inversión en todas las habitaciones.

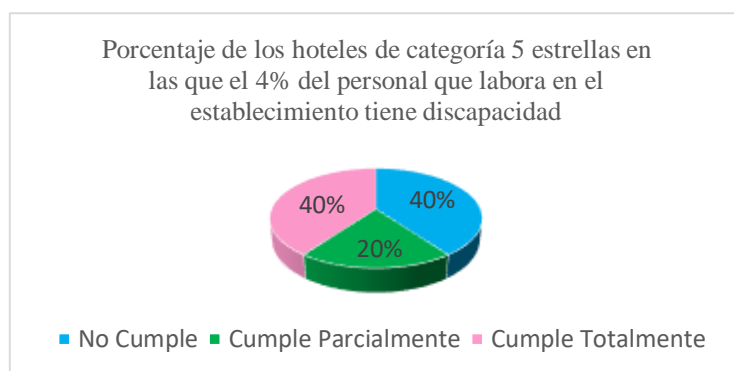
Gráfico 381 72.- El establecimiento contrata personal independientemente de la edad, raza, género, orientación sexual, nacionalidad, etc.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que contratan a su personal independientemente de la edad, raza, género, orientación sexual, nacionalidad, etc., reconociendo que todos tienen el derecho de acceder a un trabajo digno; un 20% cumplen parcialmente, porque no permiten que los extranjeros laboren en sus locales debido a la falta de referencias personales y un 20% no cumplen, pues varios establecimientos cuidan su imagen a tal punto de tener procesos de selección muy estrictos para contratar a su equipo de trabajo.

Gráfico 382 73.- El 4% del personal que labora en el establecimiento tiene discapacidad

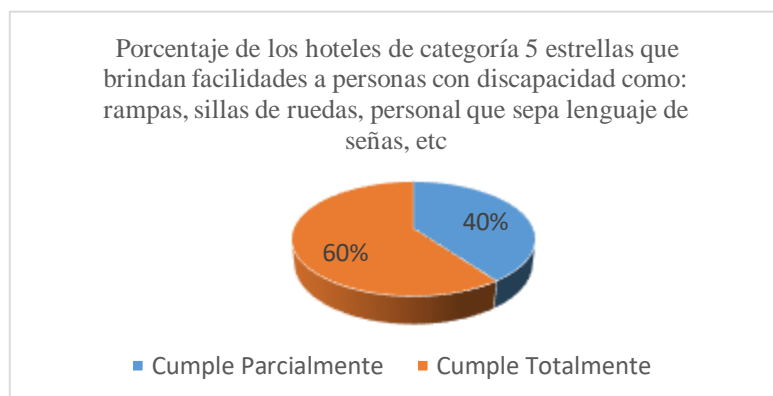


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 40% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que al no tener más de 25 trabajadores, la ley no les exige contratar a una persona que tenga discapacidad; un 40% cumplen totalmente, pues consideran que

la discapacidad no es un impedimento para trabajar en estos establecimientos y 20% cumplen parcialmente, porque han decidido emplearlo medio tiempo y evitando los feriados y los fines de semana que hay una gran demanda de huéspedes, por consiguiente se necesita laborar bajo presión y con gran rapidez.

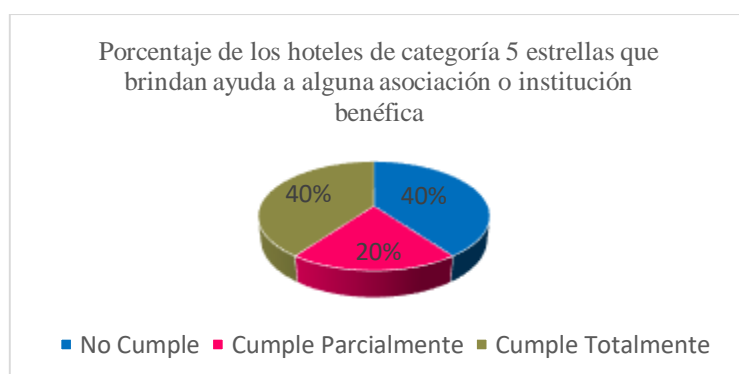
Gráfico 383 74.- El hotel brinda facilidades a personas con discapacidad como: rampas, sillas de ruedas, personal que sepa lenguaje de señas, etc



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles cumplen totalmente al ofrecer sillas de ruedas sin ningún costo a los turistas que lo requieran, formando a su equipo de trabajo a través de los cursos que oferta el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) con el objetivo de brindarles una mejor atención, etc., y un 40% cumplen parcialmente debido a la implementación de rampas para acceder a los restaurantes.

Gráfico 384 75.- El hotel brinda ayuda a alguna asociación o institución benéfica

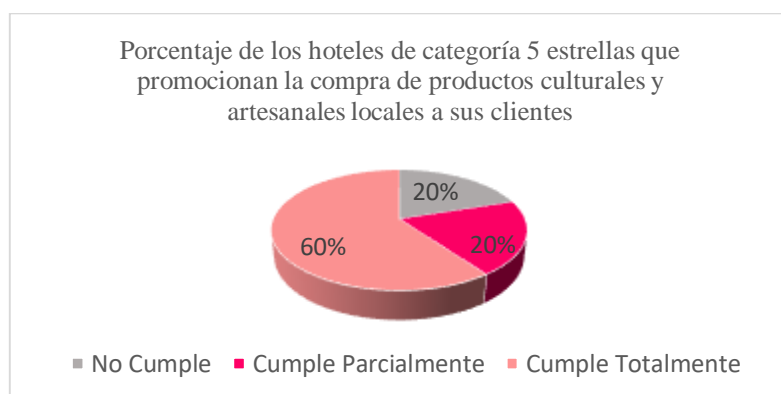


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 40% de los hoteles no cumplen con este indicador, ya que los ingresos que perciben mensualmente son utilizados para el pago de

salarios, renovación del lugar, arreglo de cualquier sistema eléctrico o tuberías, etc., por consiguiente, el gerente no puede destinar un porcentaje de ganancias para las instituciones o asociaciones benéficas; un 40% cumplen totalmente, pues aportan mensualmente a instituciones como: SOLCA, (enfermos de cáncer), Hogar Cristo Rey (residencia para adultos de la tercera edad), Tadeo Torres (orfanato), entre otros y un 20% cumplen parcialmente, porque únicamente les organizan un programa navideño a los niños huérfanos de alguna fundación para entregarles juguetes.

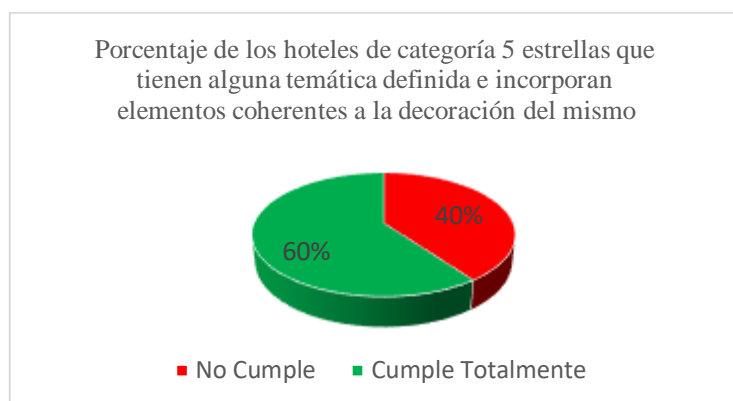
Gráfico 385 76.- Participa el establecimiento en campañas sociales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, pues los establecimientos buscan participar en todas las campañas que organiza la ciudad con el objetivo de darse a conocer con todos los participantes y en un futuro ellos los recomienden a sus amigos y familiares; un 20% cumplen parcialmente, porque solamente se involucran en aquellas que promuevan la actividad física con el fin de que su equipo de trabajo se mantenga sano y en forma y un 20% no cumple con este indicador, ya que no hay el suficiente personal que reemplace aquellos que deseen participar en estos eventos

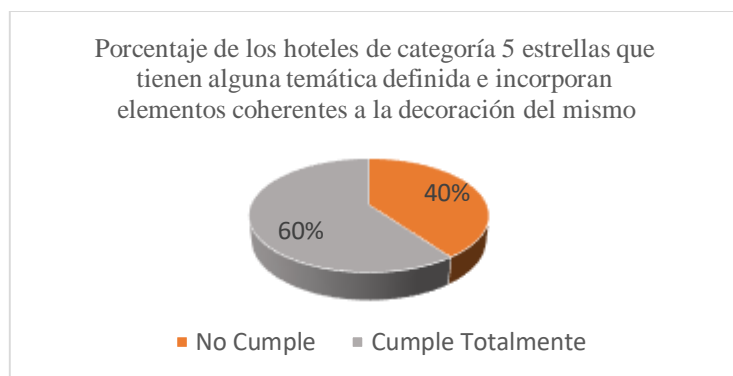
Gráfico 386 77.- El hotel promociona la compra de productos culturales y artesanales locales a sus clientes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles cumplen totalmente con este indicador, porque promocionan la compra del sombrero de paja toquilla mediante la campaña “Hat Friday” o recomendándoles lugares para que degusten la gastronomía típica y un 40% no cumple con este parámetro, ya que consideran que los turistas utilizando internet pueden hallar los lugares en donde puedan adquirir artesanías y probar comida local.

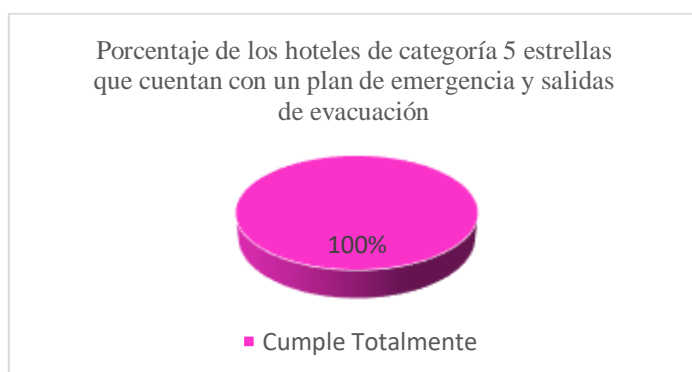
Gráfico 387 78.- El establecimiento tiene alguna temática definida e incorpora elementos coherentes a la decoración del mismo



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque incorporan elementos en su decoración que van acorde con la temática que han desarrollado, por ejemplo: moderna con tendencias minimalistas y republicana.; y un 40% de los establecimientos cumplen parcialmente, pues la ornamentación no es uniforme con el concepto del lugar, porque se incluyen objetos diferentes al mismo.

Gráfico 388 79.- El hotel cuenta con un plan de emergencia y salidas de evacuación



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque cuentan con un plan de emergencia que detalla cómo se debe actuar ante cualquier emergencia que ocurra y salidas de evacuación en todo el lugar precautelando la seguridad de sus huéspedes.

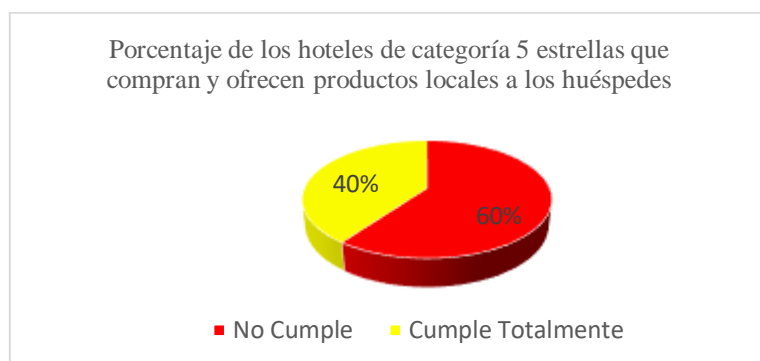
Gráfico 389 80.- El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque cuentan con un botiquín de primeros auxilios que contiene: gasas, vendas, esparadrapo, alcohol, curitas, cremas para curar quemaduras de primer grado, medicamentos para el dolor de estómago, cabeza, corporal, garganta. De esa manera, los establecimientos demuestran a sus huéspedes que se preocupan por su salud y bienestar.

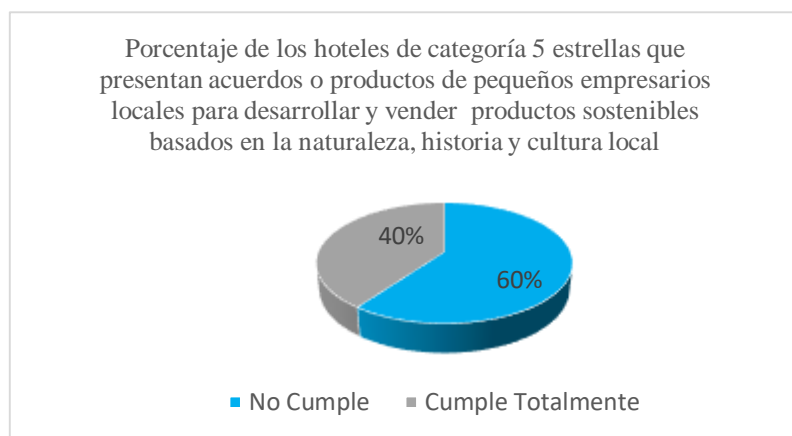
Gráfico 390 81.- El establecimiento compra y ofrece productos locales a los huéspedes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados no cumple con este parámetro, pues consideran que esa no es la función de un establecimiento que brinda el servicio de alojamiento y un 40% cumplen totalmente con este indicador, porque adquieren productos de los agricultores para crear los platos típicos e incluirlos en su oferta gastronómica o compran las artesanías para promocionar la cultura local.

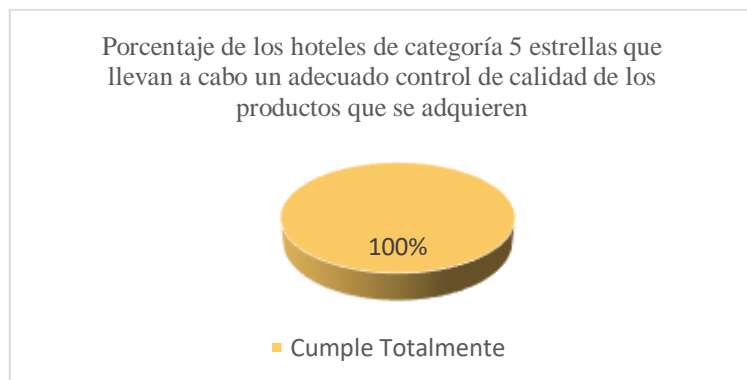
Gráfico 391 82.- El establecimiento presenta acuerdos o productos de pequeños empresarios locales para desarrollar y vender productos sostenibles



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque no adquieren productos de los pequeños empresarios y un 40% cumplen totalmente, ya que prefieren comprar los artículos elaborados localmente para generar ingresos para las familias cuencanas y reconocer su esfuerzo y talento.

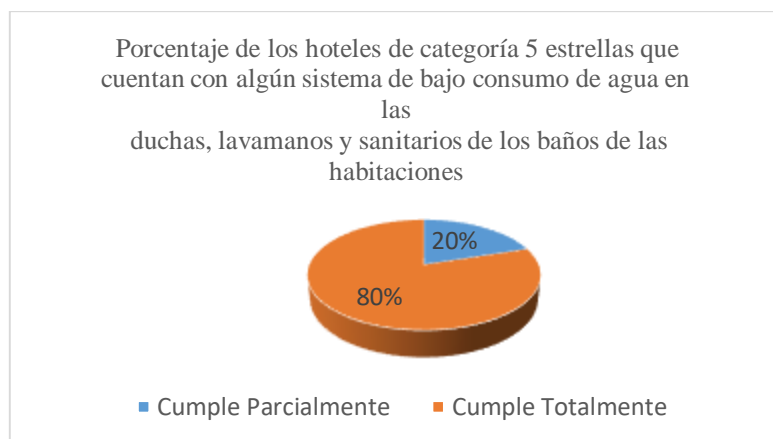
Gráfico 392 83.- En el establecimiento se lleva a cabo un adecuado control de calidad de los productos que se adquieren



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque llevan un adecuado control de calidad de los productos que adquieren, verificando que sean seguros y aptos para el consumo humano, en el caso de los insumos que compran para elaborar alimentos; en cuanto a los colchones para las habitaciones que estos sean confortables y ergonómicos para garantizar un buen descanso, etc.

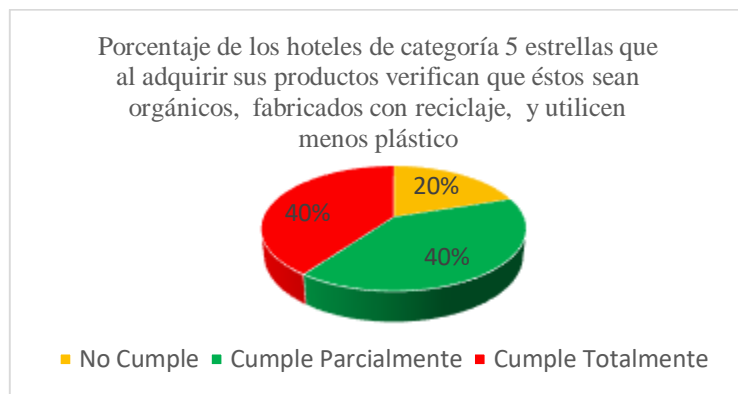
Gráfico 393 84.- Las duchas, lavamanos y sanitarios de los baños de las habitaciones cuentan con algún sistema de bajo consumo de agua



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, ya que poseen en los sanitarios sistemas de doble descarga, grifos con sensor de movimiento que se activan cuando detectan que alguien se va a lavar las manos y las duchas tipo lluvia que ayudan a reducir el consumo de agua y un 20% cumplen parcialmente, pues solamente se ha implementado los sanitarios con doble descarga.

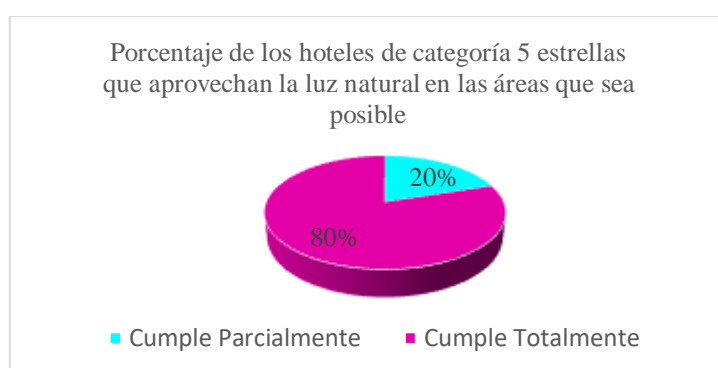
Gráfico 394 85.- El establecimiento al adquirir sus productos se fija que éstos sean fabricados con reciclaje, orgánicos y utilicen menos plástico.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 40% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente al implementar en el restaurante popotes de cartón en lugar de los que eran producidos con plástico; un 40% cumplen totalmente, ya que se aseguran que los insumos sean orgánicos y el resto de sus recursos hayan sido elaborados previamente con materiales que no causen impacto negativo al ambiente, esto ayudaría a crear una imagen positiva del establecimiento que atraería a los turistas que buscan sitios que sean amigables con el entorno y un 20% no cumplen con este indicador, porque no verifican si sus productos son orgánicos, fabricados con reciclaje o utilizan menos plástico, pues eso implicaría cambiar sus proveedores de confianza y optar por otros que posiblemente les cobren más dinero.

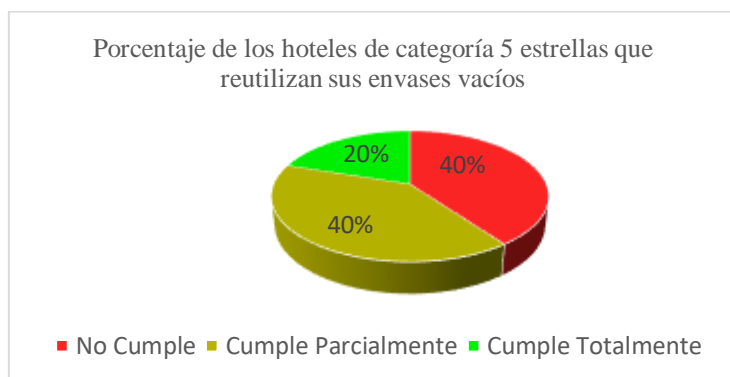
Gráfico 395 86.- Se aprovecha la luz natural en las áreas que sea posible



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque en todo el lugar existen ventanas grandes por donde ingresa luz natural y un 20% cumple parcialmente, ya que solamente en el restaurante y en recepción poseen ventanales para aprovechar la claridad.

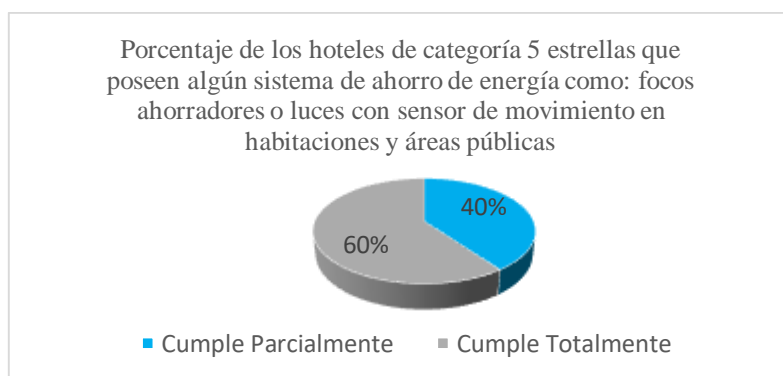
Gráfico 396 87.- Los envases vacíos son reutilizados



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 40% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque prefieren comprar envases nuevos en lugar de reciclar los que ya poseen; un 40% de los establecimientos cumplen parcialmente, pues utilizan nuevamente solo los recipientes que contienen los insumos para cocinar alimentos, ya que gran parte de los amenities vienen en sachet y un 20% cumplen totalmente, ya que reutilizan los frascos de shampoo, acondicionador, mermeladas y otros productos para evitar generar una gran cantidad de basura innecesaria.

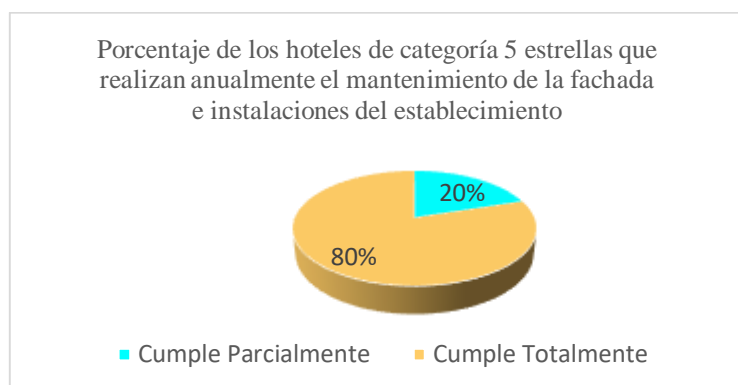
Gráfico 397 88.- Las habitaciones y áreas públicas poseen algún sistema de ahorro de energía como: focos ahorradores o luces con sensor de movimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que poseen focos ahorradores en las habitaciones y sensores de movimiento en las áreas públicas, a fin de reducir el consumo de energía eléctrica y un 40% de los establecimientos cumplen parcialmente pues en la mayoría de habitaciones se han colocado focos ahorradores y en algunos pasillos sensores de movimiento.

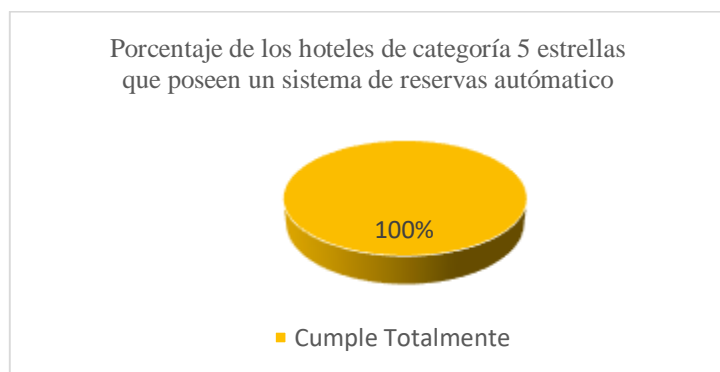
Gráfico 398 89.- Se realiza anualmente el mantenimiento de la fachada e instalaciones del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que realizan el mantenimiento anual de su fachada e instalaciones para ofrecer un buen servicio a sus huéspedes y un 20% cumplen parcialmente, porque la piscina, restaurante, recepción, pasillos, estacionamiento, etc., entran a un proceso de reparación ante cualquier falla que pueda existir, mientras que el exterior únicamente cuando las paredes están deterioradas o el rótulo comercial en mal estado.

Gráfico 399 90.- El sistema de reservas es automático



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que al ser su sistema de reservas automático les permite llevar a cabo este proceso de una manera más rápida y eficiente. Además, la información la pueden administrar de manera más organizada y acceder a ella de forma más rápida.

4.3.4.4 Eje de Gestión Comercial

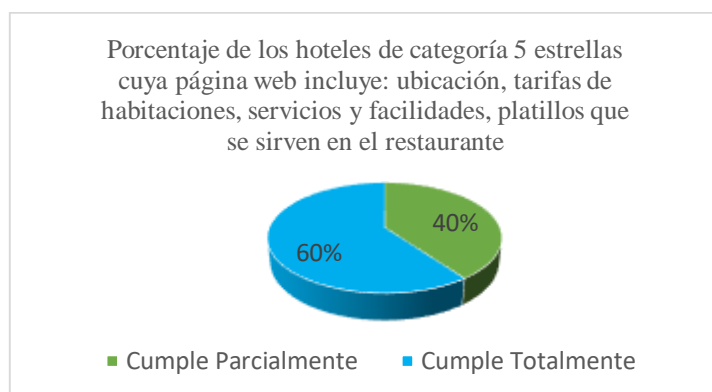
Gráfico 400 91.- Utiliza medios digitales para promocionar el establecimiento como Facebook e Instagram



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador ya que cuentan con página en Facebook e Instagram para promocionarse mediante las fotos y ofertas que postean, y que las personas puedan encontrarles fácilmente en cualquiera de las dos redes sociales.

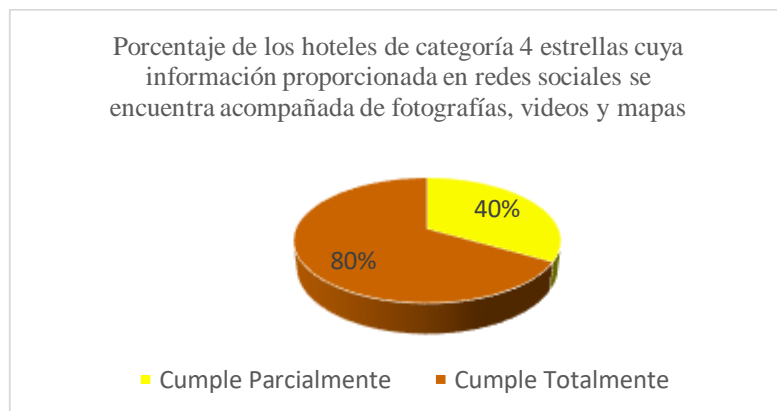
Gráfico 401 92.- En la página web del establecimiento se incluye: ubicación, tarifas de habitaciones, servicios y facilidades, platillos que se sirven en el restaurante



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen totalmente, porque su sitio web incluye toda la información referente al establecimiento que les permite estar enterados a los usuarios de todo lo que posee el hotel y cualquier nuevo servicio que oferten y un 40% cumplen parcialmente ya que su página web no incluye tarifas de habitaciones o el tipo de comida que se sirven en el restaurante

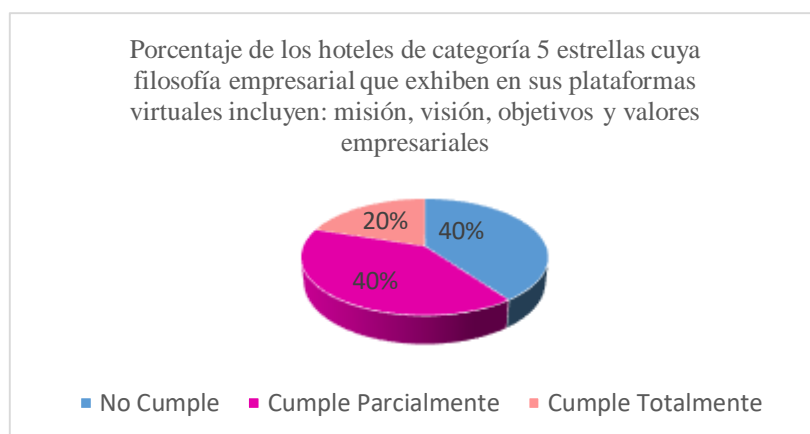
Gráfico 402 93.- La información proporcionada del establecimiento en redes sociales se encuentra acompañada de fotografías, videos y mapas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 80% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, pues sus redes sociales contienen fotografías, videos y mapas que les permite publicitarse entre los diferentes usuarios y un 40% cumplen parcialmente, porque en Facebook no han incluido videos que muestren lo que tiene el lugar y motiven a los turistas para que los visiten.

Gráfico 403 94.- La filosofía empresarial que exhibe en sus plataformas virtuales incluye: misión, visión, objetivos y valores empresariales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 40% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, ya que no exhiben su filosofía empresarial en las diferentes plataformas virtuales que manejan, debido a que esa información no es leída por la mayoría de sus usuarios; un 40% cumplen parcialmente, porque ha incluido la misión y visión en su página web con el fin de que los turistas conozcan la razón de ser de la empresa y como esta se ve en un futuro y un 20% de los establecimientos cumplen totalmente, pues agregaron la

misión y visión en sus páginas webs, incorporando en la misma los objetivos que persigue y los valores empresariales que guían el accionar del equipo de trabajo.

Gráfico 404 95.- Están disponibles todos los servicios que se promocionan en su página web y redes sociales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, ya que todos los servicios que se ofertan en sus plataformas virtuales se encuentran disponibles para que el turista los disfrute durante su estancia. Esto es muy valorado por los huéspedes, los mismos que posteriormente escribirán referencias positivas del establecimiento en páginas como TripAdvisor y Booking.com.

Gráfico 405 96.- Cuenta con personal capacitado para el manejo del marketing del establecimiento

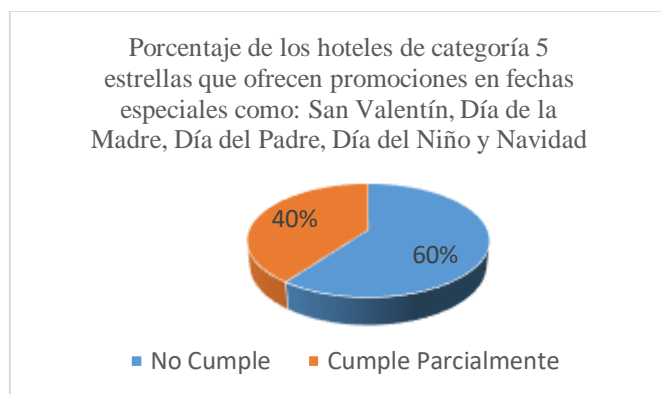


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles cumplen totalmente con este parámetro, ya que consideran que es necesario contratar a una persona que tenga conocimiento en marketing para que se encargue de promocionar las facilidades y servicios que oferta el establecimiento, crear su valor agregado que lo diferencie de la competencia,

elaborar técnicas de fidelización para sus clientes y analizar otros posibles segmentos de mercado que pudieran visitar el lugar.

Gráfico 406 97.- El establecimiento ofrece promociones en fechas especiales como: San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados no cumplen con este indicador, porque no ofrecen promociones en fechas especiales como: San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad y un 40% cumple parcialmente con este parámetro, ya que organizan un programa especial en el restaurante únicamente para San Valentín, el Día de la Madre y Navidad, pues son festividades en dónde la mayoría de las familias y parejas deciden salir a almorzar o cenar en estos lugares.

Gráfico 407 98.- El establecimiento emplea diferentes técnicas para fidelizar a sus clientes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque han empleado diversas técnicas para fidelizarlos como: premiar a sus clientes frecuentes a través de descuentos en su próxima estadía, cenas

gratuitas, dulces o flores junto a una tarjeta de bienvenida en cada habitación, artesanías para obsequiar en agradecimiento por escoger este lugar para vacacionar en Cuenca, entre otras.

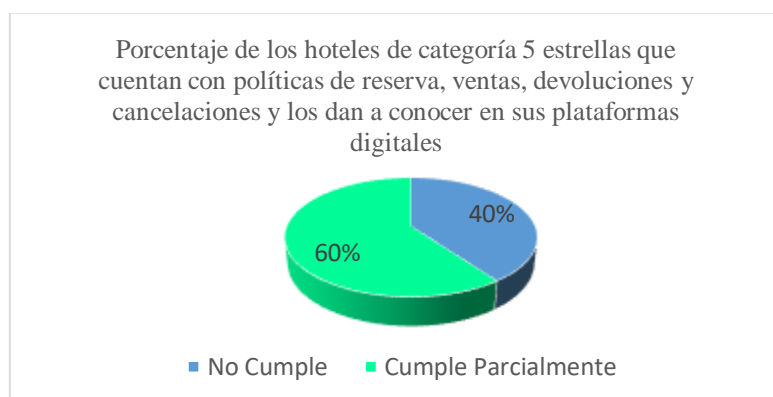
Gráfico 408 99.- Ofrece el hotel algún valor agregado que lo diferencie de la competencia



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que el 100% de los hoteles evaluados cumplen totalmente con este indicador, porque han creado su propio valor agregado que les diferencia de la competencia como: atención personalizada, organización de tours y actividades en base a los intereses de los clientes, ser pet friendly, habitaciones insonorizadas, etc.

Gráfico 409 100.- La empresa cuenta con políticas de reserva, ventas, devoluciones y cancelaciones y los da a conocer en sus plataformas digitales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico anterior se puede observar que un 60% de los hoteles evaluados cumplen parcialmente con este indicador, porque han incluido solo las políticas de cancelaciones y devoluciones en sus plataformas digitales y un 40% no cumplen con este parámetro, ya que

no cuentan con esta información en sus páginas webs y redes sociales, por consiguiente los huéspedes no tienen conocimiento de que normas aplica la empresa en caso de cancelar su estadía o pedir la devolución del dinero por no poder viajar debido a una calamidad doméstica o el tiempo que dura la reserva hasta que se realice el pago respectivo.

4.4 Resultados finales

A continuación, se muestra la puntuación que obtuvieron los hoteles de 2, 3, 4 y 5 estrellas, con el objetivo de conocer en cuál de los 4 ejes de evaluación (Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad y Gestión Comercial) necesitan trabajar arduamente.

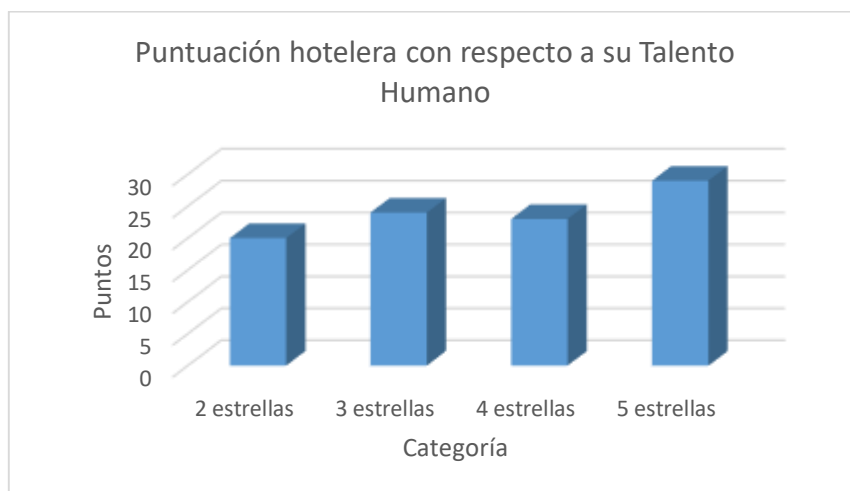
Gráfico 410 Puntuación hotelera con respecto a su Infraestructura



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico se puede observar que los hoteles de categoría 4 y 5 estrellas obtuvieron un puntaje satisfactorio con respecto a su infraestructura, ya que sus gerentes constantemente están renovando las instalaciones y sus equipamientos para ofrecer un mejor servicio y que éstos se vuelvan más llamativos. En cuanto a los establecimientos de 2 y 3 estrellas, la calificación alcanzada refleja que necesitan trabajar más en este aspecto para atraer a una mayor cantidad de turistas.

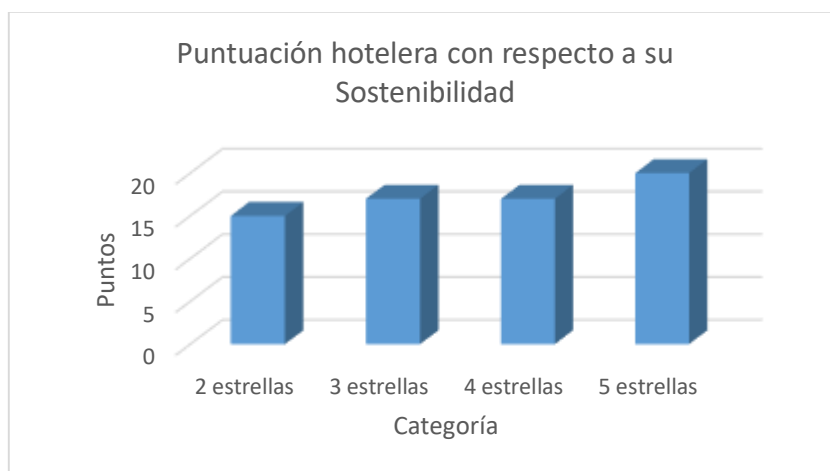
Gráfico 411 Puntuación hotelera con respecto a su Talento Humano



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico se puede observar que los hoteles de categoría 5 estrellas alcanzaron un puntaje satisfactorio, ya que su personal accede a diferentes programas de capacitación para realizar de la mejor manera sus labores. Además, se procura crear un ambiente laboral óptimo para que los trabajadores se sientan satisfechos de laborar en la empresa. Cabe mencionar, que existe un comportamiento atípico en los establecimientos de 4 estrellas, ya que su calificación es menor con respecto a los de 3 estrellas, pues al tener una menor cantidad de empleados, estos pueden tener una mejor formación laboral.

Gráfico 412 Puntuación hotelera con respecto a su Sostenibilidad

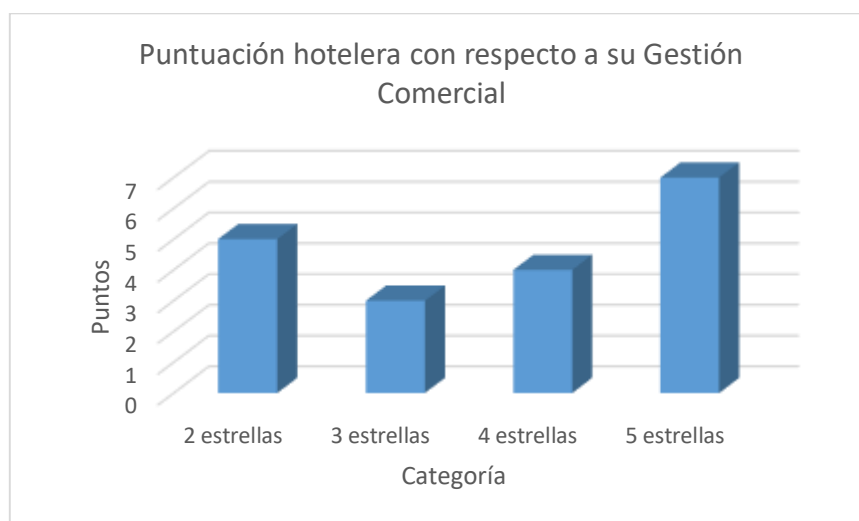


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico se puede observar que los establecimientos no alcanzaron una puntuación satisfactoria, porque la sostenibilidad es un factor que desafía al sector hotelero, ya que implica adoptar acciones que mitiguen el impacto ambiental que genera la operación de

estos lugares a través de la implementación de tecnología de bajo consumo en las habitaciones y pasillos, amenities ecológicos y la oferta de medios de transporte que no contaminen; aportar de manera positiva a la sociedad a través de la generación de fuentes de empleo y adquirir sus productos locales para ayudar a la economía de pequeños empresarios, reconociendo su esfuerzo y motivándolos a que continúen con sus labores; y generar estrategia para que capturen una mayor cantidad de clientes y que los ingresos percibidos permitan obtener una rentabilidad.

Gráfico 413 Puntuación hotelera con respecto a su Gestión Comercial



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el gráfico se puede observar que los hoteles de 5 estrellas obtuvieron una puntuación favorable, ya que sus gerentes han contratado a un profesional en el área de marketing para que se encargue de generar el contenido de sus plataformas virtuales y que este sea llamativo para su audiencia, elaborar técnicas de fidelización para sus clientes, trabajar en su valor agregado para que logren diferenciarse de la competencia y atraer nuevos segmentos de mercado para sus empresas. Cabe mencionar que existe un comportamiento atípico en los establecimientos de categoría 3 y 4 estrellas, porque su calificación es menor con respecto a los de 2 estrellas, por consiguiente, necesitan crear estrategias que les permita promocionarse de una mejor manera a través de su página web y redes sociales y captar una mayor cantidad de turistas a través de la incorporación de servicios adicionales que los vuelvan más atractivos frente a otros competidores.

4.4.1 Calificación de los hoteles de la ciudad de Cuenca

En el siguiente gráfico se puede observar el puntaje que obtuvieron los 70 hoteles que fueron evaluados desde octubre hasta diciembre del 2019. Además, se incluye los rangos de calificación en los que se encuentran estos establecimientos:

Tabla 47 Valoración obtenida de lo hoteles en la evaluación

Categoría	Hotel	Total	Rango de Calificación	Estado
2 estrellas	Calle Angosta	28	21-40	Cumplimiento Deficiente
2 estrellas	Casa Hibiscus	49	41-60	Cumplimiento Parcial
2 estrellas	Catedral	70	61-80	Cumplimiento Medio
2 estrellas	Ejecutivo Express	65	61-80	Cumplimiento Medio
2 estrellas	Europa	14	0-20	Sin Cumplimiento
2 estrellas	Flore	80	61-80	Cumplimiento Medio
2 estrellas	Las Américas	81	81-100	Máximo Cumplimiento
2 estrellas	La Orquídea	66	61-80	Cumplimiento Medio
2 estrellas	Majestic	78	61-80	Cumplimiento Medio
2 estrellas	Manantial	51	41-60	Cumplimiento Parcial
2 estrellas	Mi Hotel & Suites	38	21-40	Cumplimiento Deficiente
2 estrellas	Moisés	63	61-80	Cumplimiento Medio
2 estrellas	Norte	82	81-100	Máximo Cumplimiento
2 estrellas	Nuestra Residencia	68	61-80	Cumplimiento Medio
2 estrellas	Portal Español	77	61-80	Cumplimiento Medio
2 estrellas	Posada del Ángel	61	61-80	Cumplimiento Medio
2 estrellas	Posada del Rey	63	61-80	Cumplimiento Medio
2 estrellas	Río Piedra	57	41-60	Cumplimiento Parcial
2 estrellas	Ríos del Valle	29	21-40	Cumplimiento Deficiente
2 estrellas	Rosamía	62	61-80	Cumplimiento Medio
2 estrellas	San Luis	53	41-60	Cumplimiento Parcial
2 estrellas	Santa Ana	66	61-80	Cumplimiento Medio
2 estrellas	Siena	64	61-80	Cumplimiento Medio
2 estrellas	Terra Sur	39	21-40	Cumplimiento Deficiente
2 estrellas	Villa San Marcos	66	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Alejandrina	32	21-40	Cumplimiento Deficiente
3 estrellas	Atahualpa	63	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Balcón del Arte	34	21-40	Cumplimiento Deficiente
3 estrellas	Boutique Castilla de León	46	41-60	Cumplimiento Parcial
3 estrellas	Campanario	81	81-100	Máximo Cumplimiento
3 estrellas	Casa San Rafael	65	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Casa Sucre	47	41-60	Cumplimiento Parcial
3 estrellas	Casona Vergel	75	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Cordero	42	41-60	Cumplimiento Parcial
3 estrellas	Cuenca	86	81-100	Máximo Cumplimiento

Categoría	Hotel	Total	Rango de Calificación	Estado
3 estrellas	Culturas	58	41-60	Cumplimiento Parcial
3 estrellas	Ensueños	36	21-40	Cumplimiento Deficiente
3 estrellas	España	17	0-20	Sin Cumplimiento
3 estrellas	Geordanos	61	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Inca Real	38	21-40	Cumplimiento Deficiente
3 estrellas	Italia	81	81-100	Máximo Cumplimiento
3 estrellas	Las Gardenias	70	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Majestic II	71	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Morenica del Rosario	59	41-60	Cumplimiento Parcial
3 estrellas	Patrimonio	42	41-60	Cumplimiento Parcial
3 estrellas	Presidente	62	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Príncipe	65	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Quijote	70	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Raymipampa	76	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	San Andrés	69	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Santa Mónica	51	41-60	Cumplimiento Parcial
3 estrellas	Santiago de Compostela	91	81-100	Máximo Cumplimiento
3 estrellas	Selina	73	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Tarqui Hotel &Suites	80	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Victoria	81	81-100	Máximo Cumplimiento
3 estrellas	Vieja Mansión	77	61-80	Cumplimiento Medio
3 estrellas	Yanuncay	74	61-80	Cumplimiento Medio
4 estrellas	Carvallo	68	61-80	Cumplimiento Medio
4 estrellas	Conquistador	42	41-60	Cumplimiento Parcial
4 estrellas	Felicia	76	61-80	Cumplimiento Medio
4 estrellas	Kuna	91	81-100	Máximo Cumplimiento
4 estrellas	Los Balcones	96	81-100	Máximo Cumplimiento
4 estrellas	San Juan	61	61-80	Cumplimiento Medio
4 estrellas	Santa Lucía	69	61-80	Cumplimiento Medio
4 estrellas	Zahir	84	81-100	Máximo Cumplimiento
5 estrellas	Cruz del Vado	79	61-80	Cumplimiento Medio
5 estrellas	Dorado	77	61-80	Cumplimiento Medio
5 estrellas	Four Points	87	81-100	Máximo Cumplimiento
5 estrellas	Mansión Alcázar	81	81-100	Máximo Cumplimiento
5 estrellas	Oro Verde	87	81-100	Máximo Cumplimiento

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la evaluación a los hoteles de la ciudad de Cuenca

En la tabla anterior se puede observar que el 50% de los hoteles que fueron evaluados se encuentran en un rango de calificación 61-80, que significa que poseen un cumplimiento medio con respecto a los parámetros que posee esta herramienta, lo que indica que deben trabajar más en su infraestructura, talento humano, sostenibilidad y gestión comercial para brindar un servicio que supere las expectativas de los clientes. Cabe mencionar que con los datos obtenidos durante este proceso se pudo conocer que

una categoría alta no es garantía de que cumpla todos los indicadores de calidad ya que existen establecimientos de 2, 3 y 4 estrellas que obtuvieron una puntuación más alta que aquellos que son de 5 estrellas, ya que sus gerentes han trabajado arduamente para brindar un mejor servicio, sin embargo su imagen se ve afectada por su ubicación cercana a zonas peligrosas lo que condiciona la llegada de turistas hacia esos lugares.

En conclusión, el apoyo brindado por el Ministerio de Turismo fue importante, ya que ellos facilitaron el Catstro Turístico de la Provincia del Azuay para conocer el número total de establecimientos registrados al mismo; de igual manera, el aporte realizado por el director de la Asociación Hotelera del Azuay Juan Pablo Vanegas, resultó de gran ayuda al enviar un oficio a los gerentes que conforman el gremio de los hoteleros para que tuvieran conocimiento de la evaluación que fue efectuada desde el mes de octubre hasta diciembre.

En cuanto a la mayor concentración de la planta hotelera en la ciudad de Cuenca, se pudo demostrar mediante un mapa, que esta se localiza en el Centro Histórico debido a los atractivos turísticos culturales que se encuentran distribuidos en varias zonas de aquel lugar. Sin embargo, existen otros establecimientos que se ubican en otros puntos de la urbe para aprovechar sitios de confluencia masiva como el Centro Comercial Mall del Río o el Estadio Alejandro Serrano Aguilar, que al ser lugares en donde se llevan a cabo eventos los huéspedes pueden desplazarse sin necesidad de utilizar ningún medio de transporte.

Por otro lado, los resultados obtenidos en la evaluación a los establecimientos de alojamiento ha permitido conocer lo siguiente: el eje más fuerte que poseen los hoteles de 2 y 3 estrellas es el Talento Humano, ya que al tener menos personal, al gerente le es posible capacitarlos de una mejor manera y controlar que todos cumplan las tareas que se les asigna; en cuanto a los de categoría 4 y 5 estrellas su infraestructura se convierte en el aspecto que obtuvo un mayor puntaje, debido a la inversión que han realizado sus administradores para llevar a cabo una renovación constante de su fachada, instalaciones y equipamiento. Por otro lado, en cuanto a la calificación final de los hoteles, el 50% de los sitios de alojamiento han alcanzado un cumplimiento medio, un 19% un cumplimiento máximo; un 17% cumplieron de forma parcial los indicadores; un cumplimiento parcial fue obtenido por 17% de los establecimientos, un 11% un cumplimiento deficiente y tan solo el 3% no lograron cumplir gran parte de los parámetros de evaluación.

Finalmente, se espera que en un futuro las autoridades de sector turístico utilicen esta información generada por la herramienta “Excelencia Morlaca” para establecer estrategias junto a la Asociación Hotelera del Azuay, con el fin de iniciar un proceso de mejoramiento en los diferentes hoteles que participaron en este proceso y exista la posibilidad de que pueda aplicarse en otras modalidades de alojamiento.

Conclusiones

En conclusión, la herramienta desarrollada ha permitido conocer la realidad de los hoteles de Cuenca, mediante la evaluación de 100 parámetros distribuidos en 4 ejes que son: Infraestructura, Talento Humano, Sostenibilidad y Gestión Comercial. Para su elaboración fue necesario realizar el levantamiento de la línea base para recopilar información acerca de la situación actual del Ecuador y de la ciudad, lugar en el que se desarrolla este proyecto. Luego, se llevó a cabo una compilación de datos relevantes de la hotelería en Cuenca con el fin de comprender su crecimiento y que factores han sido de gran ayuda para aquello. Posteriormente, mediante la elaboración de la matriz FODA, fue posible identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del proyecto para establecer estrategias que ayuden a potencializar las fortalezas y oportunidades y combatir con diferentes alternativas de solución las debilidades. Finalmente, la identificación de todos los involucrados de manera positiva o negativa permite determinar que eje de acción tienen, cuáles son sus funciones y responsabilidades y con qué recursos pueden aportar para que la herramienta tenga éxito

En lo que respecta a la evaluación se pudieron identificar algunas falencias como: falta de señalética para sus áreas comunes o de almacenamiento; deficiencias en el manejo operativo y administrativo por parte de los gerentes ocasionando problemas al momento de administrarlos; varios establecimientos no cumplen con los requisitos correspondientes a sus categorías en cuanto a facilidades y servicios que son exigidos conforme al Reglamento de Alojamiento, no cuentan con un personal capacitado en el área de marketing lo que ocasiona que la información publicitada en sus plataformas virtuales esté incompleta y que al no definir el segmento de mercado al cual están dirigidos no exista una temática definida, entre otras.

Finalmente, se espera que con los datos obtenidos por parte de la herramienta de evaluación puedan ser utilizados por las autoridades del sector turístico para elaborar estrategias de mejoramiento para que los hoteles de la ciudad de Cuenca puedan mejorar en su planta turística, talento humano, sostenibilidad y gestión comercial para que el servicio brindado logre superar las expectativas de los turistas.

Recomendaciones

1. Para el otorgamiento de la Licencia Única Anual de Funcionamiento, las autoridades del sector turístico realicen procesos más estrictos de inspección para verificar que los hoteles cumplan con los requisitos dispuestos por el Reglamento de Alojamiento de acuerdo a cada categoría.
2. Las autoridades del sector turístico entreguen un reconocimiento a los hoteles que hayan obtenido una máxima calificación durante el proceso evaluativo como un incentivo a su buena gestión.
3. Difusión de la presente herramienta por parte del Ministerio de Turismo para que pueda ser replicada en otras ciudades.
4. En la herramienta se incluya la opción de N/A (No aplica) para evitar bajarles la calificación a los hoteles por no cumplir con ciertos parámetros que de acuerdo a su categoría no les exige el Reglamento de Alojamiento.
5. Socializar la presente herramienta con gerentes y administradores de hoteles de la ciudad para que conozcan este modelo de evaluación de calidad.
6. Elaborar un glosario en el que se incluyan los términos que pueden resultar difíciles para la comprensión de los gerentes y personal del hotel y entregarles durante la evaluación de sus establecimientos.
7. En base a esta herramienta de evaluación se realice una recategorización de los hoteles de la ciudad

Bibliografía

Acuerdo Ministerial No. 24. Registro Oficial No. 465 de Quito, Ecuador, 24 de marzo de 2015

Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Alfaro, Montecristi, Ecuador.

Barzallo, D. (26 de Abril de 2019). Crisis hotelera. (J. Barzallo, Entrevistador)

Barzallo, D. (15 de Abril de 2019). Hoteles de Cuenca. (J. Barzallo, Entrevistador)

BCE. (29 de Junio de 2018). LA ECONOMÍA ECUATORIANA CRECIÓ 1,9% EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2018. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1105-la-economia-ecuatorialiana-crecio-19-en-el-primer-trimestre-de-2018>

BCE. (29 de Junio de 2019). LA ECONOMÍA ECUATORIANA CRECIÓ 1,9% EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2019. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1105-la-economia-ecuatorialiana-crecio-19-en-el-primer-trimestre-de-2018>

Bermeo (s.f). *Implementación de la metodología de análisis de vulnerabilidades a nivel cantonal* - Cuenca en: <http://repositorio.cedia.org.ec/bitstream/123456789/842/1/Perfil%20territorial%20CUENCA.pdf>

Biosphere Tourism. (s.f). *Estándar de Certificación Biosphere Hotel*. Obtenido de Biosphere Tourism: <https://www.biospheretourism.com/es/estandares/estandar-de-certificacion-biosphere-hotel/3>

Bonilla, G. & Merchán, M. (2015). *Análisis del crecimiento hotelero en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca durante el periodo 2010 - 2014* (tesis de pregrado). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador.

Bustamante, G. (2011). *Aproximación al muestreo estadístico en investigaciones científicas*. Obtenido de Revistas Bolivarianas: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700006&script=sci_arttext

Calva, J. (s.f). *Cultura e identidad ecuatoriana* en: <https://es.scribd.com/document/229777649/Cultura-e-Identidad-Ecuatorialiana>

Cando, E. (17 de Abril de 2019). Breve historia del Hotel Zahir. (J. Barzallo, Entrevistador)

Correa, L. (2015). *Diseño de un plan de negocios para la apertura de un hotel en la parroquia de Tababela cerca al nuevo aeropuerto de Quito* (tesis de pregrado). Universidad Internacional del Ecuador, Quito, Ecuador.

CYD Certified S.A. (s.f). *Rainforest Alliance*. Obtenido de CYD Certified S.A: <http://www.cydcertified.com/index.php/servicios/rainforest-alliance>

Decreto No 3400. Registro Oficial No. 726 de Quito, Ecuador, 17 de diciembre de 2002

Decreto No 1186. Registro Oficial No. 244 de Quito, Ecuador, 5 de enero de 2004

Diario El Comercio. (1 de junio de 2016). *El sector turístico está afectado en la ciudad de Cuenca*. Obtenido de Diario el Comercio:

<https://www.elcomercio.com/actualidad/turismo-cuenca-economia-hoteles-aeropuerto.html>

Diario El Comercio. (5 de septiembre de 2016). *El cierre del aeropuerto afecta más al turismo*. Obtenido de Diario el Comercio:

<https://www.elcomercio.com/actualidad/cierre-aeropuerto-afecta-turismo.html>

Diario El Comercio. (22 de septiembre de 2018). *La presencia de turistas nacionales y extranjeros se incrementó en Cuenca*. Obtenido de El Comercio:

<https://www.elcomercio.com/actualidad/presencia-turistas-incremento-cuenca-ecuador.html>

Diario El Comercio. (4 de mayo de 2019). *Baja ocupación hotelera en este feriado en Cuenca*. Obtenido de Diario el Comercio:

<https://www.elcomercio.com/actualidad/baja-ocupacion-hotelera-feriado-cuenca.html>

Diario El Mercurio. (12 de septiembre de 2018). *Arrendamiento de hoteles pone en evidencia su baja ocupación*. Obtenido de Diario el Mercurio:

<https://ww2.elmercurio.com.ec/2018/09/12/cuenca-el-mercurio-hoteles-alojamiento-huespedes-descanso-selina-sheraton-don-quijote-oro-verde/>

Diario El Mercurio. (6 de noviembre de 2018). *Turismo queda fortalecido tras cuatro días de feriado*. Obtenido de El Mercurio:

<https://ww2.elmercurio.com.ec/2018/11/06/turismo-queda-fortalecido-tras-cuatro-dias-de-feriado/>

Diario El Tiempo. (30 de diciembre de 2015). *Ocupación hotelera baja en el 2015*.

Obtenido de Diario el Tiempo:

<https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/ocupacion-hotelera-baja-en-el-2015>

Diario El Tiempo. (14 de noviembre de 2016). *El alojamiento informal es una realidad latente*. Obtenido de El Tiempo:

<https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/el-alojamiento-informal-es-una-realidad-latente>

Diario El Tiempo (2019). *Convenio para temas de seguridad en el Azuay* en: <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/region/12/convenio-para-temas-de-seguridad-en-el-azuay>

Diario El Universo. (12 de febrero de 2018). *Pese a baja ocupación de hoteles en Cuenca, la inversión crece*. Obtenido de El Universo:

<https://www.eluniverso.com/noticias/2018/02/12/nota/6620839/pese-baja-ocupacion-hoteles-inversion-crece>

Diario El Universo. (1 de agosto de 2019). *Aerolíneas planean otras rutas domésticas en Ecuador*. Obtenido de El Universo:

<https://www.eluniverso.com/noticias/2019/08/01/nota/7450563/aerolineas-planean-otras-rutas-locales>

Diario El Universo. (5 de noviembre de 2019). *Un feriado que alivió, pero no a todos trajo satisfacción*. Obtenido de Diario El Universo:

<https://www.eluniverso.com/noticias/2019/11/05/nota/7589282/feriado-que-alivio-no-todos-trajo-satisfaccion>

Divestadística. (s.f). *Diccionario Estadístico*. Obtenido de Divestadística:

http://www.divestadistica.es/es/diccionario_estadistico.html

Ecuador en Vivo. (14 de septiembre de 2017). *“Guerra de tarifas” pone en jaque a hoteleros*. Obtenido de Ecuador en Vivo:

<http://www.ecuadorenvivo.com/economia/23-economia/65961-guerra-de-tarifas-pone-en-jaque-a-hoteleros-diario-el-mercurio-de-cuenca.html#.XkGMPzFKjIU>

El Telégrafo. (18 de enero de 2017). *La tasa de desempleo se mantiene como la más baja de la región*. Recuperado el 10 de enero de 2018, de El Telégrafo:

<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/la-tasa-de-desempleo-se-mantiene-como-la-mas-baja-de-la-region>

El Telégrafo. (13 de marzo de 2018). *Aerolíneas incrementan las frecuencias a Cuenca*.

Obtenido de El telégrafo:

<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/aerolineas-incrementan-las-frecuencias-a-cuenca>

Entorno Turístico. (s.f). *13 datos que debes conocer de Cesar Ritz, el padre de la hotelería moderna*. Obtenido de Entorno Turístico: <https://www.entornoturistico.com/13-datos-debes-conocer-cesar-ritz-padre-la-hoteleria-moderna/>

Federación Hotelera del Ecuador. “Una Rápida Mirada”. Revista Turismo & Comercio. Tomo 2 (Guayaquil), 2009: 20.

Federación Hotelera del Ecuador. “Trayectoria Hotelera”. Revista Turismo & Comercio. Tomo 2 (Guayaquil), 2009: 23-24.

Fernández, M. (s.f). *Ritz, César (1850-1918)*. Obtenido de MCN Biografías:

<http://www.mcnbiografias.com/app-bio/do/show?key=ritz-cesar>

Genise, C. (2010). *Hotelería tradicional versus nuevas modalidades de alojamiento, hoteles boutique y hoteles de estrellas (tesis de pregrado)*. Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina.

Gobierno Provincial del Azuay (2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del Azuay actualizado 2015 - 2030* en: http://www.azuay.gob.ec/prv/wp-content/uploads/2017/07/2015.Plan_Desarrollo_Ordenamiento_Territorial_Azuay.pdf

Green Key. (2016). *Criterios y notas explicativas de hotel* . Obtenido de Green Key: <http://www.greenkeymexico.org/pdf/categoria/Green+Key+hotel+criteria+explanatory+notes+2016-2020.pdf>

INEC (2010). *Resultados del censo 2010 de la población y vivienda en el Ecuador. Fascículo provincial Azuay* en: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/azuay.pdf>

INEC (2010). *Cantón Cuenca* en: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantonales/Azuay/Fasciculo_Cuenca.pdf

INEC. (2011). Encuesta de victimización y percepción de inseguridad. Obtenido de Ecuador en: http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Victimizacion/Presentacion_principales_resultados.pdf

INEC (2017). *Conozcamos Cuenca a través de sus cifras* en: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/conozcamos-cuenca-a-traves-de-sus-cifras/>

INEC. (18 de Abril de 2018). Desempleo muestra la reducción más significativa de los últimos cinco años. Recuperado el 10 de Enero de 2018, de INEC: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/desempleo-muestra-la-reduccion-mas-significativa-de-los-ultimos-cinco-anos/>

INEC Salud (2019). *Enfermedades en el Ecuador* en: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/salud/#camas>

INOCAR (2012). *Información general de la República del Ecuador. Fuerza Naval & Instituto Oceanográfico* en: https://www.inocar.mil.ec/docs/derrotero/derrotero_cap_I.pdf

López, J. (s.f). *Desviación Típica*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/desviacion-tipica.html>

Marrero, M. (2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*. Canarias, España: s/e. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>

Ministerio de Gobierno (2014). *Estudio especializado de la Policía identifica y previene los delitos, en Azuay* en: <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/estudio-especializado-de-la-policia-identifica-y-previene-los-delitos-en-azuay/>

Ministerio de Turismo. (2002). *Ley de Turismo*. Quito, Ecuador.

Ministerio de Turismo. (2015). *MinTur entrega el distintivo “Q” de Calidad a establecimientos turísticos*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/mintur-entrega-el-distintivo-q-de-calidad-a-establecimientos-turisticos/>

Ministerio de Turismo. (10 de Mayo de 2017). *Durante el 2017, 18 establecimientos de alojamiento de Cuenca se regularizaron*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/durante-el-2017-18-establecimientos-de-alojamiento-de-cuenca-se-regularizaron/>

Ministerio de Turismo. (15 de septiembre de 2018). *25 galardones para Ecuador en los World Travel Awards*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/25-galardones-para-ecuador-en-los-world-travel-awards/>

Orozco, M. (2015). Las crisis del 2009 y 2015 son distintas. Recuperado el 10 de enero de 2018, de El Comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/crisis-2009-2015-son-distintas.html>

Paredes, P. L. (2016). Cifras extrañas. Recuperado el 10 de enero de 2018, de El Universo: <https://www.eluniverso.com/opinion/2016/04/30/nota/5551854/cifras-extranas>

Pozo Crespo, M. (2016). Perlas en cifras de empleo. Recuperado el 10 de enero de 2018, de El Comercio: <http://www.elcomercio.com/opinion/columna-mauriciopozocrespo-cifras-opinion.html>

Román, D. (2018). Evaluación del impacto de la normativa en materia de precios de transferencia en el Ecuador y en las empresas cuencanas. *Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría*. Cuenca, Azuay, Ecuador.

SIISE. (s.f.). Tasa de desempleo. Recuperado el 9 de enero de 2018, de SIISE: http://www.siise.gob.ec/siiseweb/PageWebs/Empleo/ficemp_T10.htm

TourCert. (2017). *Norma de Certificación*. Obtenido de TourCert: https://www.tourcert.org/wp-content/uploads/2018/04/1702_TourCert_Norma-de-Certificaci%C3%B3n.pdf

Travelife. (2016). *Lista de comprobación de Travelife Gold Award of Excellence*. Retrieved from Travelife: http://www.travelife.org/hotels/documents/checklist_type2.pdf

Ullauri Donoso, N., Andrade Ríos, M. A., & Condor Bermeo, V. (2018). La Hotelería en Cuenca, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 228-233. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Universo fórmulas. (s.f). *Población estadística*. Obtenido de Universo fórmulas: <https://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/poblacion-estadistica/>

Bibliografía de Legislación

Registro Oficial No.1071. República del Ecuador, Quito, 10 de mayo de 1924.

Registro Oficial No. 200. República del Ecuador, Quito, 22 de junio de 1934

Registro Oficial No. 685. República del Ecuador, Quito, 13 de septiembre de 1946

Registro Oficial No. 681. República del Ecuador, Quito, 26 de diciembre de 1947
Registro Oficial No. 384. República del Ecuador, Quito, 30 de noviembre de 1964
Registro Oficial No. 308. República del Ecuador, Quito, 13 de septiembre de 1971
Registro Oficial No. 349. República del Ecuador, Quito, 12 de noviembre de 1971
Registro Oficial No. 382. República del Ecuador, Quito, 30 de diciembre de 1971
Registro Oficial No. 799. República del Ecuador, Quito, 26 de marzo de 1979
Registro Oficial No. 555. República del Ecuador, Quito, 12 de agosto de 1983
Registro Oficial No. 141. República del Ecuador, Quito, 4 de marzo de 1999
Registro Oficial No. 273. República del Ecuador, Quito, 9 de septiembre de 1999
Registro Oficial No. 505. República del Ecuador, Quito, 13 de enero de 2009
Registro Oficial No.223. República del Ecuador, Quito, 23 de abril de 2010
Registro Oficial No. 830. República del Ecuador, Quito, 14 de noviembre de 2012
Registro Oficial No. 930. República del Ecuador, Quito, 10 de abril de 2013
Registro Oficial No. 172. República del Ecuador, Quito, 29 de enero de 2014

Anexos

1. Cuestionario de evaluación para los hoteles



Fuente: Fotografía tomada por Diego Barzallo Sacoto

2. Hoteles que participaron en la evaluación

2.1 Hotel Victoria



Fuente: Fotografía tomada por Diego Barzallo Sacoto

2.2 Hotel Selina



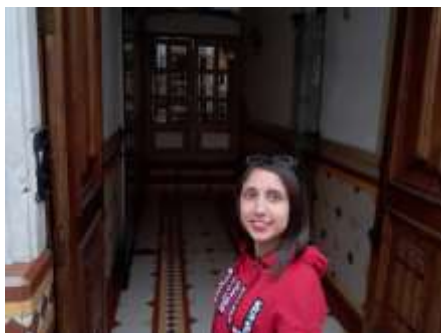
Fuente: Fotografía tomada por Diego Barzallo Sacoto

2.3 Hotel El Dorado



Fuente: Fotografía tomada por Diego Barzallo Sacoto

2.4 Hotel La Orquídea



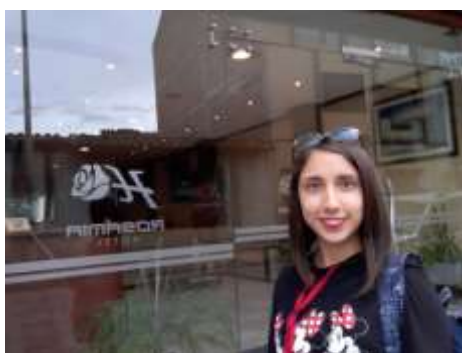
Fuente: Fotografía tomada por Diego Barzallo Sacoto

2.5 Hotel Presidente



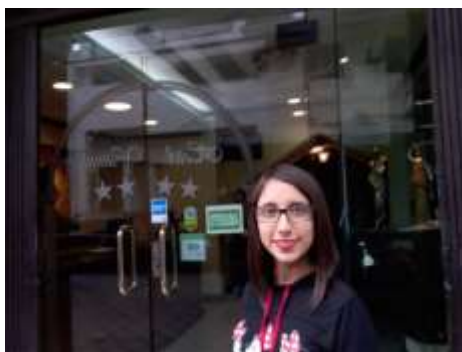
Fuente: Fotografía tomada por Diego Barzallo Sacoto

2.6 Hotel Rosamía



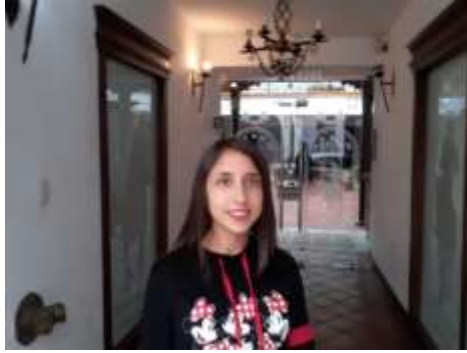
Fuente: Fotografía tomada por Diego Barzallo Sacoto

2.7 Hotel Yanuncay



Fuente: Fotografía tomada por Diego Barzallo Sacoto

2.8 Hotel El Quijote



Fuente: Fotografía tomada por Diego Barzallo Sacoto

2.9 Hotel Four Points by Sheraton



Fuente: Fotografía tomada por Hugo Rivera, gerente general del establecimiento