

# UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

CARRERA DE INGENIERIA EN TURISMO



PROYECTO DE INVESTIGACION

**TEMA:**

“ANALISIS DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO CATEGORIZADOS POR EL MINISTERIO DE TURISMO EN EL 2015”

**Autor**

MARIA DE LOS ANGELES VELASTEGUI MIRANDA

**Director del Proyecto de Investigación**

Dr. C. Edison Segura Chávez PhD.

PUYO - ECUADOR

2016

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.**

La responsabilidad del contenido, y resultados de este proyecto de investigación y desarrollo de graduación nos corresponde a María de los Ángeles Velastegui Miranda autor, y al Ingeniero Edison Segura Director del proyecto; de la misma a la Universidad Estatal Amazónica.

María de los Ángeles Velastegui Miranda

Dr. C. Edison Segura Chávez PhD.

C.I 1805373196

C.I 0602084196

## **CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO.**

Certifica que la señorita estudiante María de los Ángeles Velastegui Miranda ha concluido con el trabajo de investigación correspondiente a:

### **“ANÁLISIS DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO CATEGORIZADOS POR EL MINISTERIO DE TURISMO EN EL 2015”**

Dejo constancia que la elaboración y redacción del informe final fue desarrollado por el estudiante antes mencionado y supervisado bajo mi dirección de conformidad como lo disponen los requisitos establecidos por la Carrera de Ingeniería en Turismo de la Universidad Estatal Amazónica.

En consideración de los requerimientos cumplidos autorizo que esta investigación sea presentada a la máxima autoridad y por su intermedio a la comisión académica para que determine tribunal y fecha de sustentación para la defensa legal.

Puyo. 07 de junio del 2016

Dr. C. Edison Segura Chávez PhD.

**DIRECTOR DEL PROYECTO**

## **CERTIFICACIÓN**

El presente proyecto de investigación y desarrollo titulado: “**ANÁLISIS DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO CATEGORIZADOS POR EL MINISTERIO DE TURISMO EN EL 2015**” bajo la responsabilidad de la egresada estudiante Velastegui Miranda María de los Ángeles, ha sido revisado conforme a los requisitos que norma la Universidad Estatal Amazónica autorizando su presentación.

### **MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Dra. Lineth Fernández

**Presidenta del tribunal**

MSc. Christian Salazar

**Miembro del tribunal**

MSc. Lorena Camacho

**Miembro del tribunal**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco el presente Proyecto de Investigación a Dios por ser quien me ha dado cada la vida, las fuerzas y sabiduría que necesito para continuar con mi camino.

A la Universidad Estatal Amazónica, por haberme dado la oportunidad de estudiar y formarme todos estos cinco años y ahora ser una profesional.

A mi padre José Velastegui que siempre está un paso delante de mí para guiarme y protegerme.

A mi madre María Elena Miranda un paso atrás para levantarme y sostenerme en todo el transcurso de mi vida, agradezco tanto su apoyo porque gracias a ellos he llegado a cumplir mis metas principales y ser la mujer que soy.

A Milton Sánchez, que estuvo apoyándome para cumplir este reto muy importante de mi vida

A los docentes que integran el tribunal de defensa, Dra. Lineth Fernández, MSc. Christian Salazar y MSc. Lorena Camacho

A mi director de proyecto Ingeniero Edison Segura, que estuvo dirigiéndome, de la manera más paciente.

Ángeles Velastegui Miranda

## **DEDICATORIA**

Dedico este Proyecto de Investigación a mis abuelitos Ángel Miranda, Leónidas Velastegui, Mariana Vargas, quienes me cuidaron siempre y ahora lo hacen desde el cielo.

A mi abuelita Emma Pérez quien Dios me bendice teniéndola aún junto a mí.

A mi padre José Velastegui, a mi madre María Elena Miranda y mi pequeño hermano Mateo Velastegui.

Ángeles Velastegui, Miranda

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación se basa en el análisis del servicio que prestan los establecimientos de alojamiento registrados y categorizados por el Ministerio de Turismo, siendo estos: hoteles, hostales y hosterías que se encuentran en la ciudad de Puyo provincia de Pastaza.

Para obtener los datos necesarios, se realizó tres fichas de evaluación de acuerdo a cada categoría ya mencionada, las cuales contienen requisitos establecidos en el Reglamento de Alojamiento Turístico por el Ministerio de Turismo, mismas que describen aspectos sobre infraestructura (área interna y externa del establecimiento) seguido de los servicios que prestan. De esta manera se definió un rango de valorización de acuerdo a lo siguiente: no posee, regular, bueno y muy bueno, de tal forma que se describa y se demuestre la calidad del servicio que se está brindando al cliente, y en base a ello definir los resultados independientemente por las tres categorías.

Una vez planteada la ficha de evaluación, para la recopilación de datos, se realizó un recorrido por la ciudad visitando únicamente los establecimientos de alojamiento categorizados por el Ministerio de Turismo. Es de suma importancia cumplir esta actividad, ya que a través de ello se obtiene datos actuales y reales considerando el tiempo suficiente para observar detalladamente y efectuar la evaluación. Luego de haber recopilado toda la información, se procedió a realizar una base de datos, que permita tener constancia de lo investigado y procesarlo de manera ordenada en el programa SPSS versión 22,0; estableciendo cuadros con porcentajes y en gráficos estadísticos, de esa manera se realiza su respectivo análisis, describiéndose así en cuadros generales. A continuación de ello, se plantean las conclusiones y recomendaciones, en las cuales se definen las actividades realizadas y los resultados de la investigación.

**Palabras clave:** Calidad, alojamiento, servicios turísticos.

## **ABSTRACT**

This research project is based on the analysis of the service provided accommodation establishments registered and categorized by the Ministry of Tourism, being these: hotels, inns and lodges found in the city of Puyo Pastaza province.

To obtain the necessary data, three tabs assessment according to each category mentioned above was performed, which contain requirements of Regulation Tourist Accommodation by the Ministry of Tourism, same as described aspects of infrastructure (internal and external area of the establishment) followed by the services they provide. Thus a range of recovery was defined according to the following: does not own, fair, good and very good, so that is described and the quality of service that is being provided to the customer is established, and on that basis define the results independently by the three categories.

Having made the evaluation form for data collection, we conducted a tour around the city visiting only accommodation establishments categorized by the Ministry of Tourism. It is of utmost importance to fulfill this activity, because through it current and actual data is obtained considering enough to observe in detail and make the assessment. After having gathered all the information, we proceeded to perform a database, which enables recording of the investigation and process in an orderly manner in the SPSS version 22.0 program; setting tables with percentages and statistics charts, thus their analysis is performed, and tables describing in general. Thereafter, the conclusions and recommendations in which the activities and the results of the investigation are defined arise.

**Keywords:** Quality, accommodation, tourist services.

## INDICE

<b>CAPITULO I.</b> ....	<b>16</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.</b> .....	<b>16</b>
1.1 PROBLEMA. ....	18
1.2 HIPÓTESIS. ....	18
1.3 OBJETIVOS.....	18
<b>CAPITULO II.</b> .....	<b>19</b>
<b>2. 1 FUNDAMENTACION TEORICA DE LA INVESTIGACION</b> .....	<b>19</b>
2.1.1 Turismo.....	19
2.1.2 Evolución histórica del turismo.....	20
2.1.3 Clases de turismo.....	22
2.1.4 Calidad.....	23
2.1.5 La gestión de la calidad en el proceso de Alojamiento. ....	24
2.1.6 Mejora continua.....	25
2.1.7 Servicio.....	26
2.1.8 Componentes básicos del buen servicio .....	26
2.1.9. Alojamiento .....	28
2.1.10 Modalidades de alojamiento.....	29
2.1.11 Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico.....	29
2.1.12 Establecimiento de alojamiento turístico.....	29
2.1.13 Establecimientos Hoteleros .....	30
2.1.14 Establecimientos de alojamiento categorizados .....	31
2.1.15 Requisitos de categorización .....	31
<b>CAPITULO III.</b> .....	<b>32</b>
3. Localizaciòn.....	32

3. 2 Tipo de Investigación .....	33
3. 3 Metodología de la investigación.....	33
3.4. Diseño de la investigación.....	34
3.5 Tratamiento de los datos.....	34
3.5.1 Establecimientos de alojamiento, categorizados por el Ministerio de Turismo .....	35
3.6 Recursos humanos .....	36
3.7 Recursos materiales .....	36
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>37</b>
<b>4.1 Resultados y Discusión.....</b>	<b>37</b>
4.2 Discusión .....	107
4.3 Informe de los resultados, determinando los aspectos positivos y negativos.....	108
4.4 Análisis de la calidad en la prestación de servicios de alojamiento, categorizados por el Ministerio de Turismo. ....	109
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>111</b>
<b>Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>111</b>
5.1. Conclusiones.....	111
5.2. Recomendaciones .....	112
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>113</b>
6.1. Bibliografía.....	113
<b>CAPÍTULO VII.....</b>	<b>116</b>
7. Anexos.....	116
7.1 Anexo 1 Fotografías de los establecimientos de alojamiento.....	116
7.2 Anexo 2 Ficha de evaluación y registro de datos a hoteles .....	121
7.3 Anexo 3 Ficha de evaluación y registro de datos a hostales .....	122
7.4 Anexo 4 Ficha de evaluación y registro de datos a hosterías .....	123

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Ubicación de la ciudad de Puyo .....	32
Gráfico 2 Estacionamiento .....	37
Gráfico 3 Generador de luz .....	38
Gráfico 4 Piscina .....	39
Gráfico 5 Hidromasaje.....	40
Gráfico 6 Baño Turco - Sauna.....	41
Gráfico 7 Spa.....	42
Gráfico 8 Salón para Eventos .....	43
Gráfico 9 Acondicionamiento en áreas comunes .....	44
Gráfico 10 Internet en áreas comunes .....	45
Gráfico 11 Vestíbulo .....	47
Gráfico 12 Habitaciones con cuarto de baño privado.....	48
Gráfico 13 Acondicionamiento en habitaciones.....	49
Gráfico 14 Internet en habitaciones.....	50
Gráfico 15 Frigo bar .....	51
Gráfico 16 Porta maletas .....	52
Gráfico 17 Closet – Armario .....	53
Gráfico 18 Silla.....	54
Gráfico 19 Luz de velador .....	55
Gráfico 20 Cortina .....	56
Gráfico 21 Televisión .....	57
Gráfico 22 Servicio telefónico en habitaciones.....	58
Gráfico 23 Servicio de lavandería .....	59
Gráfico 24 Servicio del personal .....	60
Gráfico 25 Servicio del personal que hable al menos un idioma extranjero .....	61
Gráfico 26 Servicio de botones .....	62
Gráfico 27 Forma de pago en tarjeta de crédito .....	64

Gráfico 28 Circuito de cámaras .....	65
Gráfico 29 Silla de ruedas .....	66
Gráfico 30 Generador de luz .....	67
Gráfico 31 Acondicionamiento en áreas comunes .....	68
Gráfico 32 Piscina .....	69
Gráfico 33 Hidromasaje.....	70
Gráfico 34 Baño turco-sauna.....	71
Gráfico 35 Área de Gimnasio.....	72
Gráfico 36 Spa.....	73
Gráfico 37 Areas deportivas.....	74
Gráfico 38 Salón para eventos.....	75
Gráfico 39 Restaurante .....	76
Gráfico 40 Habitaciones adecuadas para personas con discapacidad .....	77
Gráfico 41 Internet en habitación .....	78
Gráfico 42 Ventilación en habitaciones.....	79
Gráfico 43 Habitación con cuarto de baño privado.....	80
Gráfico 44 Closet o armario .....	81
Gráfico 45 Mesa .....	82
Gráfico 46 Luz de velador .....	83
Gráfico 47 Cortina .....	84
Gráfico 48 Televisión .....	85
Gráfico 49 Servicio de limpieza .....	86
Gráfico 50 Atención del personal.....	87
Gráfico 51 Atención del personal que hable al menos un idioma .....	88
Gráfico 52 Forma de pago que incluya tarjeta de credito .....	89
Gráfico 53 Circuito de cámaras .....	90
Gráfico 54 Habitaciones adecuadas para personas con discapacidad .....	91
Gráfico 55 Habitaciones con baño privado .....	92
Gráfico 56 Acondicionamiento en habitaciones.....	93
Gráfico 57 Cerradura segura .....	94
Gráfico 58 Porta maletas .....	95

Gráfico 59 Closet – armario .....	96
Gráfico 60 Mesa .....	97
Gráfico 61 Silla, sillón, sofá .....	98
Gráfico 62 Luz de velador .....	99
Gráfico 63 Cortina .....	100
Gráfico 64 Servicio de Personal profesional .....	101
Gráfico 65 Personal que hable al menos un idioma extranjero .....	102
Gráfico 66 Formas de pago que incluya tarjetas de crédito .....	103

## **INDICE DE CUADROS**

Cuadro 1 Estacionamiento .....	37
Cuadro 2 Generador de luz.....	38
Cuadro 3 Piscina .....	39
Cuadro 4 Hidromasaje.....	40
Cuadro 5 Baño Turco - Sauna .....	41
Cuadro 6 Spa .....	42
Cuadro 7 Salón para eventos .....	43
Cuadro 8 Acondicionamiento en áreas comunes .....	44
Cuadro 9 Internet en áreas comunes .....	45
Cuadro 10 Vestíbulo .....	47
Cuadro 11 Habitaciones con cuarto de baño privado.....	48
Cuadro 12 Acondicionamiento en habitaciones.....	49
Cuadro 13 Internet en habitaciones .....	50
Cuadro 14 Frigo bar .....	51
Cuadro 15 Porta maletas .....	52
Cuadro 16 Closet - Armario .....	53
Cuadro 17 Silla.....	54
Cuadro 18 Luz de velador .....	55
Cuadro 19 Cortina .....	56
Cuadro 20 Televisión .....	57
Cuadro 21 Servicio telefónico en habitaciones .....	58
Cuadro 22 Servicio de lavandería .....	59

Cuadro 23 Servicio del personal .....	60
Cuadro 24 Servicio del personal que hable al menos un idioma extranjero.....	61
Cuadro 25 Servicio de botones.....	62
Cuadro 26 Forma de pago en tarjeta de crédito.....	64
Cuadro 27 Circuito de cámaras .....	65
Cuadro 28 Silla de ruedas.....	66
Cuadro 29 Generador de luz.....	67
Cuadro 30 Acondicionamiento en áreas comunes .....	68
Cuadro 31 Piscina .....	69
Cuadro 32 Hidromasaje.....	70
Cuadro 33 Baño turco-sauna .....	71
Cuadro 34 Área de Gimnasio.....	72
Cuadro 35 Spa.....	73
Cuadro 36 Áreas deportivas .....	74
Cuadro 37 Salón para eventos.....	75
Cuadro 38 Restaurante .....	76
Cuadro 39 Habitaciones adecuadas para personas con discapacidad.....	77
Cuadro 40 Internet en habitación .....	78
Cuadro 41 Ventilación en habitaciones.....	79
Cuadro 42 Habitación con cuarto de baño privado .....	80
Cuadro 43 Closet o armario .....	81
Cuadro 44 Mesa .....	82
Cuadro 45 Luz de velador .....	83
Cuadro 46 Cortina.....	84
Cuadro 47 Televisión .....	85
Cuadro 48 Servicio de limpieza .....	86
Cuadro 49 Atención del personal .....	87
Cuadro 50 Atención del personal que hable al menos un idioma .....	88
Cuadro 51 Forma de pago que incluya tarjeta de crédito.....	89
Cuadro 52 Circuito de cámaras .....	90
Cuadro 53 Habitaciones adecuadas para personas con discapacidad.....	91
Cuadro 54 Habitaciones con baño privado.....	92
Cuadro 55 Acondicionamiento en habitaciones.....	93

Cuadro 56 Cerradura segura.....	94
Cuadro 57 Porta maletas .....	95
Cuadro 58 Closet - armario .....	96
Cuadro 59 Mesa .....	97
Cuadro 60 Silla, sillón, sofá .....	98
Cuadro 61 Luz de velador .....	99
Cuadro 62Cortina .....	100
Cuadro 63 Servicio de Personal profesional .....	101
Cuadro 64 Personal que hable al menos un idioma extranjero .....	102
Cuadro 65 Formas de pago que incluya tarjetas de crédito.....	103
Cuadro 66 Análisis general de establecimientos categoría Hotel .....	104
Cuadro 67 Análisis general de establecimientos categoría Hostería.....	105
Cuadro 68 Análisis general de establecimientos categoría Hostal.....	106

## INDICE DE FOTOGRAFÍAS

<b>Fotografía 1</b> Hostal Lf exterior del establecimiento.....	116
<b>Fotografía 2</b> Hostal LF, recepción del establecimiento .....	116
<b>Fotografía 3</b> Hostal San Patricio, parte externa del establecimiento .....	117
<b>Fotografía 4</b> Hostal San Patricio, recepción del establecimiento.....	117
<b>Fotografía 5</b> Hostal Real Amazónico, parte externa. ....	117
<b>Fotografía 6</b> Hostal Real Amazónico, vestíbulo del establecimiento .....	118
<b>Fotografía 7</b> Hostal Joya del Oriente, recepción del establecimiento.....	118
<b>Fotografía 8</b> Hostal Joya del Oriente, exterior del establecimiento .....	118
<b>Fotografía 9</b> Hostal del Rio, parte externa .....	119
<b>Fotografía 10</b> Hostal del Rio, recepción del establecimiento. ....	119
<b>Fotografía 11</b> Hostal Posada Real, parte externa. ....	119
<b>Fotografía 12</b> Hostal Posada Real, recepción del establecimiento. ....	120
<b>Fotografía 13</b> Hostal Maleny, parte exterior.....	120
<b>Fotografía 14</b> Hostal Maleny, recepción del establecimiento.....	120

## **CAPITULO I.**

### **1. INTRODUCCIÓN.**

El turismo se ha venido consolidando como una actividad de incentivo económico para el desarrollo local, este sector permite dinamizar la economía de las comunidades anfitrionas y valorizar las particularidades culturales locales, ofreciendo al mismo tiempo posibilidades de empleo.

A nivel mundial es considerada una actividad generadora de recursos económicos por su rápido crecimiento y fuente de ingresos de divisas, aportando de forma directa al sector terciario del Producto Interno Bruto – PIB, según lo reportan la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2006).

En Ecuador es el sector que más potencial ofrece a la economía del país, dentro de las actividades no petroleras, ya que posee una biodiversidad extraordinaria que crea escenarios únicos y que son motivadores de viaje en los mercados nacionales e internacionales.

La oferta existente debe enmarcarse en indicadores de calidad y para ello el Ecuador a través de estrategias de posicionamiento ha creado la Marca Q de Calidad para la prestación de servicios turísticos, que cualifica tres tipos de escenarios, entre ellos los de alojamiento ya que es un factor clave en el nivel de satisfacción de los turistas, visitantes o excursionistas. (MINTUR, 2015)

En este contexto la calidad en los servicios está ocupando un lugar primordial, asociado a los cambios que se vienen operando en la vida de la sociedad, transformándose en un factor competitivo para las pequeñas y medianas empresas y propiciando que se utilicen instrumentos o herramientas que permitan garantizar la calidad lo que solo se puede conseguir en forma estable, sistemática y continua a través de su adecuada gestión.(Soto, 2011)

La oferta hotelera a nivel nacional ocupa el segundo lugar en ingreso anual de rentas, luego de alimentos y bebidas, lo que refleja que es un importante dinamizador socio-económico y un aspecto clave para lograr el éxito de esta industria y consolidación de la matriz productiva, que es una iniciativa de desarrollo y solvencia sostenible en el Ecuador. (SRI, 2015)

Con esta premisa, es necesaria la aplicación de herramientas adecuadas que permitan estandarizar parámetros de calidad en el servicio, como aspecto fundamental en la prestación del servicio, especialmente para los establecimientos categorizados por el Ministerio de Turismo.

Pastaza, considerada cuna de las siete nacionalidades indígenas y lugar privilegiado para realizar varias modalidades turísticas, no se aleja de una realidad hotelera, que integra infraestructura, equipamiento y servicio, acorde a las bellezas paisajísticas, siendo este último el que mayores limitaciones tanto de carácter organizativo como de competencia laboral presentan.

Según el Catastro del Ministerio de Turismo, en el año 2015 se han categorizado en la ciudad de Puyo, cantón Pastaza, establecimientos de alojamiento de tipo hoteles, hostales y hosterías, que forman parte de los emprendimientos de la actividad turística, y que se han visto afectados por la falta de liderazgo de los gestores tanto en políticas públicas como en capacitaciones o entrenamientos que permitan la mejora de la prestación del servicio.

Con la identificación de esta problemática la presente investigación plantea analizar la calidad de la prestación del servicio de hospedaje en los establecimientos antes mencionado por medio de la aplicación de fichas de evaluación que aporten con un diagnóstico real sobre la situación existente, con miras a evaluar los datos obtenidos y de esta forma tener información actualizada, que permita a los entes decisores en conjunto con los propietarios y/o administradores, tomar decisiones para la mejora del servicio.

## **1. 1 PROBLEMA.**

No se cuentan con información actualizada y relevante sobre la prestación del servicio de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Puyo de la provincia de Pastaza, ni con instrumentos que permitan realizar el levantamiento estandarizado de datos, con indicadores que sustenten la toma de decisiones en el fortalecimiento y mejora continua de los alojamiento categorizados por el Ministerio de Turismo.

Por lo anteriormente expuesto se reúne la interrogación: ¿Es necesario analizar la calidad del servicio en los establecimientos de alojamiento del cantón Pastaza?

## **1.2HIPÓTESIS.**

Si se cuenta con información actualizada de la calidad del servicio en los establecimientos de alojamiento registrados por el Ministerio de Turismo en el año 2015, se podrá tomar decisiones para mejorar el servicio.

## **1.3 OBJETIVOS.**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL.**

- Analizar la calidad en la prestación del servicio de hospedaje en los establecimientos de alojamiento registrados en el Ministerio de Turismo en el año 2015.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Aplicar una ficha de evaluación a los establecimientos de alojamiento categorizados por el MINTUR en el año 2015, en la ciudad de Puyo.
- Interpretar los datos obtenidos mediante la aplicación de fichas de evaluación a los establecimientos de alojamiento registrados.
- Realizar un informe general con los resultados obtenidos de los establecimientos de alojamiento.

## CAPITULO II.

### 2. 1 FUNDAMENTACION TEORICA DE LA INVESTIGACION

#### 2.1.1 Turismo.

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2013), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros. El turismo es, en la práctica, una forma particular de emplear el tiempo libre y de buscar recreación.

El turismo como tal, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares. Estos movimientos se caracterizan por su finalidad de otros tipos de viajes motivados por guerras, movimientos migratorios, conquista, comercio, entre otros. No obstante el turismo tiene antecedentes históricos claros. (Beltranmi, 2010)

El turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del Buen Vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social. (MINTUR, 2016)

Se definió el turismo como: *"los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos"*. (Burkart y Medlik, 1981)

Mathieson y Wall (1982), por su parte, utilizaron una definición muy similar a la anterior aunque con algunas modificaciones: *"El turismo es el movimiento temporal de la gente, por períodos inferiores a un año, a destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, las actividades emprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades de los turistas"*.

Turismo es el concepto que comprende todos los procesos, especialmente los económicos, que se manifiestan en la afluencia, permanencia y regreso del turista hacía, en, y fuera, de un determinado municipio, estado o país. (Schullern, 1911 )

Turismo es el vencimiento del espacio por otras personas que afluyen a un sitio donde no poseen lugar fijo de residencia. (Glücksman, 1929)

Turismo es el conjunto de viajes cuyo objeto es el placer o los motivos comerciales o profesionales, u otros análogos, y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal. No son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo. (Bormann, 1930)

### **2.1.2 Evolución histórica del turismo**

El turismo como tal, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares. Estos movimientos se caracterizan por su finalidad de otros tipos de viajes motivados por guerras, movimientos migratorios, conquista, comercio, entre otros. No obstante el turismo tiene antecedentes históricos claros.

Entre 1950 y 1973 se comienza a hablar del boom turístico. El turismo internacional crece a un ritmo superior de lo que lo había hecho en toda la historia. Este desarrollo es consecuencia del nuevo orden internacional, la estabilidad social y el desarrollo de la cultura del ocio en el mundo occidental. En esta época se comienza a legislar sobre el sector.

También éstos son los años en los que se desarrollan los grandes núcleos urbanos y se hace evidente la masificación, surge también el deseo de evasión, escapar del estrés de las ciudades y despejar las mentes de presión.

En estos años se desarrolla la producción de automóviles en cadena que los hace cada vez más asequibles, así como la construcción de carreteras y autopistas, permite un mayor flujo de viajeros. De hecho, la nueva carretera de los Alpes que atraviesa Suiza de Norte a Sur supuso la pérdida de la hegemonía de este país como núcleo receptor, ya que ahora los turistas cruzan Suiza para dirigirse a otros países con mejor clima.

Todos estos factores nos llevan a la era de la estandarización del producto turístico. Los grandes tour operadores lanzan al mercado millones de paquetes turísticos idénticos. En la mayoría de los casos se utiliza el vuelo chárter, que abarata el producto y lo populariza. Al principio de este período (1950) había 25 millones de turistas, y al finalizar (1973) había 190 millones.

En los años 80`s se produce una internacionalización muy marcada de las grandes empresas hosteleras y de los tour operadores, que buscan nuevas formas de utilización del tiempo libre (parques temáticos, deporte, riesgo, salud,...) y aplican técnicas de marketing, pues el turista cada vez tiene mayor experiencia y busca nuevos productos y destinos turísticos, lo que crea una fuerte competencia entre ellos. La multimedia y las comunicaciones transforman el sector, modificando el diseño de los productos, la prestación del servicio, la comercialización del mismo de una manera más fluida.

La década de los 90 incluye grandes acontecimientos como la caída de los regímenes comunistas europeos, la Guerra del Golfo, etc., que inciden de forma directa en la historia del turismo.

Se trata de una etapa de madurez del sector que sigue creciendo aunque de una manera más moderada y controlada. Se limita la capacidad receptiva (adecuación de la oferta a la demanda, se empieza a controlar la capacidad de aforo de monumentos, etc.), se diversifica la oferta (nuevos productos y destinos), se diversifica la demanda (aparecen nuevos tipos diferentes de turistas) y se mejora la calidad (al turista no le importa gastar más si la calidad es mejor).

El turismo entra como parte fundamental de la agenda política de numerosos países desarrollando políticas públicas que afectan a la promoción, planificación y comercialización como una pieza clave del desarrollo económico. Se mejora la formación desarrollando planes educativos especializados. El objetivo de alcanzar un desarrollo turístico sostenible mediante la captación de nuevos mercados y la regulación de la estacionalidad.

Existe de nuevo un abaratamiento de los viajes por vía aérea por medio de las compañías de bajo costo y la liberación de las compañías en muchos países y la feroz competencia de las mismas. Esta liberalización afecta a otros aspectos de los servicios turísticos como la gestión de aeropuertos

### **2.1.3 Clases de turismo**

El turismo es una forma particular del uso del tiempo libre, y una forma especial de recreación. Es una actividad relacionada con la educación, el placer, el descanso y la recreación, aunque puede estar relacionado, también, con algún otro tipo de actividad.

Puede ser clasificado de diversas formas, cada una de ellas orientada a una necesidad específica e incluso, puede ser identificado en función de más de una de sus características.

Según actividades desarrolladas, se clasifican:

- **Turismo de descanso:** También llamado turismo de “sol y playa”.
- **El turismo convencional:** Conocido también como el modelo de “sol y playa”, es un producto propio de la sociedad urbana e industrial cuyas características principales son entre otras un turismo de gran escala, concentrado desde el punto de vista de la oferta y masificado desde el punto de vista de la demanda.
- **Turismo científico:** El objetivo principal del viajero que elige este tipo de turismo es abrir más sus fronteras para la investigación en esta área, ampliar y complementar sus conocimientos.
- **Ecoturismo:** Viajes responsables que conservan el entorno y sostienen el bienestar de la comunidad local. Se acompaña por códigos éticos y un enorme grupo de viajeros internacionales, estudiantes, pensadores y el apoyo de los gobiernos de algunos países industrializados.
- **Turismo de aventura:** El turismo de aventura es otra de las modalidades del turismo alternativo, y sin duda alguna una de las formas que mayores expectativas genera a su alrededor, quizá por el término mismo que evoca, o bien por un cierto misticismo y tabúes que se han generado en su entorno.

- **Turismo agrícola o agroturismo:** Ofrece a los turistas servicios en las haciendas turísticas, donde pueden realizar sus estadías completas “todo incluido”, además de actividades como el cultivo, cosecha, operación de los sistemas de riego, entre las actividades con actividades de ocio recreación y esparcimiento.
- **Turismo cultural:** Corresponde a los viajes que se realizan con el deseo de ponerse en contacto con otras culturas y conocer más de su identidad.
  - **Turismo histórico:** Es aquel que se realiza en aquellas zonas cuyo principal atractivo es su valor histórico.
  - **Turismo religioso:** La motivación principal es la visita a lugares como iglesias y templos sagrados.
  - **Turismo gastronómico:** Otra de las motivaciones al momento de desplazarse puede ser el deleitar el paladar y conocer los platos típicos de las regiones. (Rodríguez Pulgarin, 2011)

#### **2.1.4 Calidad.**

Según Crosby (1961), abordar la calidad es algo integrador, ya que para este autor *"La calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de performance de "cero defectos"*". Equiparando la gestión de calidad con la prevención, en consecuencia, la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en éste proceso. Los niveles estadísticos de conformidad con estándares específicos inducen al personal al fracaso.

Según la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2014), define a la calidad como *"... la agrupación total de las particularidades que un organismo, producto, proceso, sistema o persona, satisfacen necesidades establecidas e implícitas"*.

La trilogía sobre la gestión de la calidad se basa en tres aspectos: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad. En primer lugar, la empresa en la planificación se fija unos objetivos “coste de la mala calidad” y define las acciones necesarias para alcanzarlos. Posteriormente, aplica el control de calidad durante el proceso de fabricación, tomando acciones correctoras cuando se aleja de los objetivos. (Juran, s.f)

Para **American Society for Quality Control (1974)** define la calidad como: "el conjunto de funciones y características de un producto, proceso o servicio que le confieren la capacidad necesaria para satisfacer las necesidades de un determinado usuario".

Según Di-Bella (s.f), Afirma que, *“debe haber calidad en el diseño del producto o del servicio, debe haber conformidad de los estándares con las necesidades y deseos de los usuarios. También debe haber eficiencia de las personas y equipos en la prestación de los servicios en relación con las expectativas de viajar. Proporcionar la calidad total es una obligación moral, ya que, quienes solicitan adquieren la mezcla de producto-servicio, suponen que existe una calidad que corresponde al tipo y nivel el servicio contratado, y es su deber, no solo comercial sino ético, de quienes proporcional el servicio hacerlo eficiente sin importar el precio que se haya pagado por el mismo. El logro de la calidad dentro de los negocios turísticos, hoteles, restaurantes y demás, se basa en la existencia de todo un sistema de valores tanto personales como organizacionales, junto con un compromiso a la excelencia del servicio”*

### **2.1.5 La gestión de la calidad en el proceso de Alojamiento.**

Es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes los cuales sienten un conjunto de sensaciones, expectativas y experiencias personales; que requiere coordinar a múltiples personas que están implicadas directas o indirectamente a prestar un servicio a un cliente que cada vez exige más y sobre todo donde pernocta.

Una correcta gestión de alojamiento debidamente organizada, orientada al cliente y que gestione la calidad de sus servicios conforme a alguna norma de reconocidos resultados, conseguirá aumentar la imagen respecto a ellos, fomentando un aumento de los resultados empresariales. (Soto, 2011)

Parámetros o dimensiones que los clientes utilizan para evaluar la calidad del servicio que reciben de una empresa son seis (6):

- **Fiabilidad.** Los clientes pueden creer y confiar en el establecimiento y en la calidad constante de sus servicios.

- **Capacidad de respuesta.** Los empleados están siempre dispuestos a suministrar el servicio cuando el cliente lo necesita (no cuando la empresa lo considera conveniente).
- **Profesionalidad.** Los empleados poseen las habilidades y conocimientos necesarios para prestar, de forma correcta y precisa, los servicios solicitados por los clientes.
- **Accesibilidad.** Los clientes pueden ponerse fácilmente en contacto con la empresa.
- **Cortesía.** Todo el personal de la empresa trata con los clientes con atención, respeto y consideración y con una actitud y disposición basada en la amistad (los clientes son amigos, no oponentes).
- **Comunicación.** La empresa mantiene un flujo de comunicación, abierta y sincera, en ambos sentidos con la clientela.
- **Credibilidad.** En sus actuaciones y conversaciones, todo el personal proyecta una imagen de confianza, fe y honestidad.
- **Seguridad.** La empresa se preocupa y asegura que los clientes se mantengan al margen de todo tipo de daños, riesgos y dudas.
- **Comprensión y conocimiento de los clientes.** La empresa mantiene mecanismos permanentes que le permiten conocer con precisión las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, sus cambios y tendencias, y sus problemas y aspiraciones.
- **Elementos tangibles.** La empresa se preocupa de que las evidencias físicas del servicio proyecten siempre una imagen de calidad. (Soto, 2011)

### 2.1.6 Mejora continua

Con la Mejora Continua podemos incrementar la posibilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otros partes interesadas, mediante las acciones siguientes:

Según Soto (2011), el análisis y evaluación de la situación existente para identificar las áreas que han de mejorar, se definen conforme a:

- El establecimiento de los objetivos para la mejora;
- La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
- La evaluación de dichas soluciones y su selección;
- La implementación de la solución seleccionada;
- La medición , verificación, análisis y evaluación de los resultados para verificarse se han alcanzado los objetivos;
- La formalización de los cambios.

### **2.1.7 Servicio.**

Según Stanton (s.f), definen los servicios *"Como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades"*.

Según Fisher (1939) y Clark (1940) también han definido el sector servicios dentro de las categorías residuales de la economía, es decir, de aquello que no podía considerarse ni agricultura ni industria manufacturera. Las consecuencias de este fenómeno han sido amplias. Su máxima expresión reside en las opiniones de quienes piensan, al igual que los economistas clásicos, que los servicios son actividades improductivas, aunque el debate sobre el carácter productivo de los servicios pareció concluir a finales del siglo XIX de forma más favorable a los servicios, estimando los aspectos positivos de su papel en las economías.

### **2.1.8 Componentes básicos del buen servicio:**

El buen servicio, según lo expresa López (2001), debe presentar características que permitan la identificación y desarrollo de varios componentes, estos son:

1. **Seguridad:** sólo está bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

2. **Credibilidad:** va de la mano de la seguridad, hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y honestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta.
3. **Comunicación:** se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad, seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente – empresa.
4. **Comprensión del cliente:** no se trata de sonreírle en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea en un esfuerzo por ponernos en su lugar.
5. **Accesibilidad:** para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente como en el sitio web (si se cuenta con él), línea 800; además, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia sino de establecer acciones reales que permitan sacarles provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado.
6. **Cortesía:** atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindamos una gran atención.
7. **Profesionalismo:** posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio,
8. **Capacidad de respuesta:** disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Nuestros clientes no tienen por qué rogarnos para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones nuestros clientes.

9. **Fiabilidad:** es la capacidad de la organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contratarnos ni problemas, este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.
10. **Elementos intangibles:** se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente.

### **2.1.9. Alojamiento**

Para Milo Balanza (s.f), Las empresas de alojamiento a lo largo del tiempo han tenido varias denominaciones, definiéndose de forma general como la actividad dedicada de modo habitual y profesional a proporcionar habitaciones o residencia a personas, junto o no con servicios complementarios.

Según la SENATUR (1987), la actividad de alojamiento, se presta de manera comercial por un período no inferior a una pernoctación en establecimientos que:

- Permitan el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común.
- Estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines de recreo, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, u otros similares.
- Tengan todas las habitaciones, unidades habitacionales, departamentos o sitios identificados externamente.
- Tengan un reglamento interno sobre ingreso y permanencia de los huéspedes y uso de las instalaciones del establecimiento en lugar visible.
- Tengan en todas las habitaciones, unidades habitacionales, departamentos o sitios y en los pasillos, carteles con las instrucciones necesarias para proceder en caso de emergencia, con indicación de las salidas más expeditas.

### **2.1.10 Modalidades de alojamiento**

Para la Organización Mundial de Turismo (2006,) la actividad de alojamiento turístico se ofrecerá dentro de la modalidad hotelera o extra hotelera. Son establecimientos hoteleros los hoteles, hoteles-apartamento, hostales y pensiones.

Son establecimientos extra hoteleros los apartamentos turísticos, alojamientos turísticos al aire libre, albergues turísticos, viviendas de turismo rural y cualesquiera otros que se determinen reglamentariamente.

### **2.1.11 Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico**

Según la normativa vigente en el Ministerio de Turismo del Ecuador, el reglamento de alojamiento turístico las directrices y políticas internacionales dictadas por la OMT desde el año 2006, el alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas y que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente a huéspedes nacionales o extranjeros.

La calidad y hospitalidad de la prestación de este servicio están acorde con el tipo de alojamiento que ostenten en correspondencia a la clasificación y categoría determinadas por el MINTUR mediante la aplicación del Reglamento emitido para el efecto.

### **2.1.12 Establecimiento de alojamiento turístico:**

Según el Ministerio de Turismo del Ecuador (2015), define qué es el establecimiento de alojamiento considerado como una unidad integral de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios. Por lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento a través de la autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en el reglamento.

### **2.1.13 Establecimientos Hoteleros**

Según el Ministerio de Turismo, en Ecuador los establecimientos hoteleros son aquellos que tienen como actividad principal el alojamiento turístico y que forman parte del catastro turístico actualizado de forma anual, donde pueden clasificarse en diferentes grupos.

La modalidad hotelera de alojamiento se clasifica en:

- Grupo primero: comprende los hoteles y los hoteles-apartamento;
- Grupo segundo: está integrado por los hostales; y,
- Grupo tercero: por las pensiones.

Los hoteles son establecimientos que ofreciendo alojamiento, con o sin servicios complementarios, ocupan la totalidad de un edificio o edificios o una parte independiente de los mismos, constituyendo sus dependencias una explotación homogénea con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo, y reúnen los requisitos mínimos establecidos reglamentariamente.

Los hoteles-apartamento son establecimientos en los que concurren los servicios comunes propios de los hoteles con las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento, y cumplen con las exigencias requeridas reglamentariamente.

Los hostales son establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios complementarios, y que, por su dimensión, estructura, infraestructura, servicios y otras características, no pueden ser clasificados en el grupo primero, y cumplen las exigencias requeridas reglamentariamente.

Las pensiones son establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios complementarios, y que, por su dimensión, estructura, infraestructura, servicios u otras características, no pueden ser clasificados ni en el grupo primero ni en el segundo, y cumplen las exigencias requeridas reglamentariamente.

### **2.1.14 Establecimientos de alojamiento categorizados por el Ministerio de Turismo.**

Según el Ministerio de Turismo en el año 2005 y el Reglamento de alojamiento turístico (Reformado por el lit. c) del Artículo 1 del Acuerdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016), las clasificaciones de alojamiento turístico y nomenclatura, presentan las siguientes clasificaciones:

• Hotel.....	<b>H</b>
• Hostería.....	<b>HS</b>
• Hacienda Turística.....	<b>HA</b>
• Lodge.....	<b>L</b>
• Resort.....	<b>R</b>
• Refugio.....	<b>RF</b>
• Campamento Turístico....	<b>CT</b>
• Casa de Huéspedes.....	<b>CH</b>

**Hotel:** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y ase privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo. Cuenta con servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría.

**Hostal:** establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, puede prestar el servicio de alimentos y bebidas a sus huéspedes.

**Hostería:** Establecimientos de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicios de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de aseo y baño privado, cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación.

### **2.1.15 Requisitos de categorización:**

Según el Ministerio de Turismo (2015), en el reglamento de alojamiento turístico son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas. Estos requisitos son de cumplimiento obligatorio para tener una categoría o mantenerla.

## CAPITULO III.

### 3. LOCALIZACION

**País:** Ecuador

**Provincia:** Pastaza

**Ciudad:** Puyo

El Proyecto de Investigación y Desarrollo se realizó dentro de la ciudad de Puyo, que se encuentra localizada en la parroquia del mismo nombre, del Cantón Pastaza. Únicamente a los establecimientos de alojamiento categorizados por el Ministerio de Turismo en el año 2015.

**Gráfico 1 Ubicación de la ciudad de Puyo**



**Fuente:** GAD Municipal del Cantón Pastaza

**Elaborado por:** La Autora

### **3. 2 TIPO DE INVESTIGACION**

#### **Diagnóstica**

El trabajo de investigación diagnóstica se lo adquiere para poder detectar las deficiencias, fortalezas o necesidades del campo de estudio que se van a evaluar, de esta manera se podrá obtener un panorama más claro y así a futuro definir planes de solución al problema detectado.

#### **De campo**

Se desarrolla como el proceso que permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. Así estudiar la situación para diagnosticar las necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos, Por lo cual, esta investigación se aplica en cada establecimiento de alojamiento categorizado por el MINTUR en la ciudad de Puyo, con un tiempo definido, que ayudará a la recopilación de información para tomar datos precisos del sitio de estudio y realizar un análisis real.

### **3. 3 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Método de observación**

Se aplicó este método durante el diagnóstico para determinar las condiciones actuales de los servicios en los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Puyo.

#### **Método analógico o comparativo**

Se aplicó este método al momento de realizar la tabulación de datos de las fichas ya que de esta forma se establecen resultados finales independientes para lograr obtener una conclusión final, la cual nos permite conocer las falencias que presentan los establecimientos de alojamiento.

## **Método bibliográfico**

Sin duda alguna, este ha sido el método que se utilizó desde que inició la investigación, ya que las fuentes bibliográficas son muy valiosas sobre todo cuando se requieren datos reales, o cuando se tiene dudas sobre algún tema determinado, además de ésta forma podemos acrecentar nuestros conocimientos en diferentes áreas del conocimiento humano.

## **3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El tipo de diseño utilizado para la investigación es descriptivo, ya que este nos permite observar el fenómeno en su forma natural para después analizarlo.

Para la recopilación de datos en la investigación se recurrió a la aplicación de treinta y dos fichas de evaluación, las cuales se dividen en tres grupos ya que cada categoría de establecimientos tiene requerimientos diferentes para hoteles, hostales y hosterías

Estas fichas contienen parámetros para evaluar aspectos de infraestructura, servicios, atención al cliente y aspectos generales que el establecimiento debe poseer para poder brindar su servicio con óptima calidad y el cliente se sienta a gusto.

## **3.5 TRATAMIENTO DE LOS DATOS**

En la presente investigación fue necesario realizar una base de datos por cada categoría de establecimiento que permita así ingresar la información obtenida de las fichas de evaluación que se aplicaron a los diferentes establecimientos de alojamiento, de tal manera llevar un registro que permita desarrollar el análisis respectivo.

Ingresa toda la información, se procedió a registrarlos en el programa SPSS versión 22 con el propósito de la obtención de números estadísticos necesarios para el análisis. Una vez registrados los porcentajes se realizó una base de datos, con el objeto de representar gráficamente los resultados.

### **3.5.1 Establecimientos de alojamiento, categorizados por el Ministerio de Turismo a los cuales se aplicó las fichas de evaluación.**

#### **HOTELES:**

En la categoría hoteles, se registran cuatro establecimientos, dentro de la ciudad de Puyo.

- Delfín Rosado
- San Luis
- Rizoo Inn
- Turismo Inn

#### **HOSTALES:**

En la categoría hostales, se registran 19 establecimientos, dentro de la ciudad de Puyo.

- Posada Real
- Milenium
- Las Palmas
- Puyo
- Oro Negro
- Del RIO
- LF
- Kanoas
- El Jardín
- San Patricio
- Araucano
- Maleny
- La Joya del Oriente
- Gahona
- Majestic Inn
- Libertad
- Amazónico
- Real Amazónico
- Fresaw

#### **HOSTERIAS**

En la categoría hosterías, se registran 9 establecimientos, dentro de la ciudad de Puyo.

- Finca el Pigual
- Turingia
- Flor de Canela
- Santa Marianita
- Safari
- Lizanes
- Hachacaspi
- Don Elías
- Orquídea Lodge

**UNIVERSO:** El total de los establecimientos en los que se aplicó la ficha de evaluación fueron 32 entre Hoteles, Hostales y Hosterías.

### **3.6 RECURSOS HUMANOS**

- Investigadora
- Docentes
- Dueños, gerentes o administradores de los establecimientos de alojamiento
- Equipo de apoyo.

### **3.7 RECURSOS MATERIALES**

En todo el proceso de la elaboración del proyecto de investigación y desarrollo, se utilizaron los siguientes materiales:

- Una resma de papel bond
- Esferos color azul, negro y rojo
- Un cuaderno
- Una carpeta
- Sobres de manila
- Un mapa de la ciudad
- Un registro de los establecimientos de alojamiento
- Un automóvil
- Una fotocopiadora
- Una cámara
- Una laptop
- Calculadora
- Celular
- Memory card
- Notas adhesivas

## CAPÍTULO IV.

### 4.1 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS EN ESTABLECIMIENTOS CATEGORÍA HOTELES

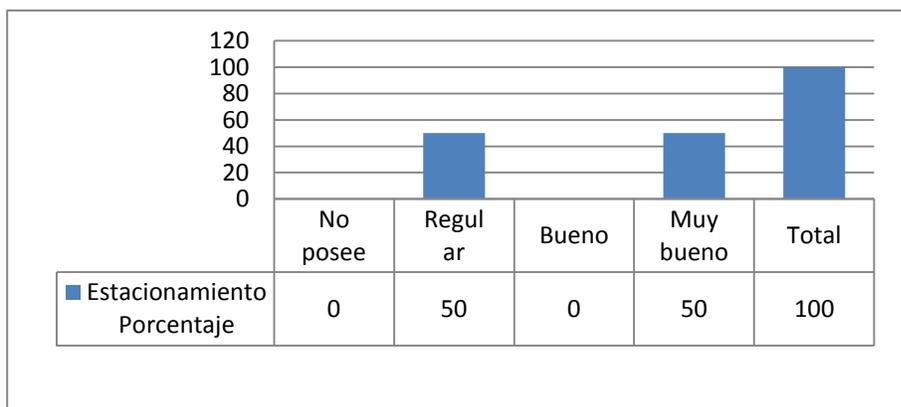
Cuadro 1 Estacionamiento

Estacionamiento	
	Porcentaje
No posee	0
Regular	50
Bueno	0
Muy bueno	50
Total	100

Fuente: Establecimientos categoría hoteles

Elaborado por: La Autora

Gráfico 2 Estacionamiento



Fuente: Establecimientos categoría hoteles

Elaborado por: La Autora

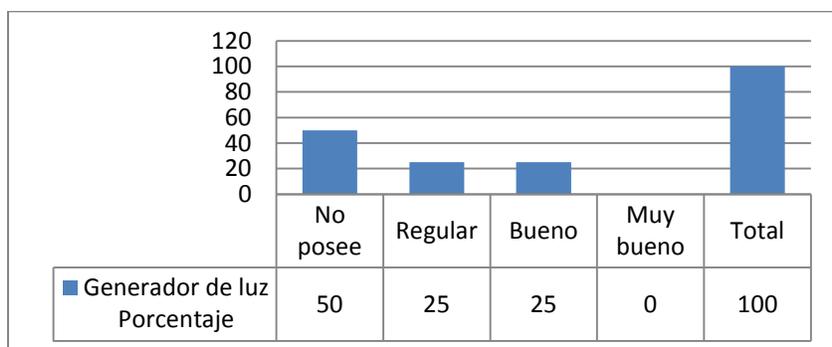
**Análisis e interpretación:** Según la investigación de campo el 50 % se estima regular (que no presenta óptimas condiciones), debido a que no cuenta con el espacio suficiente y no están en óptimas condiciones. El 50 % restante, poseen un lugar de estacionamiento muy bueno.

## Cuadro 2 Generador de luz

Generador de luz	
	Porcentaje
<b>No posee</b>	50
<b>Regular</b>	25
<b>Bueno</b>	25
<b>Muy bueno</b>	0
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

## Gráfico 3 Generador de luz



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

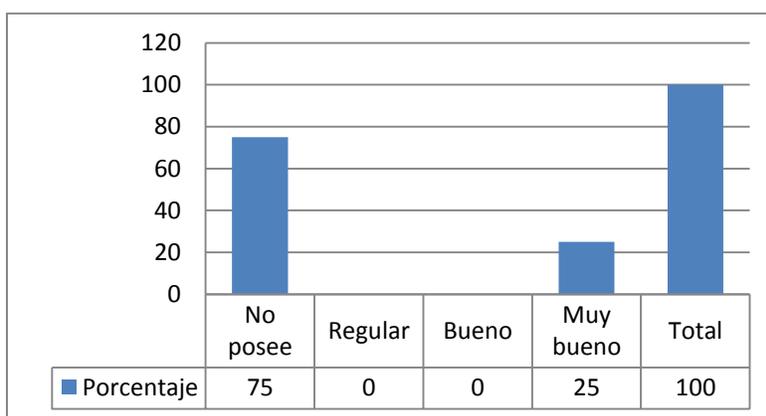
**Análisis e interpretación:** El 50 % de establecimientos en categoría hoteles no poseen un generador de luz, esto quiere decir que en caso de falta de energía eléctrica se presentarían complicaciones en el servicio con los clientes. El 25 % cuenta con un generador en estado regular lo que también genera posibles dificultades. El otro 25 % si cuenta con un buen generador lo cual permite brindar un mejor servicio al cliente y que se sienta satisfecho.

### Cuadro 3 Piscina

Piscina	
	Porcentaje
No posee	75
Regular	0
Bueno	0
Muy bueno	25
Total	100

Fuente: Establecimientos categoría hoteles  
Elaborado por: La Autora

### Grafico 4 Piscina



Fuente: Establecimientos categoría hoteles  
Elaborado por: Autor

**Análisis e interpretación:** El 75 % de establecimientos de categoría hoteles no cuentan con este servicio, lo cual es un factor importante ya que la ciudad de Puyo es una ciudad turística y el visitante busca este tipo de servicio. El 25 % cuenta con el área de piscina muy bueno, creando una mejor experiencia.

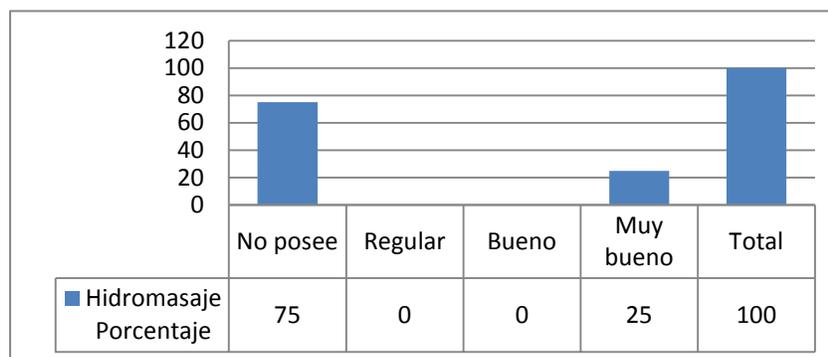
#### Cuadro 4 Hidromasaje

Hidromasaje	
	Porcentaje
No posee	75
Regular	0
Bueno	0
Muy bueno	25
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

#### Grafico 5 Hidromasaje



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

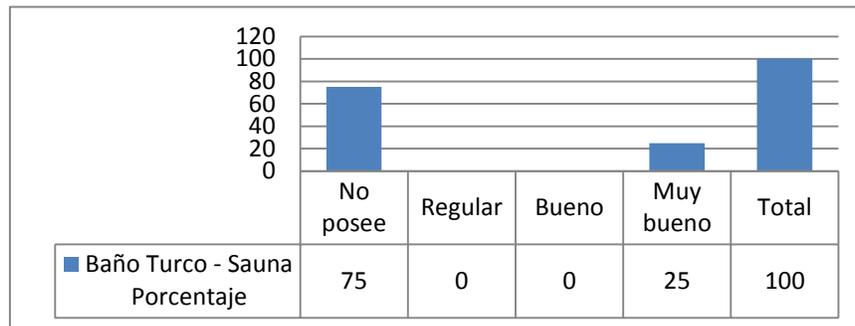
**Análisis e interpretación:** El 75 % de establecimientos categorizados hoteles no poseen hidromasaje. En cuanto al 25 % si cuenta con el servicio de hidromasaje creando así ventaja sobre el resto de establecimientos.

**Cuadro 5 Baño Turco - Sauna**

Baño Turco - Sauna	
	Porcentaje
No posee	75
Regular	0
Bueno	0
Muy bueno	25
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 6 Baño Turco - Sauna**



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

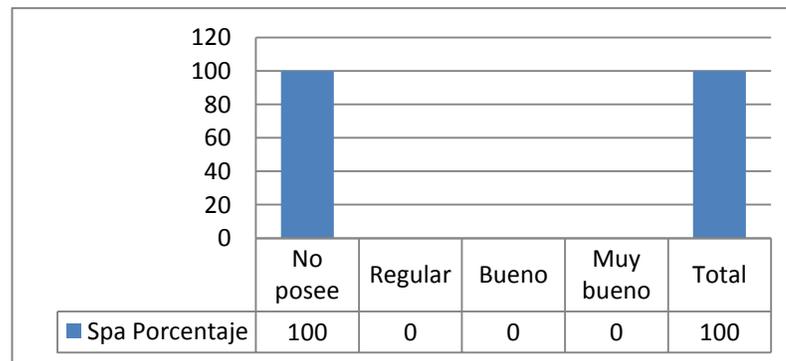
**Análisis e interpretación:** El 75% de los establecimientos no poseen un turco – sauna . El 25 % restante cuenta con turco – sauna lo que permite que el visitante tenga variedad en los servicios y satisfacer sus expectativas.

**Cuadro 6 Spa**

Spa	
	Porcentaje
<b>No posee</b>	100
<b>Regular</b>	0
<b>Bueno</b>	0
<b>Muy bueno</b>	0
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 7 Spa**



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** Autor

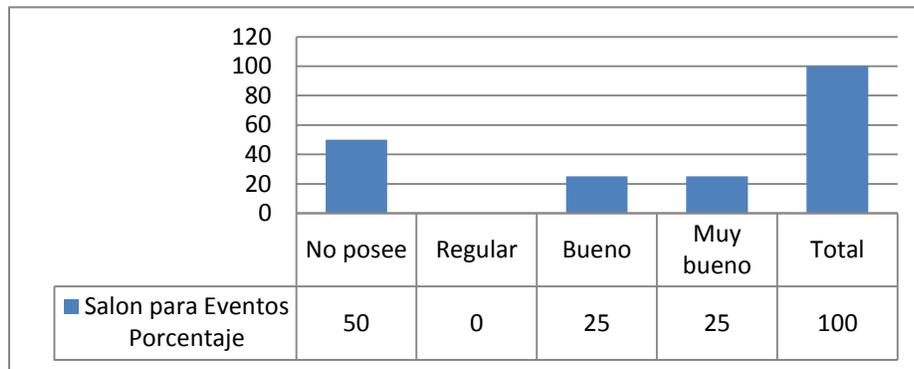
**Análisis e interpretación:** Del total de los establecimientos categorizados como hoteles, el 100% no cuenta con spa, creando así que ciertos turistas tomen la decisión de desplazarse a otra zona que cuente con los servicios completos.

### Cuadro 7 Salón para eventos

Salón para Eventos	
	Porcentaje
<b>No posee</b>	50
<b>Regular</b>	0
<b>Bueno</b>	25
<b>Muy bueno</b>	25
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** Autor

### Gráfico 8 salón para Eventos



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

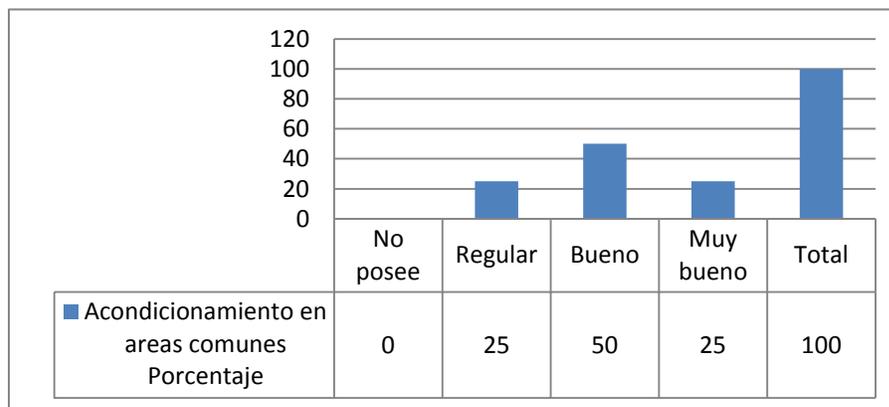
**Análisis e interpretación:** El 50 % de los establecimientos no tienen un área para la realización de eventos. El 25 % cuenta con un área de restaurante buena,. El 25 % restante cuenta con un restaurante muy bueno lo que significa que cumple con las necesidades del cliente.

### Cuadro 8 Acondicionamiento en áreas comunes

Acondicionamiento en áreas comunes	
	Porcentaje
No posee	0
Regular	25
Bueno	50
Muy bueno	25
Total	100

Fuente: Establecimientos categoría hoteles  
Elaborado por: La Autora

### Grafico 9 Acondicionamiento en áreas comunes



Fuente: Establecimientos categoría hoteles  
Elaborado por: La Autora

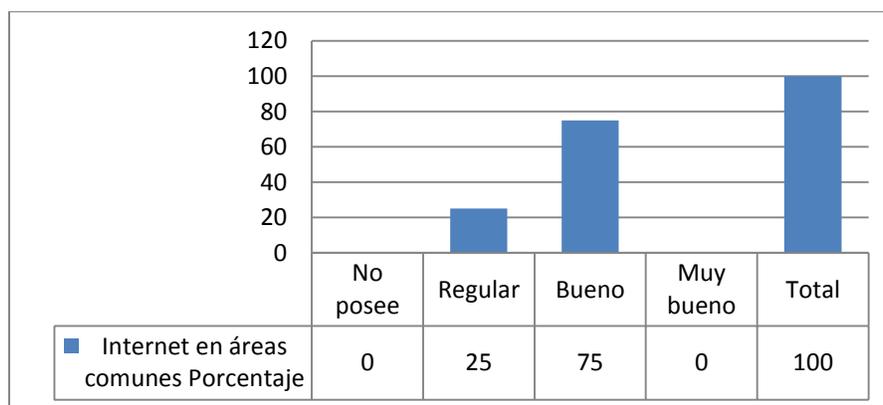
**Análisis e interpretación:** El 25 % de hoteles poseen un acondicionamiento regular lo que significa que está en condiciones inapropiadas y que genera incomodidad. En cuanto al 25% es bueno lo que se refiere a un grado medio de satisfacción. Y el 25 % restante cuenta con acondicionamiento muy bueno creando así satisfacción completa.

### Cuadro 9 Internet en áreas comunes

Internet en áreas comunes	
	Porcentaje
No posee	0
Regular	25
Bueno	75
Muy bueno	0
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

### Grafico 10 Internet en áreas comunes



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** En el 25 % de establecimientos la conectividad de internet en diferentes áreas es de manera regular lo que significa que no es buena, percibiendo así insatisfacción. El 75 % restante muestra una buena conectividad lo que surge una satisfacción aceptable en los clientes.



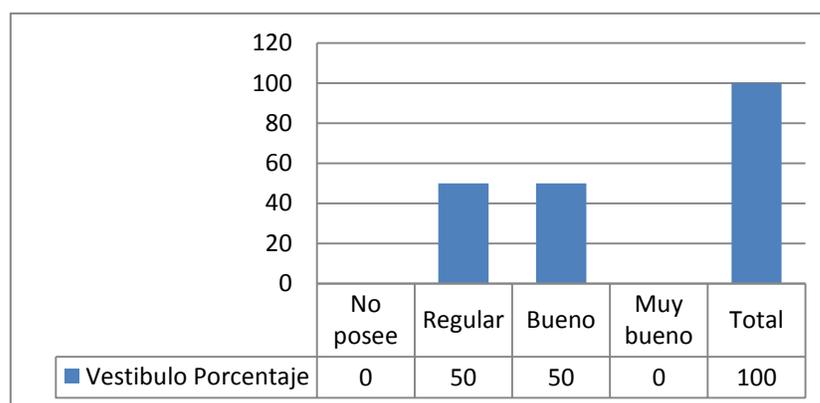
## Cuadro 10 Vestíbulo

Vestíbulo	
	Porcentaje
No posee	0
Regular	50
Bueno	50
Muy bueno	0
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

## Grafico 11 Vestíbulo



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 50% de los establecimientos cuenta con un área de vestíbulo regular y esto se ve reflejado como un lugar no confortable para el cliente. El 50 % de los establecimientos restantes cuentan un buen espacio físico lo que significa que es aceptable su condición. El área de vestíbulo es el lugar donde se ve reflejado todas las instalaciones del establecimiento, esto quiere decir que si el vestíbulo es muy bueno el resto del establecimiento lo son, pero muchas de las veces es lo contrario se muestra una área de vestíbulo muy buena y el resto de instalaciones no lo son. Esto produce que el cliente se sienta inconforme por no recibir lo que esperaba.

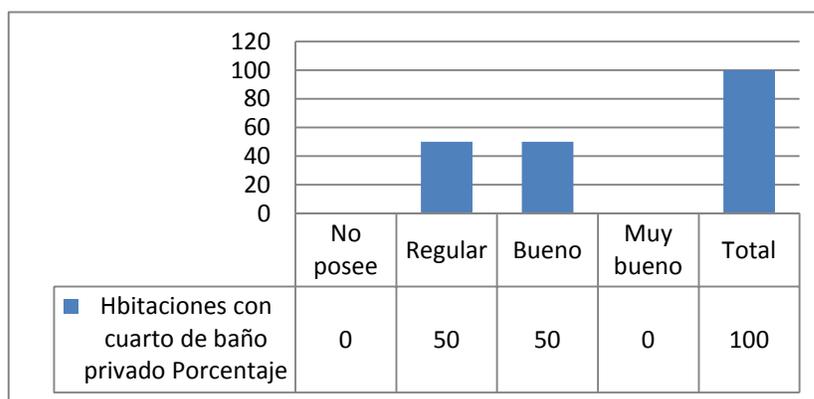
### Cuadro 11 Habitaciones con cuarto de baño privado

Habitaciones con cuarto de baño privado	
	Porcentaje
No posee	0
Regular	50
Bueno	50
Muy bueno	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: Establecimientos categoría hoteles

Elaborado por: La Autora

### Grafico 12 Habitaciones con cuarto de baño privado



Fuente: Establecimientos categoría hoteles

Elaborado por: La Autora

**Análisis e interpretación:** El 50 % de los establecimientos cuentan con baño privado en un estado regular, mostrando así mala imagen al cliente y que él se sienta insatisfecho.

El 50 % restante cuentan con un área de baño buena lo que es satisfactorio para sus clientes. Probablemente quienes cuentan con esta área en muy buenas condiciones serán quienes reciban mayor acogida que el resto.

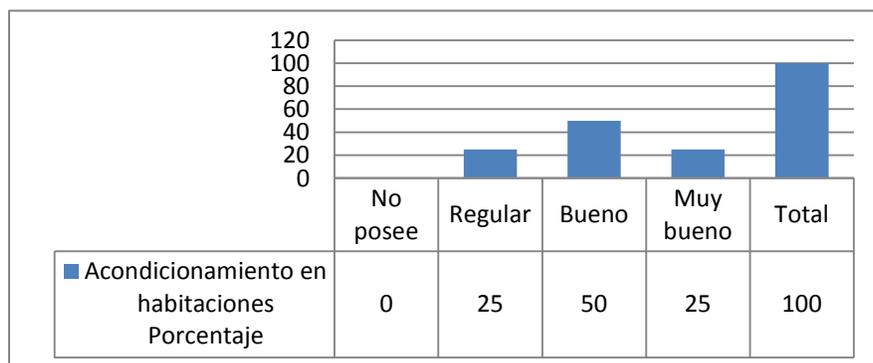
## Cuadro 12 Acondicionamiento en habitaciones

Acondicionamiento en habitaciones	
	Porcentaje
<b>No posee</b>	0
<b>Regular</b>	25
<b>Bueno</b>	50
<b>Muy bueno</b>	25
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

## Grafico 13 Acondicionamiento en habitaciones



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 25 % de establecimientos poseen una ventilación regular lo que es un problema de incomodidad ya que la ciudad es de clima húmedo – caliente y al cliente estaría insatisfecho en el lugar. Mientras que el 50 % de establecimientos cuentan en sus habitaciones con una ventilación buena lo que es aceptable. El 25 % restante de establecimientos cuentan en las habitaciones con muy buena ventilación lo que es un aspecto satisfactorio en sus clientes.

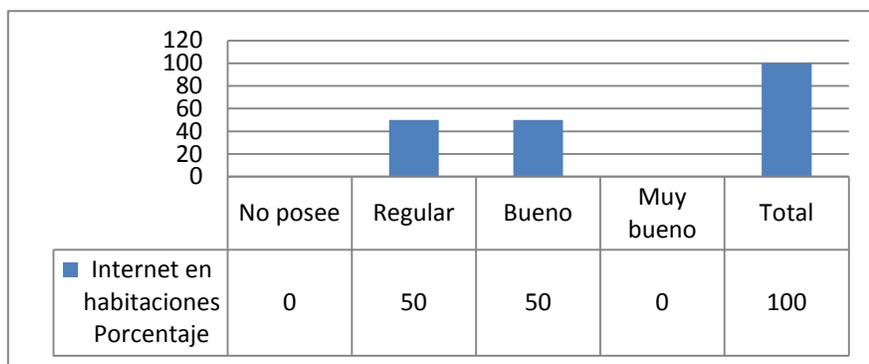
### Cuadro 13 Internet en habitaciones

Internet en habitaciones	
	Porcentaje
No posee	0
Regular	50
Bueno	50
Muy bueno	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

### Grafico 14 Internet en habitaciones



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

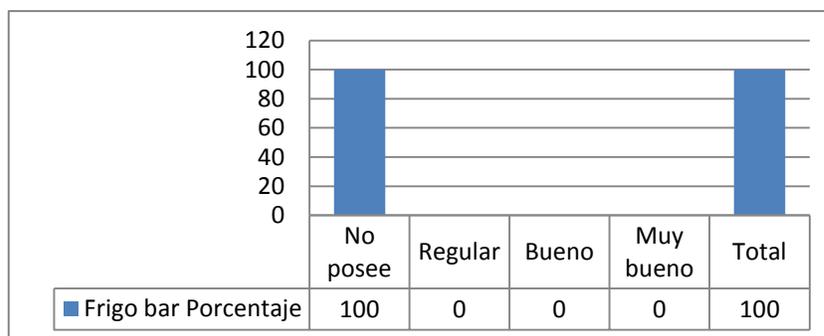
**Análisis e interpretación:** El 50 % de los establecimientos brindan un servicio regular en cuanto a la conectividad en internet en sus habitaciones, se lo podría definir también como deficiente. El 50 % restante posee una conectividad buena o aceptable. El internet un aspecto importante e en la gran mayoría de clientes ya que hoy en día todo se realiza por este medio, y es de gran importancia que los establecimientos cuenten con un muy buen servicio para que sus huéspedes se sientan a gusto desde sus habitaciones.

**Cuadro 14 Frigo bar**

Frigo bar	
	Porcentaje
No posee	100
Regular	0
Bueno	0
Muy bueno	0
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 15 Frigo bar**



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

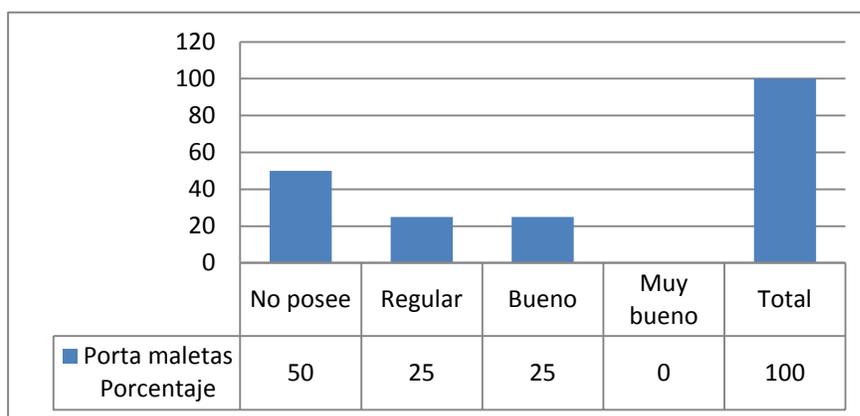
**Análisis e interpretación:** El 100% de los establecimientos categoría hoteles no cuentan con un frigo bar o mini bar, esto probablemente por costes de inversión que podría provocar. Pero por otra parte el cliente que esta hospedado ya no tendría que ir a buscar un lugar donde adquirir algún tipo de snak y a su vez sería un ingreso más de venta para el establecimiento.

### Cuadro 15 Porta maletas

Porta maletas	
	Porcentaje
<b>No posee</b>	50
<b>Regular</b>	25
<b>Bueno</b>	25
<b>Muy bueno</b>	0
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

### Grafico 16 Porta maletas



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 50 % de los establecimientos no tienen en sus habitaciones un porta maletas, los dueños pueden confundirlo con aramio o velador, pero son muebles muy diferentes ya que el uno es de uso para las maletas o bolso y el otro para la ropa.

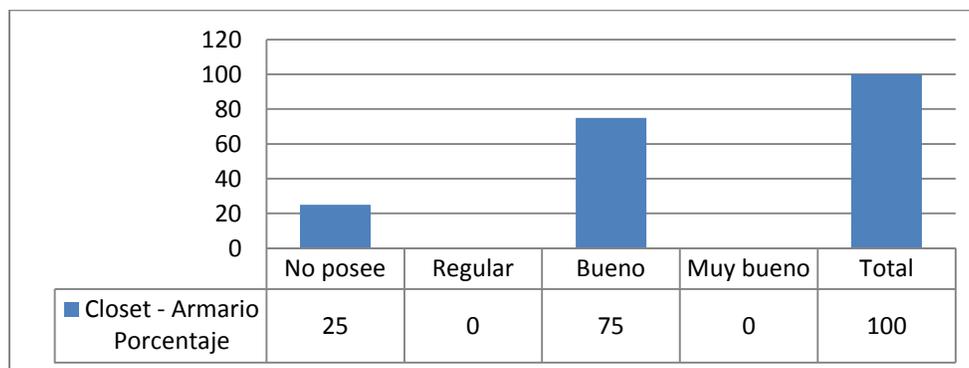
El 25 % de establecimientos cuentan con un portamaletas en un estado regular, esto significa que no está muy acorde a las necesidades del huésped. Y el 25 % restante cuenta con un buen sitio de porta maletas lo que es aceptable en sus condiciones.

### Cuadro 16 Closet - Armario

Closet – Armario	
	Porcentaje
No posee	25
Regular	
Bueno	75
Muy bueno	0
Total	100

Fuente: Establecimientos categoría hoteles  
Elaborado por: La Autora

### Grafico 17 Closet – Armario



Fuente: Establecimientos categoría hoteles  
Elaborado por: La Autora

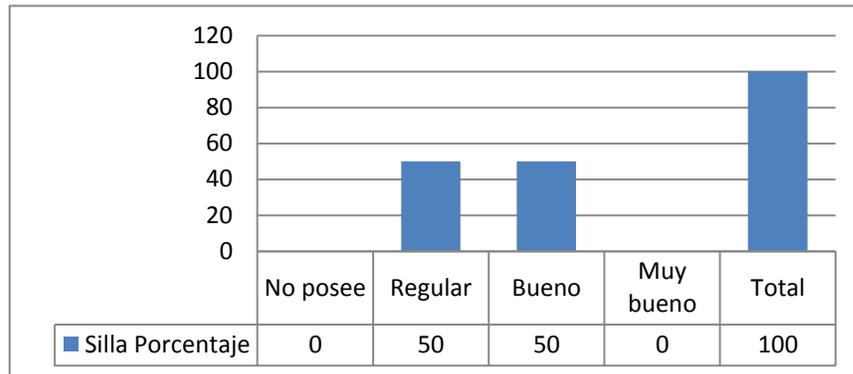
**Análisis e interpretación:** El 25 % de establecimientos no tienen un armario, debido a que lo reemplazar por un mueble diferente, mientras que el huésped tendrá que conformarse causando así inconformidad. Mientras que el 75 % poseen un closet – armario en condiciones buenas o aceptables para su uso.

**Cuadro 17 Silla**

Silla	
	Porcentaje
No posee	0
Regular	50
Bueno	50
Muy bueno	0
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 18 Silla**



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

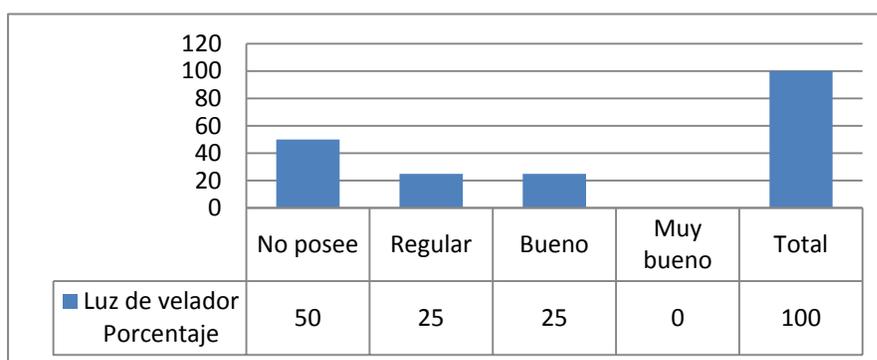
**Análisis e interpretación:** El 50% de establecimientos cuentan con muebles de sentarse en estado regular lo cual es de aspecto malo a percepción del huésped. El 50 % restante cuentan con buenos asientos, o aceptables para su uso.

### Cuadro 18 Luz de velador

Luz de velador	
	Porcentaje
<b>No posee</b>	50
<b>Regular</b>	25
<b>Bueno</b>	25
<b>Muy bueno</b>	0
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

### Grafico 19 Luz de velador



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

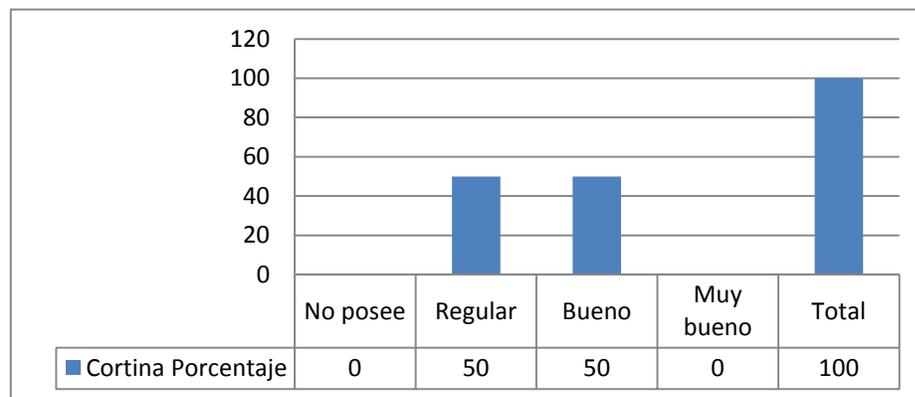
**Análisis e interpretación:** El 50% de los establecimientos no posee lámpara de velador, esto a causa de que no tienen una mesa pequeña o velador donde ponerla. El 25% cuenta con una lámpara en estado regular no muy buena para su uso. Y el 25 % restante cuenta con una lámpara es estado bueno o aceptable para su condición.

**Cuadro 19 Cortina**

Cortina	
	Porcentaje
No posee	0
Regular	50
Bueno	50
Muy bueno	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 20 Cortina**



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

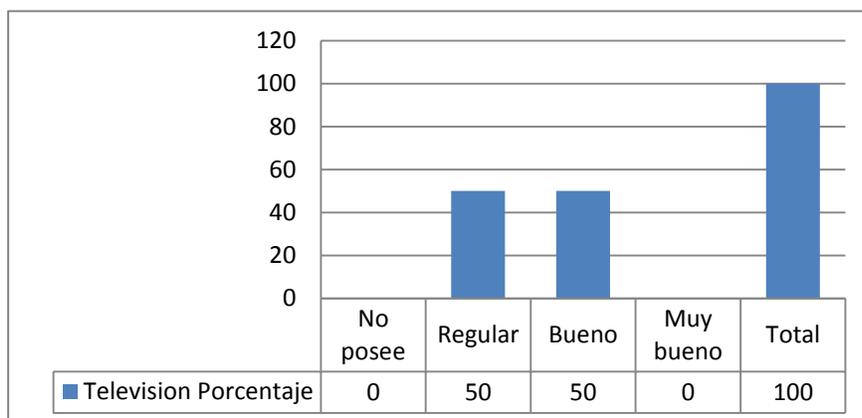
**Análisis e interpretación:** El 50 % de establecimientos cuentan con cortinas en estado regular, esto refiriéndose a que su condición está en mal estado. Y el 50 % restante cuenta con cortinas en un estado bueno o que se puede sentir a gusto con ellas.

## Cuadro 20 Televisión

Televisión	
	Porcentaje
No posee	0
Regular	50
Bueno	50
Muy bueno	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

## Grafico 21 Televisión



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

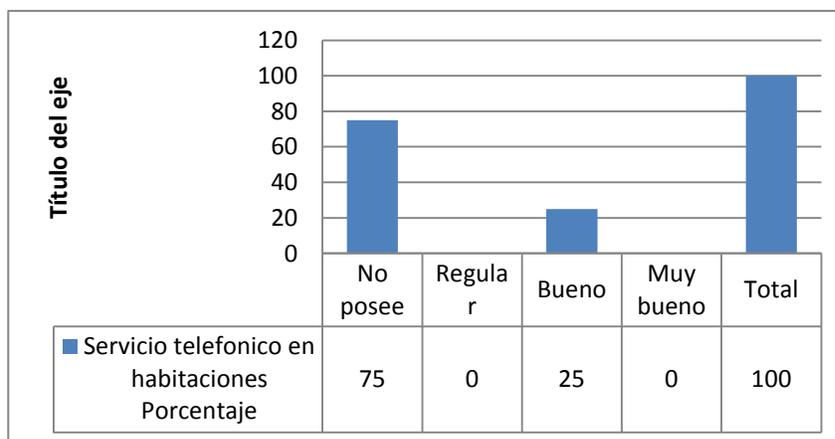
**Análisis e interpretación:** El 50 % de establecimientos cuentan televisión un estado regular, esto se refiere a que su tipo de modelo ya no va acorde a la actualidad. Mientras que el otro 50 % de establecimientos tienen televisión en estado bueno, refiriéndose principalmente a su imagen física o modelo actual.

### Cuadro 21 Servicio telefónico en habitaciones

Servicio telefónico en habitaciones	
	Porcentaje
No posee	75
Regular	0
Bueno	25
Muy bueno	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: Establecimientos categoría hoteles  
Elaborado por: La Autora

### Grafico 22 Servicio telefónico en habitaciones



Fuente: Establecimientos categoría hoteles  
Elaborado por: La Autora

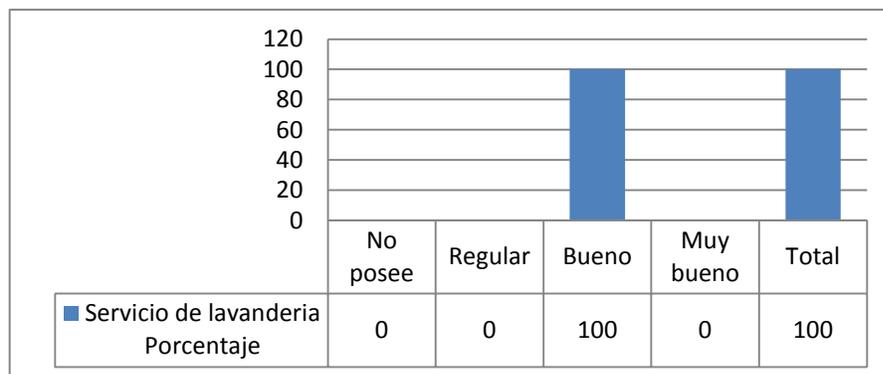
**Análisis e interpretación:** el 75 % de establecimientos no cuentan con servicio de telefonías 24 horas, esto al momento de presentarse una emergencia causaría problemas e inseguridad en el huésped. El 25 % de establecimientos cuenta con buen servicio lo cual genera confianza en el lugar.

**Cuadro 22 Servicio de lavandería**

Servicio de lavandería	
	Porcentaje
<b>No posee</b>	0
<b>Regular</b>	0
<b>Bueno</b>	100
<b>Muy bueno</b>	0
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 23 Servicio de lavandería**



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

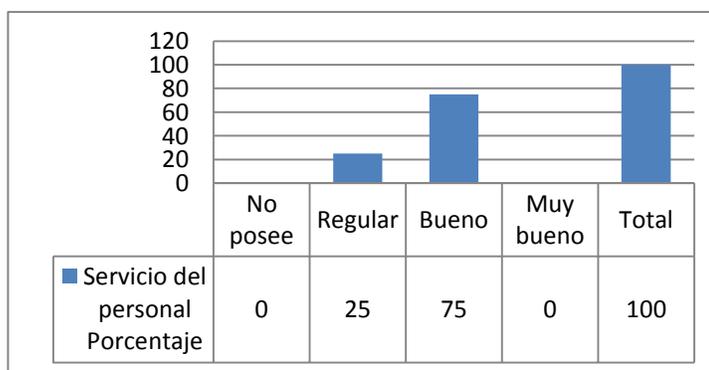
**Análisis e interpretación:** Según se ha podido observar el 100% de establecimientos cuentan con un servicio bueno en lavandería, y viéndola por una percepción diferente se diría que este servicio debería ser muy bueno ya que lo que están lavando son objetos que todas las personas que llegan al lugar lo van a usar, por lo tanto debería tomar mayor atención los propietarios para que el cliente se sienta conforme en su uso.

**Cuadro 23 Servicio del personal**

Servicio del personal	
	Porcentaje
<b>No posee</b>	0
<b>Regular</b>	25
<b>Bueno</b>	75
<b>Muy bueno</b>	0
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 24 Servicio del personal**



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Se puede asumir que el 25 % de establecimientos brindan un servicio regular en cuanto a la atención al cliente. Mientras que el 75 % restante realizan un buen servicio en su atención, tratando de que el cliente esté a gusto en su estadía.

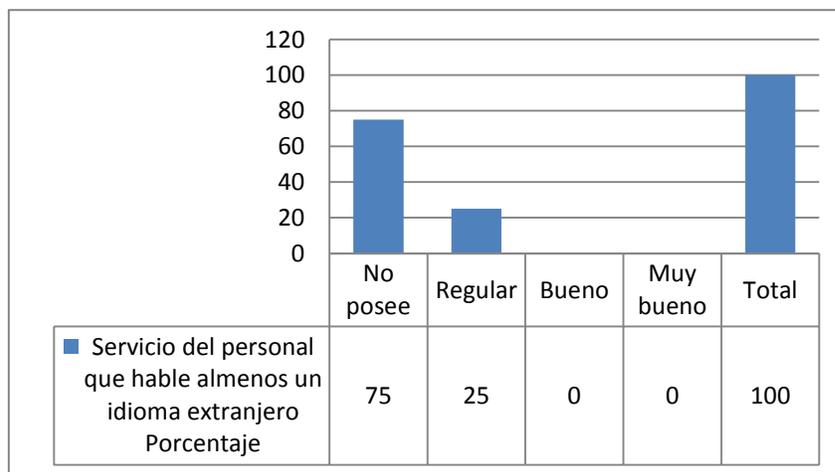
**Cuadro 24 Servicio del personal que hable al menos un idioma extranjero**

Servicio del personal que hable al menos un idioma extranjero	
	Porcentaje
<b>No posee</b>	75
<b>Regular</b>	25
<b>Bueno</b>	0
<b>Muy bueno</b>	0
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 25 Servicio del personal que hable al menos un idioma extranjero**



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

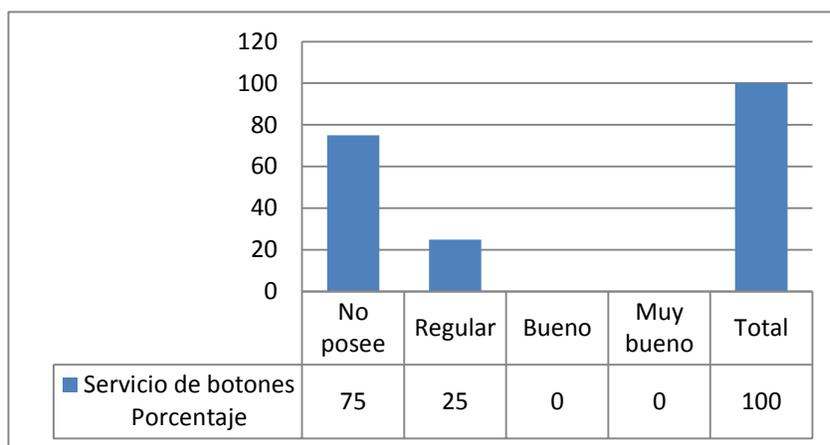
**Análisis e interpretación:** Según la investigación se define que el 75 % del personal en los establecimientos categoría hoteles no cuentan con personal que hable otro tipo de idioma. Mientras que el 25 % de los establecimientos al menos cuenta con una persona que pueda comunicarse con un extranjero.

**Cuadro 25 Servicio de botones**

Servicio de botones	
	Porcentaje
<b>No posee</b>	75
<b>Regular</b>	25
<b>Bueno</b>	0
<b>Muy bueno</b>	0
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 26 Servicio de botones**



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 75 % de los establecimientos no cuentan con una persona que proporcione este servicio de botones. Mientras que el 25 % restante cuenta de manera regular con una persona que esté pendiente de brindar este servicio.

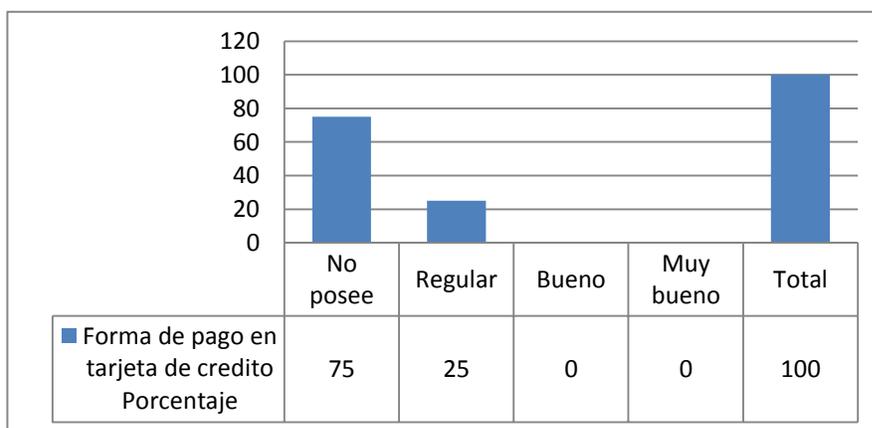


**Cuadro 26 Forma de pago en tarjeta de crédito**

<b>Forma de pago en tarjeta de crédito</b>	
	Porcentaje
<b>No posee</b>	75
<b>Regular</b>	25
<b>Bueno</b>	0
<b>Muy bueno</b>	0
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 27 Forma de pago en tarjeta de crédito**



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles  
**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 75 % de establecimientos no cuentan con forma de pago que incluya tarjeta, lo que para algunos clientes sería un inconveniente si no traen dinero en efectivo. Mientras que el 25 % cuenta con este servicio tratando de cumplir con las peticiones de sus clientes.

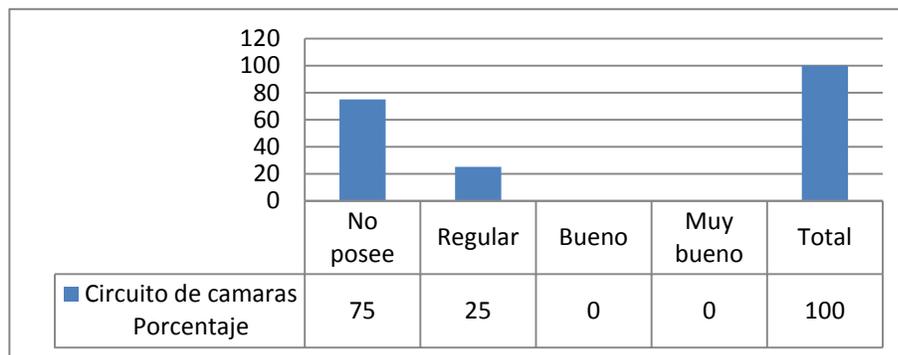
**Cuadro 27 Circuito de cámaras**

Circuito de cámaras	
	Porcentaje
<b>No posee</b>	75
<b>Regular</b>	25
<b>Bueno</b>	0
<b>Muy bueno</b>	0
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 28 Circuito de cámaras**



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 75 % de los establecimientos no cuentan con un sistema de cámaras de seguridad un detalle más para que el cliente no se sienta seguro. El 25 % restante cuenta con este sistema, pero con equipos básicos.

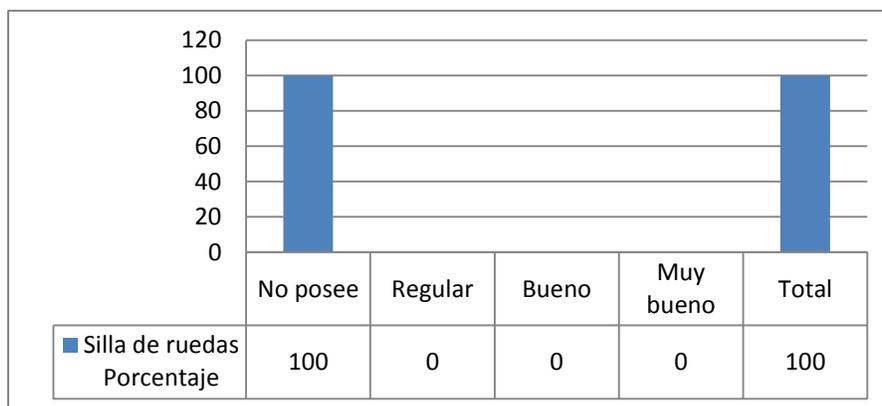
**Cuadro 28 Silla de ruedas**

Silla de ruedas	
	Porcentaje
No posee	100
Regular	
Bueno	0
Muy bueno	0
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 29 Silla de ruedas**



**Fuente:** Establecimientos categoría hoteles

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 100% de los establecimientos no cuentan con sillas de ruedas lo que es indispensable para una posible emergencia.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS EN ESTABLECIMIENTOS CATEGORÍA HOSTERÍAS

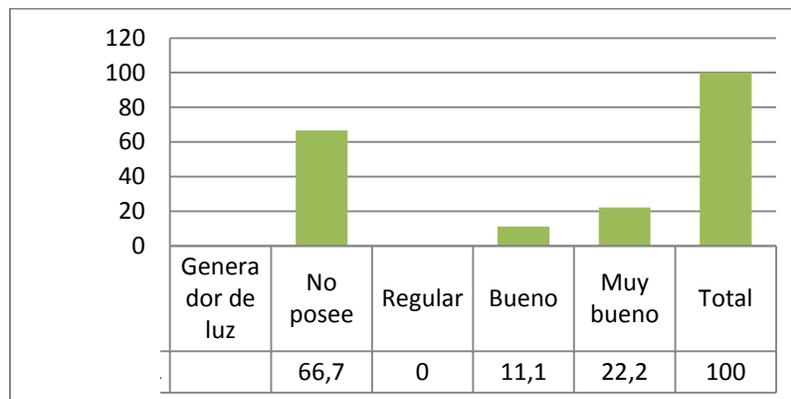
**Cuadro 29** Generador de luz

<b>Generador de luz</b>	
<b>No posee</b>	66.7
<b>Regular</b>	0
<b>Bueno</b>	11.1
<b>Muy bueno</b>	22.2
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 30** Generador de luz



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 66.7 % de los establecimientos categorizados hosterías no cuentan con un generador de luz. El 11.1 % de los establecimientos cuentan con generador bueno, no precisamente que sea de óptimas condiciones. Mientras que el 22.2 % restante de los establecimientos cuentan con un generador muy bueno que para un caso de emergencia no tendrían problema alguno.

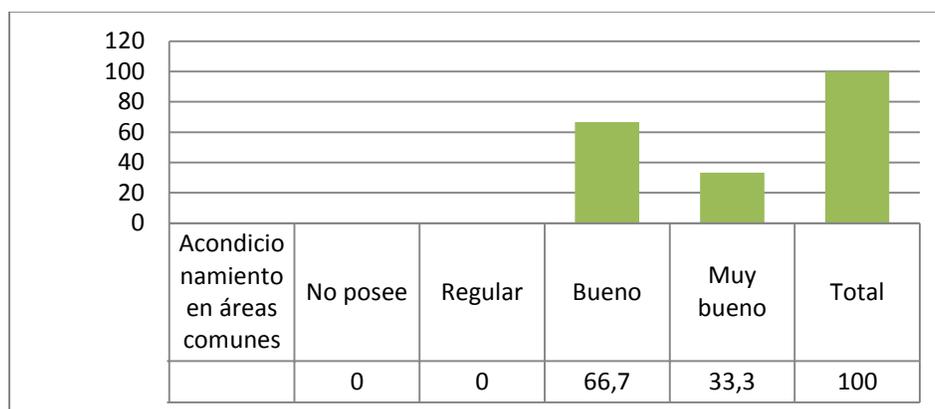
**Cuadro 30 Acondicionamiento en áreas comunes**

Acondicionamiento en áreas comunes	
No posee	0
Regular	0
Bueno	66.7
Muy bueno	33.3
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Gráfico 31 Acondicionamiento en áreas comunes**



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Se ha llegado a constatar que el 66.7 % de los establecimientos cuentan con una ventilación en sus áreas comunes como buena, aceptable para su uso. Mientras que el 33.3% se lo califica como muy bueno ya que cuentan con ventanas amplias, ventiladores y espacios abiertos.

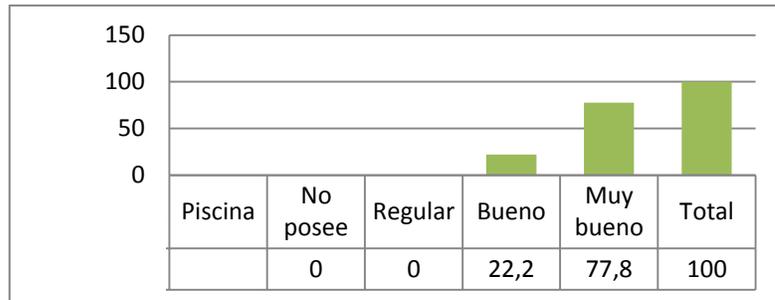
**Cuadro 31 Piscina**

<b>Piscina</b>	
<b>No posee</b>	0
<b>Regular</b>	0
<b>Bueno</b>	22.2
<b>Muy bueno</b>	77.8
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 32 Piscina**



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 22.2 % de los establecimientos poseen una área de piscina en estado bueno, lo que se refiere que el cliente se conformaría con su uso. Mientras que el 77.8 % de los establecimientos tienen esta área en unas condiciones muy buena, que el cliente se sienta satisfecho y no solo conforme.

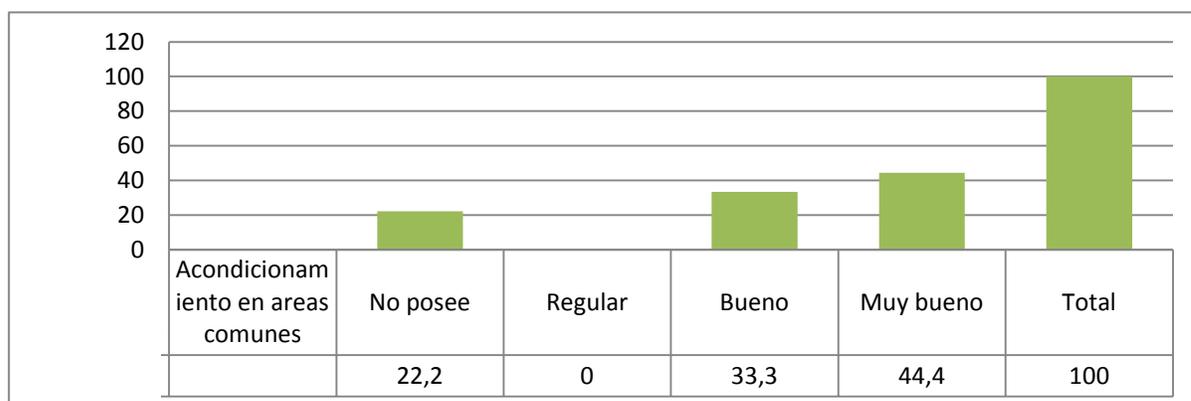
### Cuadro 32 Hidromasaje

Hidromasaje	
No posee	22.2
Regular	0
Bueno	33.3
Muy bueno	44.4
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: Establecimientos categoría hosterías

Elaborado por: La Autora

### Grafico 33 Hidromasaje



Fuente: Establecimientos categoría hosterías

Elaborado por: La Autora

**Análisis e interpretación:** El 22.2 % de los establecimientos no cuentan con una área de hidromasaje. El 33.3 % de los establecimientos cuentan con el área en estado bueno, lo que es significativo a condiciones que el cliente se conformaría. Mientras que el 44.4 % de los establecimientos tienen el área en estado muy bueno, confortable y satisfactorio para el cliente.

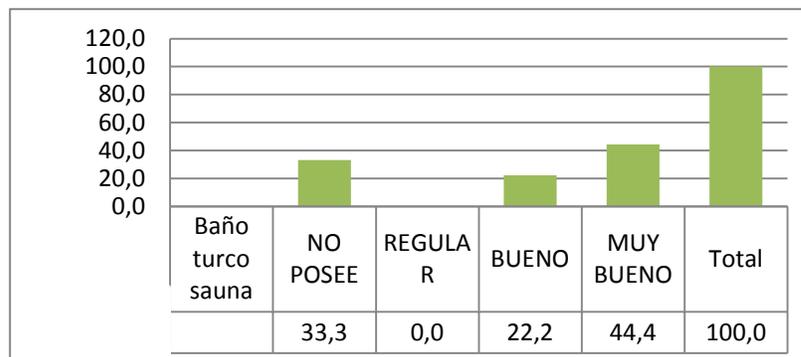
### Cuadro 33 Baño turco-sauna

Baño turco-sauna	
<b>NO POSEE</b>	33.3
<b>REGULAR</b>	0.0
<b>BUENO</b>	22.2
<b>MUY BUENO</b>	44.4
<b>Total</b>	100.0

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

### Grafico 34 Baño turco-sauna



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

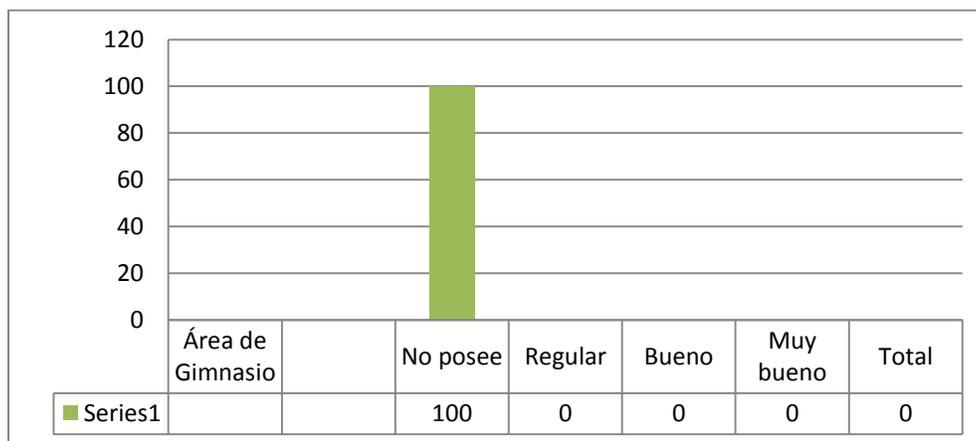
**Análisis e interpretación:** El 33.3 % de los establecimientos no poseen el servicio de turco y sauna. Mientras que el 22.2 % de los establecimientos cuentan con este servicio en un estado bueno o medio aceptable por su condición física. Y el 44.4% de los establecimientos poseen un servicio muy bueno de turco y sauna asumiendo así la satisfacción completa de sus clientes.

**Cuadro 34 Área de Gimnasio**

Área de Gimnasio	
No posee	100
Regular	0
Bueno	0
Muy bueno	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 35 Área de Gimnasio**



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** De acuerdo a la investigación el 100 % de los establecimientos categoría hosterías no cuentan con un área de gimnasio en sus instalaciones, siendo esta una inversión costosa para sus dueños.

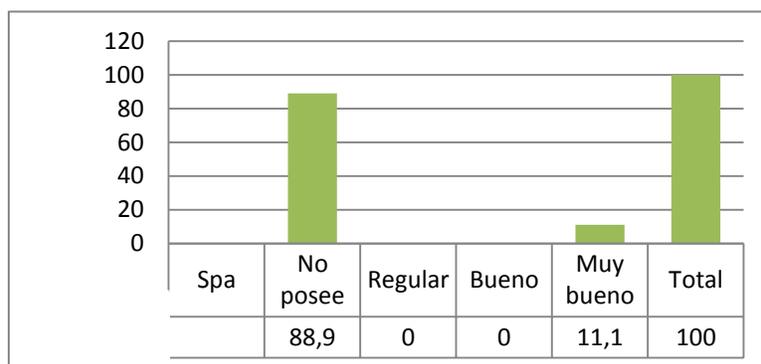
**Cuadro 35 Spa**

Spa	
No posee	88.9
Regular	0
Bueno	0
Muy bueno	11.1
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 36 Spa**



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Según la investigación realizada el 88.9 % de los establecimientos no cuentan con spa. Mientras que el 11.1 % de los establecimientos cuentan con un área de spa. Siendo este un área indispensable ya que el lugar es una hostería, donde muchas personas buscan este tipo de servicios por esparcimiento relajación.

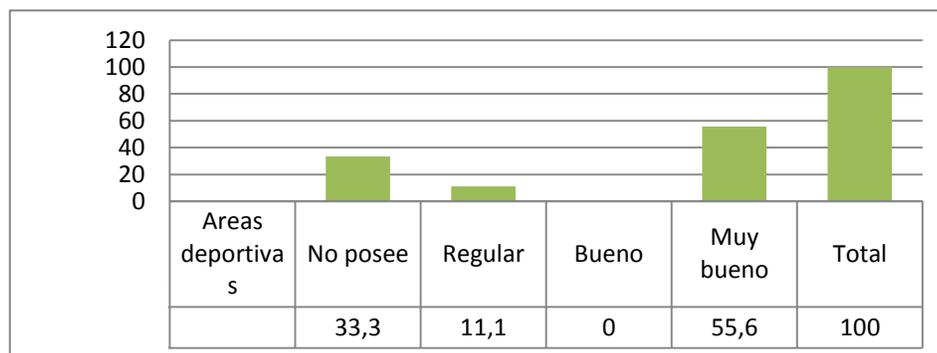
**Cuadro 36 Áreas deportivas**

Áreas deportivas	
No posee	33.3
Regular	11.1
Bueno	0
Muy bueno	55.6
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 37 Áreas deportivas**



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 33.3 % de los establecimientos categoría hosterías no cuentan con un área deportiva, disminuyendo de esta manera la satisfacción del cliente, ya que el busca lugares para distraerse y estar cómodo en un lugar privado. El 11.1 % de los establecimientos cuentan con una zona deportiva en una categorización buena, esto refiriéndose que el lugar es aceptable pero no tan confortable como el cliente espera. El 55.6 % de los establecimientos cuentan con los espacios físicos muy buenos, siendo de gran satisfacción para el cliente.

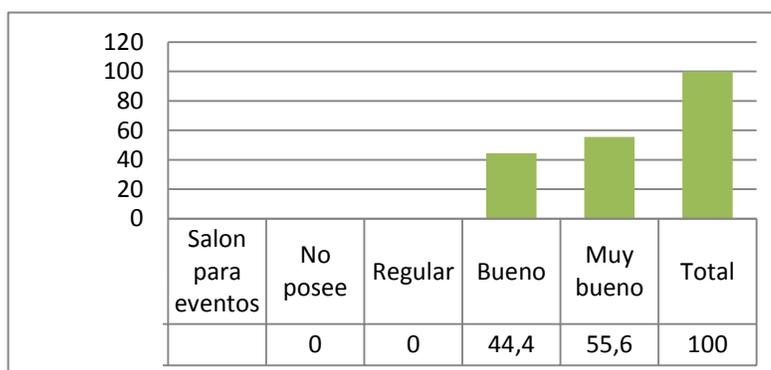
### Cuadro 37 Salón para eventos

Salón para eventos	
No posee	0
Regular	0
Bueno	44.4
Muy bueno	55.6
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

### Grafico 38 Salón para eventos



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 44.4 % de los establecimientos cuentan con una sala para eventos en estado bueno pero no completamente acorde a sus necesidades. El 55.6 % si cuentan con el espacio físico muy bueno, lo que permite que el cliente este comido en el servicio.

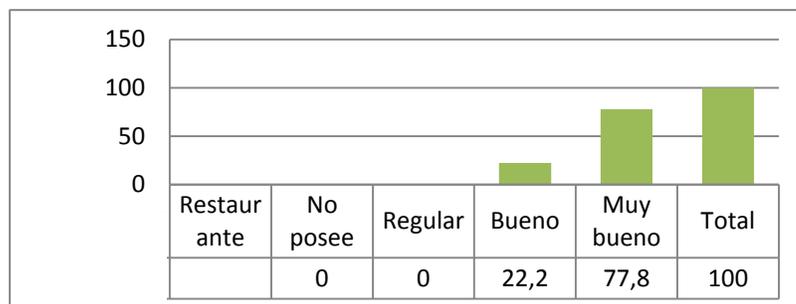
### Cuadro 38 Restaurante

Restaurante	
No posee	0
Regular	0
Bueno	22.2
Muy bueno	77.8
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

### Grafico 39 Restaurante



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 22.2 % de los establecimientos cuentan con el área de restaurante bueno creando conformidad en el cliente. El 77.8 % brindan un espacio físico de restaurante muy bueno, cumpliendo así las expectativas del cliente

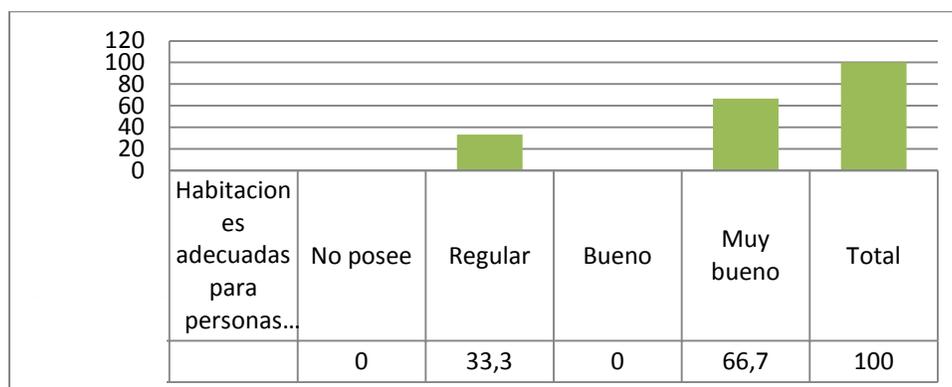
### Cuadro 39 Habitaciones adecuadas para personas con discapacidad

Habitaciones adecuadas para personas con discapacidad	
No posee	0
Regular	33.3
Bueno	0
Muy bueno	66.7
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: Establecimientos categoría hosterías

Elaborado por: La Autora

### Grafico 40 Habitaciones adecuadas para personas con discapacidad



Fuente: Establecimientos categoría hostería

Elaborado por: La Autora

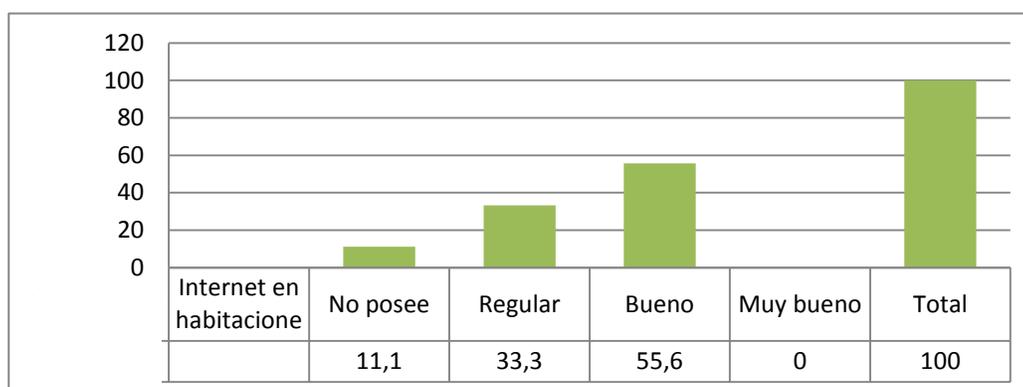
**Análisis e interpretación:** Se muestra que el 33.3% de los establecimientos poseen habitaciones en estado regular y poco adecuado para personas con algún tipo de discapacidad. En cuanto al 66.7 % de los establecimientos poseen instalaciones muy bien adecuadas para personas con problemas físicos.

#### Cuadro 40 Internet en habitación

Internet en habitaciones	
No posee	11.1
Regular	33.3
Bueno	55.6
Muy bueno	0
Total	100

Fuente: Establecimientos categoría hosterías  
Elaborado por: La Autora

#### Grafico 41 Internet en habitación



Fuente: Establecimientos categoría hosterías  
Elaborado por: La Autora

**Análisis e interpretación:** En el 11.1 % de los establecimientos no cuentan con internet en habitaciones, lo que genera incomodidad en algunos clientes. El 33.3 % de establecimientos brinda un servicio regular ya que su conectividad no es buena en la habitación. Mientras que en el 55.6 % de establecimientos la conectividad de internet es mejor pero no completamente satisfactorio.

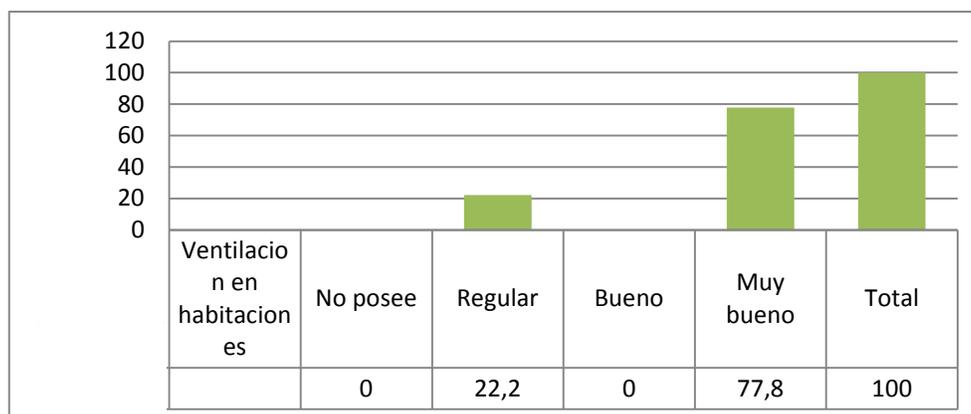
**Cuadro 41 Ventilación en habitaciones**

Ventilación en habitaciones	
No posee	0
Regular	22.2
Bueno	0
Muy bueno	77.8
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 42 Ventilación en habitaciones**



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

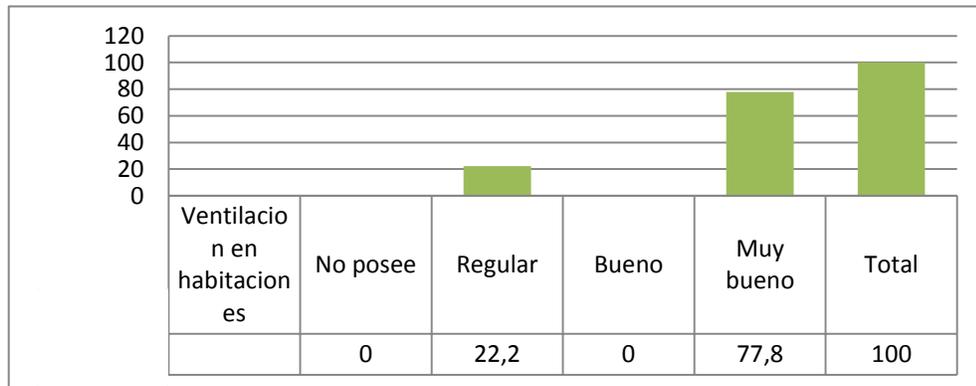
**Análisis e interpretación:** El 22.2 % de los establecimientos tienen una ventilación regular, generando incomodidad en muchos clientes. Mientras que el 77.8 % restante de los establecimientos cuentan con una muy buena ventilación en sus habitaciones, creando confort es sus clientes.

**Cuadro 42 Habitación con cuarto de baño privado**

<b>Habitación con cuarto de baño privado</b>	
<b>No posee</b>	0
<b>Regular</b>	22.2
<b>Bueno</b>	0
<b>Muy bueno</b>	77.8
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 43 Habitación con cuarto de baño privado**



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

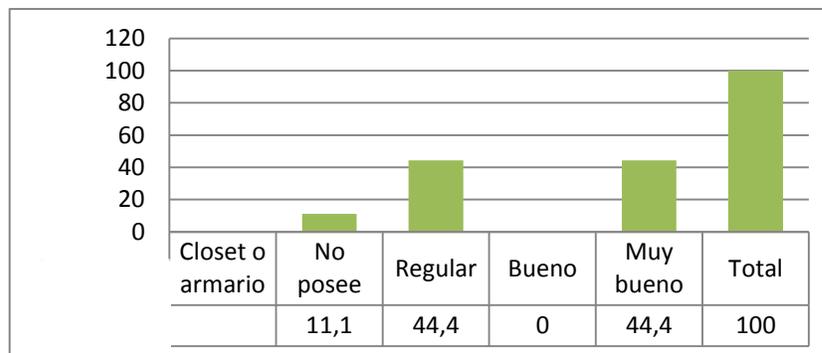
**Análisis e interpretación:** Se muestra que en el 22.2 % de establecimientos cuentan con área de baño en estado regular, lo que significa que no está en condiciones buenas, transmitiendo así incomodidad al cliente. En cuanto al 77.8 % cuenta con cuartos de baño en estado muy bueno.

**Cuadro 43 Closet o armario**

Closet o armario	
No posee	11.1
Regular	44.4
Bueno	0
Muy bueno	44.4
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 44 Closet o armario**



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

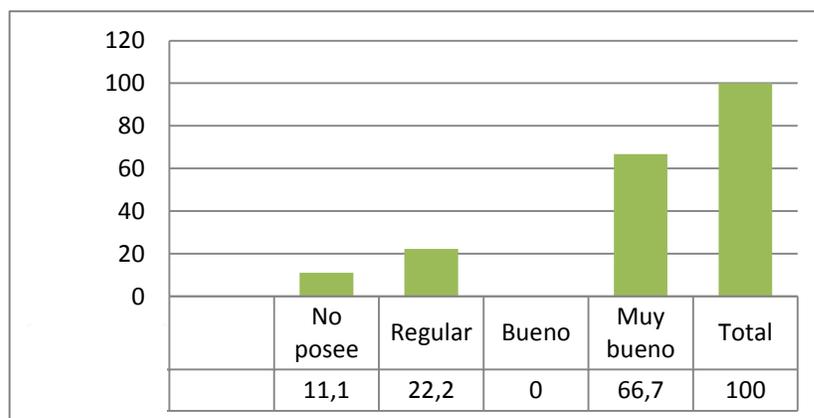
**Análisis e interpretación:** El 11.1 % de las instalaciones no cuentan con un closet o armario, siendo así otro factor que provoque incomodidad en el huésped. El 44.4 % de los establecimientos tienen un armario en estado regular, ya que estos no están en las mejores condiciones. Mientras que el 44.4 % de los establecimientos cuentan con un armario acorde a las necesidades del cliente calificándolo así como muy bueno.

**Cuadro 44 Mesa**

Mesa	
No posee	11.1
Regular	22.2
Bueno	0
Muy bueno	66.7
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 45 Mesa**



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 11.1 % de los establecimientos no poseen en sus habitaciones mesas, lo cual el cliente debe poner sus cosas en la cama o el piso, generando así incomodidad en su estadía. El 22.2 % cuenta con mesa en estado regular provocando que el cliente se conforme con lo que tiene. Por otra parte el 66.7 % de los establecimientos poseen mesas en estado muy bueno, lo cual genera que el cliente tenga mayor espacio en su habitación y este cómodo.

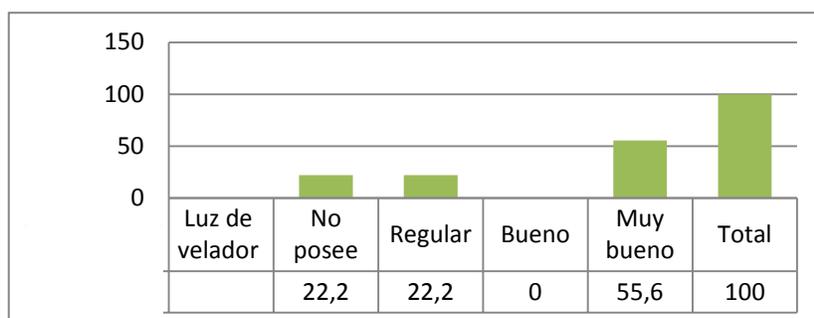
**Cuadro 45 Luz de velador**

<b>Luz de velador</b>	
<b>No posee</b>	22.2
<b>Regular</b>	22.2
<b>Bueno</b>	0
<b>Muy bueno</b>	55.6
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 46 Luz de velador**



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 22.2% de los establecimientos no cuentan en sus habitaciones con luz de velador. El 22.2% de establecimientos tienen en sus habitaciones lámparas calificadas como regulares ya que no están en las condiciones apropiadas. Mientras que el 55.6% de los establecimientos cuentan con estos objetos en muy buenas condiciones creando una buena imagen de la habitación.

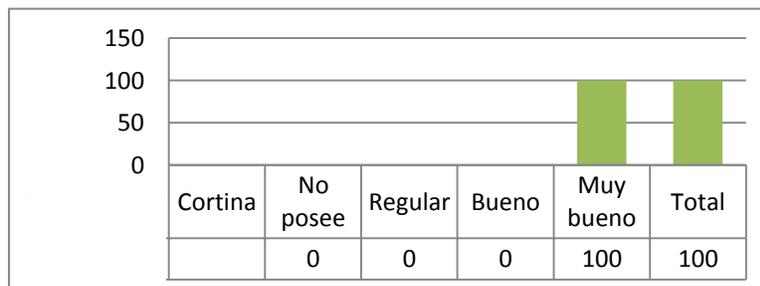
**Cuadro 46 Cortina**

Cortina	
No posee	0
Regular	0
Bueno	0
Muy bueno	100
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 47 Cortina**



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

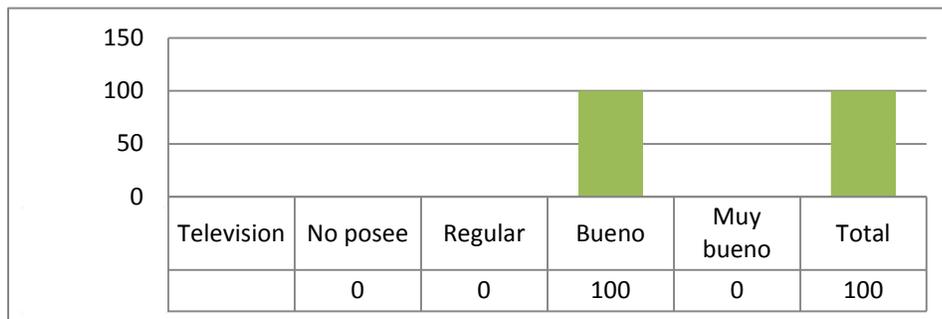
**Análisis e interpretación:** El 100 % de los establecimientos cuentan con este elemento en muy buenas condiciones generando total satisfacción en el cliente.

### Cuadro 47 Televisión

Televisión	
No posee	0
Regular	0
Bueno	100
Muy bueno	0
Total	100

Fuente: Establecimientos categoría hosterías  
Elaborado por: La Autora

### Grafico 48 Televisión



Fuente: Establecimientos categoría hosterías  
Elaborado por: La Autora

**Análisis e interpretación:** El 100 % la totalidad de los establecimientos cuentan en sus habitaciones con televisión en un estado bueno para el uso y confort del cliente.

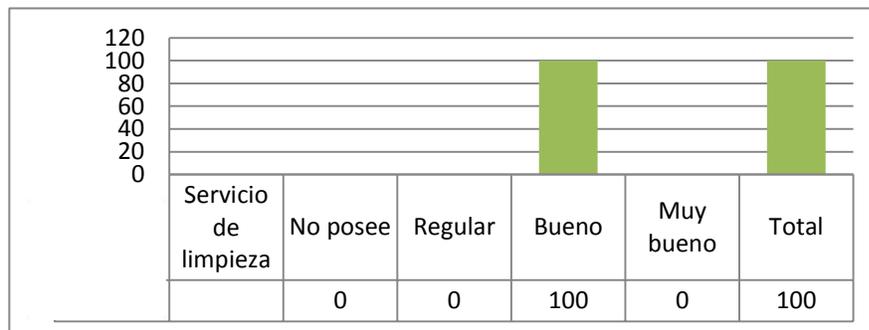
**Cuadro 48 Servicio de limpieza**

Servicio de limpieza	
No posee	0
Regular	0
Bueno	100
Muy bueno	0
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 49 Servicio de limpieza**



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

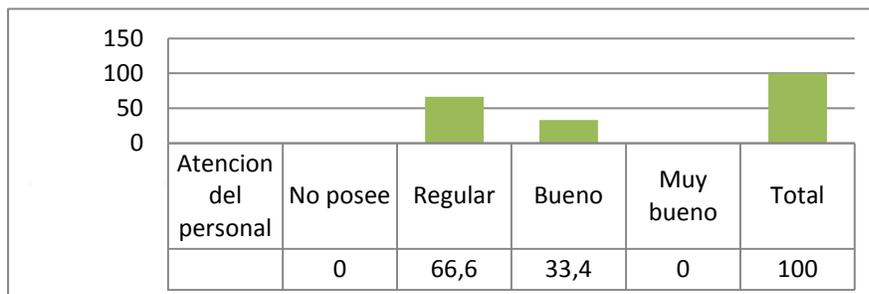
**Análisis e interpretación:** Según la investigación el 100% de los establecimientos categoría hosterías brindan un servicio bueno en cuanto a la limpieza de sus habitaciones, lo que es primordial para que el cliente este cómodo y sienta confort.

### Cuadro 49 Atención del personal

Atención del personal	
No posee	0
Regular	66.6
Bueno	33.4
Muy bueno	0
Total	100

Fuente: Establecimientos categoría hosterías  
Elaborado por: La Autora

### Grafico 50 Atención del personal



Fuente: Establecimientos categoría hosterías  
Elaborado por: La Autora

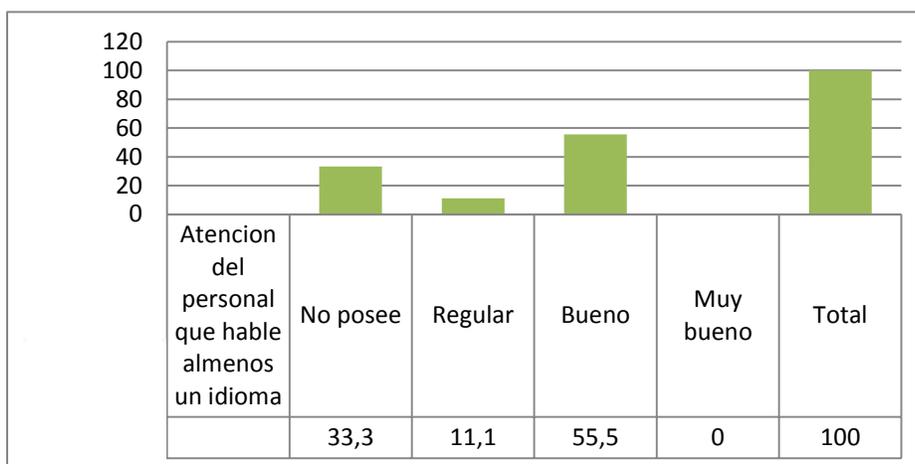
**Análisis e interpretación:** Se estima que el 66.6 % de los establecimientos brindan atención regular a sus clientes. Mientras que el 33.4 % de los establecimientos tienen una atención buena, creando así una satisfacción completa en sus clientes.

### Cuadro 50 Atención del personal que hable al menos un idioma extranjero

Atención del personal que hable al menos un idioma extranjero	
No posee	33.3
Regular	11.1
Bueno	55.5
Muy bueno	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: Establecimientos categoría hosterías  
Elaborado por: La Autora

### Grafico 51 Atención del personal que hable al menos un idioma extranjero



Fuente: Establecimientos categoría hosterías  
Elaborado por: La Autora

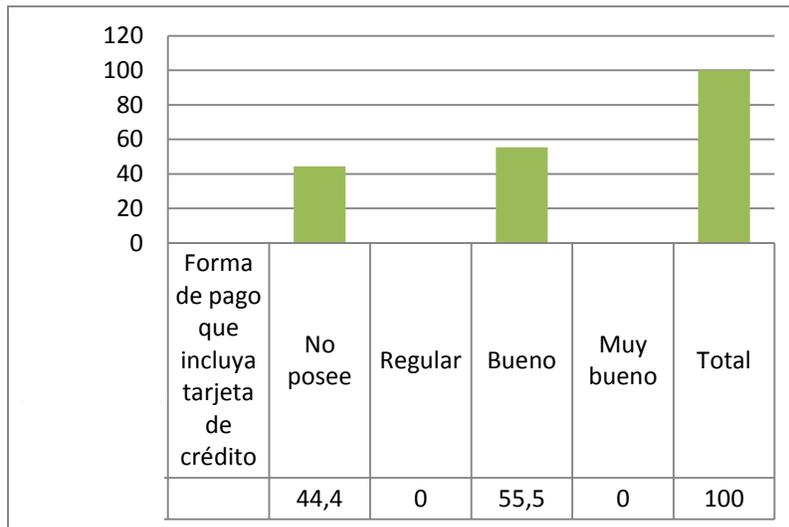
**Análisis e interpretación:** Se muestra que el 33.3 % de los establecimientos no cuentan con personas que hablen un idioma extranjero, siendo esto una dificultad al momento que personas con otro idioma lleguen al lugar. El 11.1% cuenta con personal regular con estas destrezas, siendo este también un problema ya que existiría confusión entre las dos partes cliente y prestador de servicios. Mientras que el 55.5 % de los establecimientos cuentan con personas que pueden comunicarse de una mejor manera.

**Cuadro 51** Forma de pago que incluya tarjeta de crédito

Forma de pago que incluya tarjeta de crédito	
<b>No posee</b>	44.4
<b>Regular</b>	0
<b>Bueno</b>	55.5
<b>Muy bueno</b>	0
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 52** Forma de pago que incluya tarjeta de credito



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 44.4 % de los establecimientos no cuentan con el sistema de pago con tarjeta de crédito, lo cual para algunos clientes traería incomodidad si no traen el suficiente efectivo. Mientras que el 55.5 % de establecimientos cuentan con este servicio bueno.

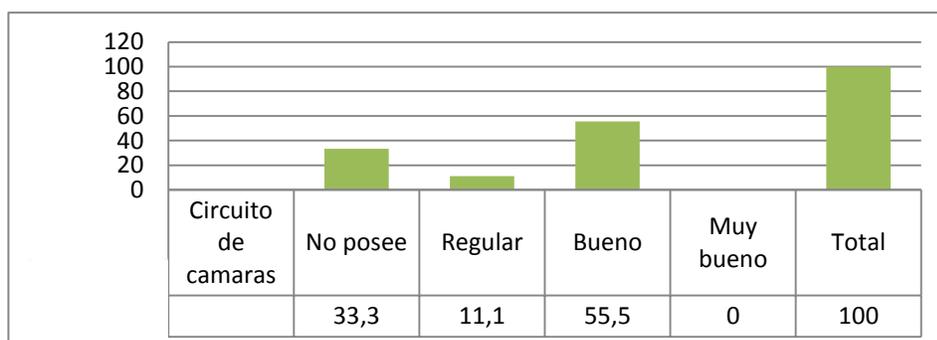
## Cuadro 52 Circuito de cámaras

Circuito de cámaras	
No posee	33.3
Regular	11.1
Bueno	55.5
Muy bueno	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: Establecimientos categoría hosterías

Elaborado por: La Autora

## Grafico 53 Circuito de cámaras



Fuente: Establecimientos categoría hosterías

Elaborado por: La Autora

**Análisis e interpretación:** El 33.3% de los establecimientos no cuentan con cámaras de seguridad, esto debido que les causaría mayor gastos. El 11.1% de los establecimientos cuentan con cámaras, pero en un estado regular ya que no cuentan con los suficientes equipos. Mientras que el 55.5% cuentan con circuito de cámaras en estado muy bueno brindando así mayor seguridad en sus clientes e instalaciones.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS EN ESTABLECIMIENTOS CATEGORIZADOS COMO HOSTALES

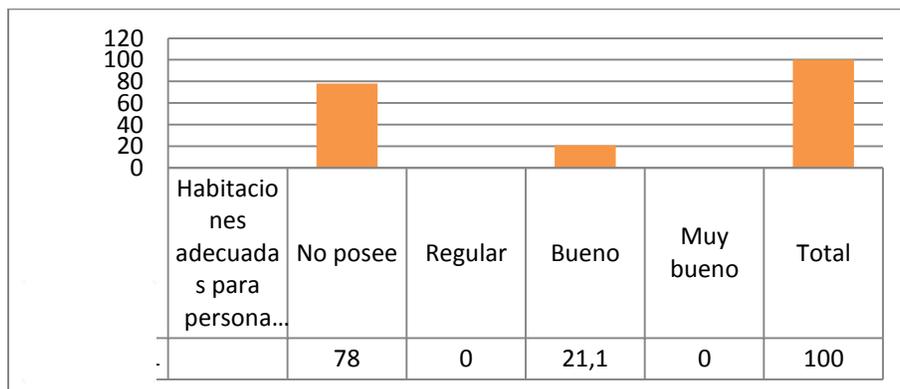
**Cuadro 53 Habitaciones adecuadas para personas con discapacidad**

<b>Habitaciones adecuadas para personas con discapacidad</b>	
<b>No posee</b>	78.9
<b>Regular</b>	0
<b>Bueno</b>	21.1
<b>Muy bueno</b>	0
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 54 Habitaciones adecuadas para personas con discapacidad**



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 78.9% de los establecimientos categoría hostel no poseen habitaciones adecuadas para personas con algún tipo de discapacidad generando así inconformidad en los clientes que tengan estos problemas. Mientras que el 21.1 % de los establecimientos si cuentan con una infraestructura adecuada para este tipo de personas, tratando así de cumplir sus necesidades

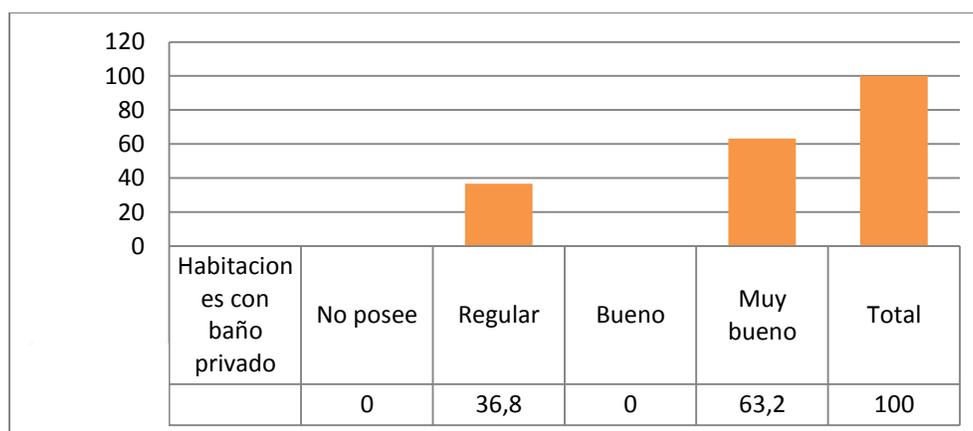
### Cuadro 54 Habitaciones con baño privado

Habitaciones con baño privado	
No posee	0
Regular	36.8
Bueno	0
Muy bueno	63.2
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

### Grafico 55 Habitaciones con baño privado



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Según la investigación planteada el 36.8% de los establecimientos categoría hostel tienen en sus habitaciones cuartos de baño en estado regular, siendo esto un factor incómodo para el cliente. Mientras que el 63.2% de los establecimientos cuentan con cuartos de baño en un estado muy bueno, de esta manera el cliente se sentirá muy cómodo en su estancia.

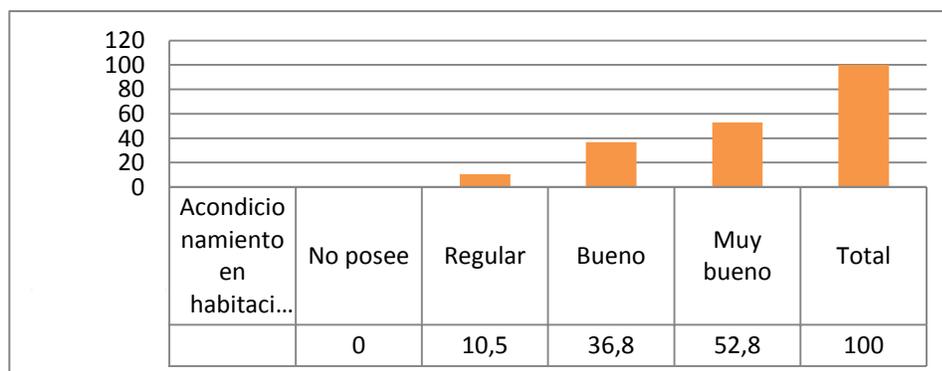
### Cuadro 55 Acondicionamiento en habitaciones

Acondicionamiento en habitaciones	
No posee	0
Regular	10.5
Bueno	36.8
Muy bueno	52.8
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

### Grafico 56 Acondicionamiento en habitaciones



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías

**Elaborado por:** La Autora

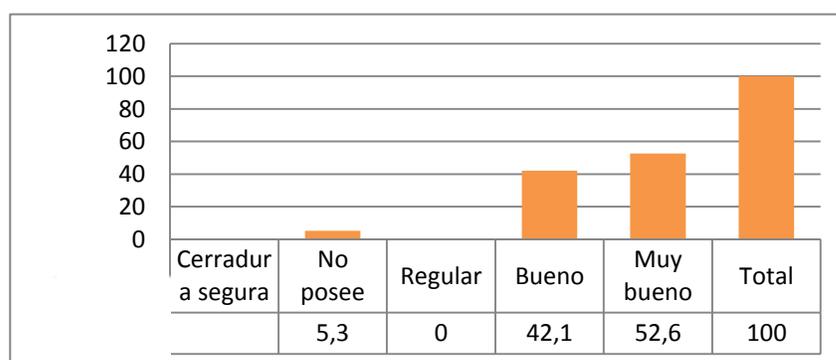
**Análisis e interpretación:** El 10.5 % de los establecimientos cuentan con una ventilación regular en sus habitaciones, generando incomodidad en los clientes hospedados. El 36.8 % de los establecimientos cuentan con ventilación en un estado bueno, o más bien poco aceptable en sus condiciones. Mientras que el 52.8 % de los establecimientos cuentan en sus habitaciones con una muy buena ventilación, siento esto satisfactorio para el cliente

### Cuadro 56 Cerradura segura

Cerradura segura	
No posee	5.3
Regular	0
Bueno	42.1
Muy bueno	52.6
Total	100

Fuente: Establecimientos categoría hosterías  
Elaborado por: La Autora

### Grafico 57 Cerradura segura



Fuente: Establecimientos categoría hosterías  
Elaborado por: La Autora

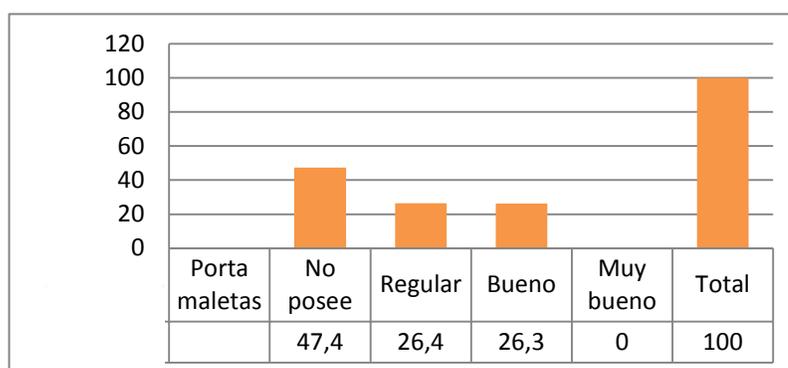
**Análisis e interpretación:** Según la investigación se puede plantear que el 5.3 % de los establecimientos categoría hostales no cuentan en sus habitaciones con unas cerraduras seguras, lo cual genera un grado de inseguridad en los clientes. El 42.1 % de establecimientos las cerraduras de sus habitaciones están en estado aceptable, lo cual hace el cliente se sienta conforme con su seguridad. Mientras que el 52.6 % de los establecimientos cuentan con cerraduras de habitación muy buenas, transmitiendo completa seguridad a sus clientes.

### Cuadro 57 Porta maletas

Porta maletas	
No posee	47.4
Regular	26.4
Bueno	26.3
Muy bueno	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

### Grafico 58 Porta maletas



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

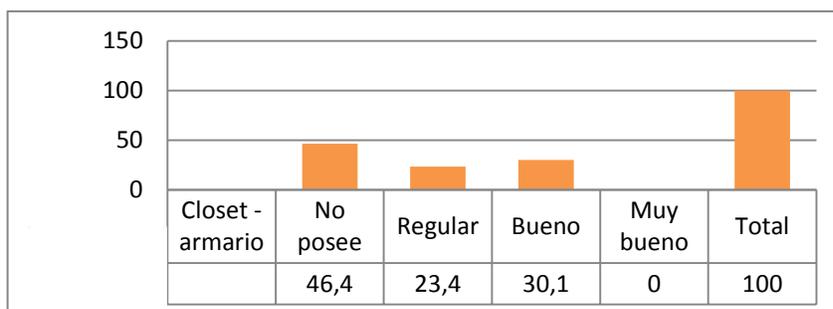
**Análisis e interpretación:** El 47.4 % de los establecimientos categoría hostel no cuentan en sus habitaciones con un portamaletas, indispensable para que el cliente ubique sus cosas y se sienta cómodo. El 26.4 % de establecimientos cuentan con porta aletas pero en un estado regular. Mientras que el 26.3 % de establecimientos cuentan con portamaletas en sus habitaciones, en un estado bueno o aceptable en sus condiciones.

### Cuadro 58 Closet - armario

Closet - armario	
No posee	46.4
Regular	23.4
Bueno	30.1
Muy bueno	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

### Grafico 59 Closet – armario



**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

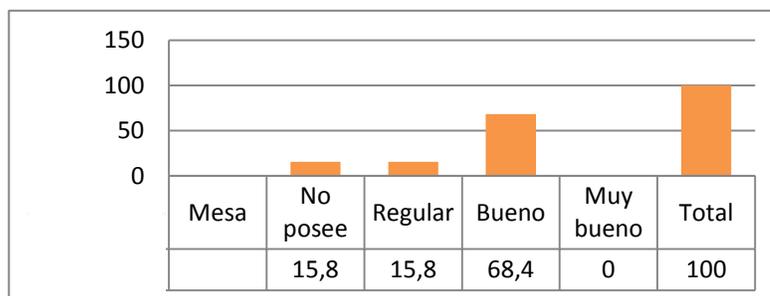
**Análisis e interpretación:** El 46.4% de establecimientos no cuentan en sus habitaciones con armarios para que el cliente pueda acomodar sus objetos. El 23.4 % de establecimientos cuentan con armarios categorizados en un estado regular ya que no están en buenas condiciones o no son para ese uso. Mientras que el 30.1 % de establecimientos cuentan con armarios en buenas condiciones aptos para su función.

**Cuadro 59 Mesa**

Mesa	
No posee	15.8
Regular	15.8
Bueno	68.4
Muy bueno	0
Total	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hosterías  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 60 Mesa**



**Fuente:** Establecimientos categoría hostales  
**Elaborado por:** La Autora

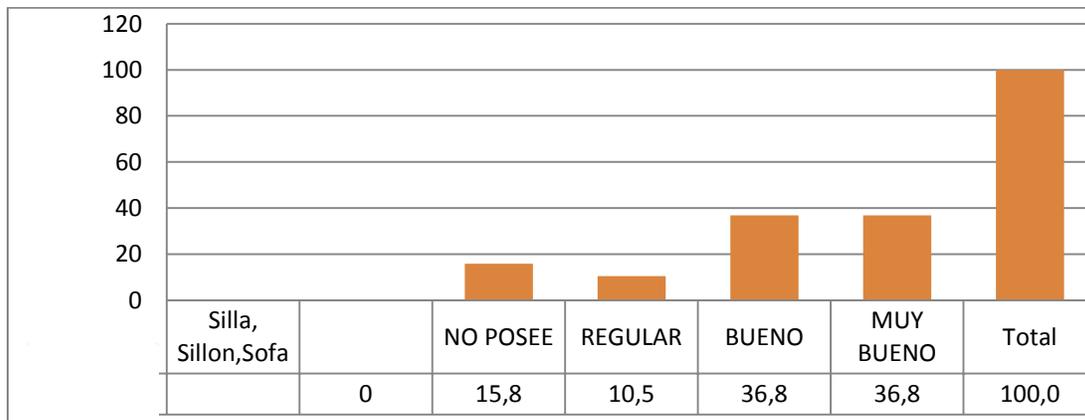
**Análisis e interpretación:** El 15.8 % de los establecimientos no poseen una mesa o un escritorio en sus habitaciones. El 15.8 % de los establecimientos cuentan un mueble que puede ser usado como una mesa, pero no en un estado regular y no acorde a las necesidades. Mientras el 68.4 % de los establecimiento tolos cuentan con una mesa en estado bueno, óptimo para su uso.

**Cuadro 60 Silla, sillón, sofá**

Silla, Sillon,Sofa	
	Porcentaje
<b>NO POSEE</b>	15.8
<b>REGULAR</b>	10.5
<b>BUENO</b>	36.8
<b>MUY BUENO</b>	36.8
<b>Total</b>	100.0

**Fuente:** Establecimientos categoría hostales  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 61 Silla, sillón, sofá**



**Fuente:** Establecimientos categoría hostales  
**Elaborado por:** La Autora

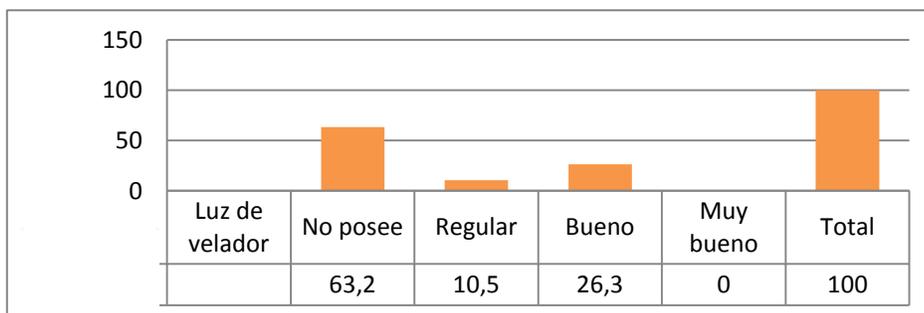
**Análisis e interpretación:** Según la investigación se muestra que el 15.8 % de los establecimientos no cuentan con muebles para que el cliente pueda sentarse a descansar. El 10.5 % de los establecimientos en sus habitaciones cuentan con una silla calificando como regular ya no es acorde al lugar. El 36.8 % de los establecimientos cuentan en sus habitaciones con un mueble en condiciones buenas. Mientras que el 36.8 % cuentan con un sillón en muy buenas condiciones, brindando confort a los clientes.

### Cuadro 61 Luz de velador

Luz de velador	
No posee	63.2
Regular	10.5
Bueno	26.3
Muy bueno	0
Total	100

Fuente: Establecimientos categoría hostales  
Elaborado por: La Autora

### Grafico 62 Luz de velador



Fuente: Establecimientos categoría hostales  
Elaborado por: La Autora

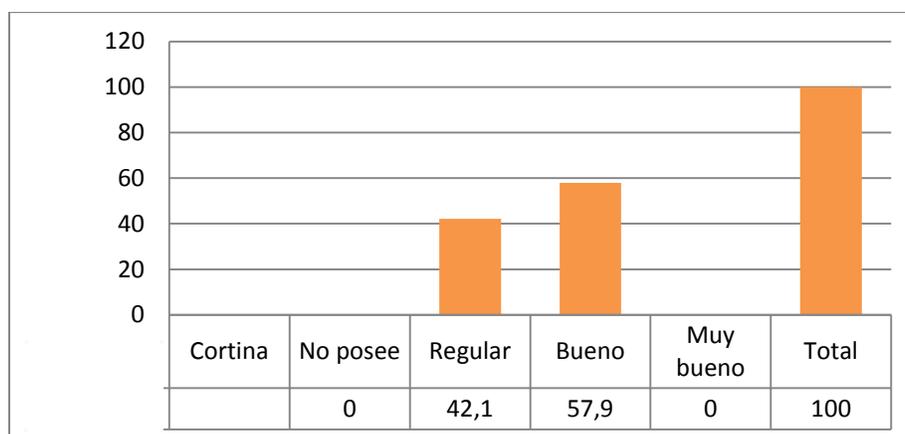
**Análisis e interpretación:** El 63.2 % de los establecimientos no poseen una luz de velador o luz de cabecera. El 10.5% de los establecimientos cuentan con una lámpara en un estado regular, siendo así motivo e inconformidad. El 26.3 % de los establecimientos cuentan con lámparas en un estado bueno sienta este motivo para que el cliente solo se sienta conforme.

### Cuadro 62 Cortina

Cortina	
No posee	0
Regular	42.1
Bueno	57.9
Muy bueno	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: Establecimientos categoría hostales  
Elaborado por: La Autora

### Grafico 63 Cortina



Fuente: Establecimientos categoría hostales  
Elaborado por: La Autora

**Análisis e interpretación:** El 42.1 % de los establecimientos cuentan con cortinas en un estado regular, o en malas condiciones, siendo este un factor que el cliente se sienta incomodo en el lugar. El 57.9 % de establecimientos cuentan con cortinas en un estado bueno siendo este generador de satisfacción en el cliente.

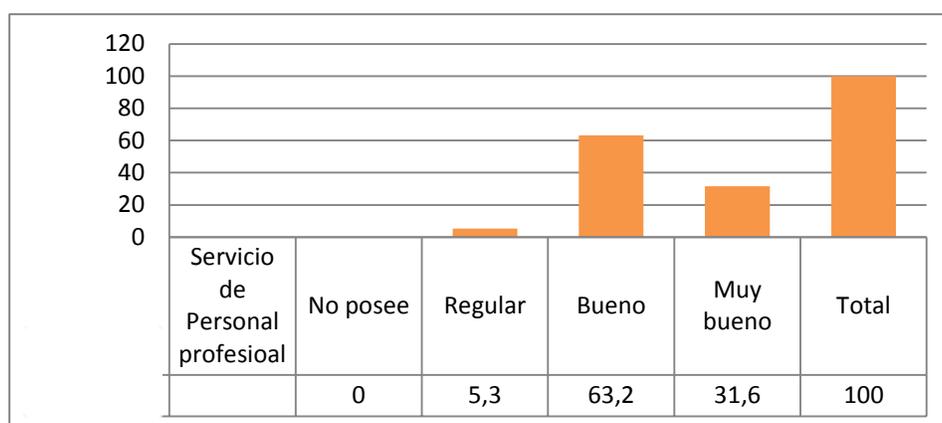
**Cuadro 63 Servicio de Personal profesional**

Servicio de Personal profesional	
No posee	0
Regular	5.3
Bueno	63.2
Muy bueno	31.6
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: Establecimientos categoría hostales

Elaborado por: La Autora

**Grafico 64 Servicio de Personal profesional**



Fuente: Establecimientos categoría hostales

Elaborado por: La Autora

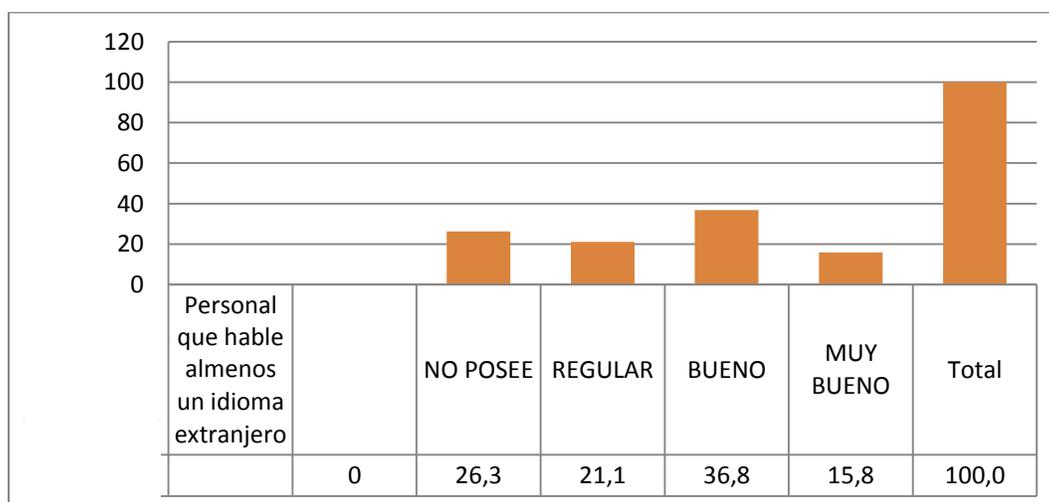
**Análisis e interpretación:** El 5.3 % de establecimientos cuentan con personal que brindan un servicio regular hacia sus clientes, provocando de tal manera un concepto negativo en el cliente. El 63.2 % de establecimientos brindan una atención buena, pero no tan aceptable para que el cliente se sienta a gusto. Mientras el 31.6 % de establecimientos brindan una atención muy buena a sus cliente, generando confiabilidad en ellos

**Cuadro 64 Personal que hable al menos un idioma extranjero**

Personal que hable al menos un idioma extranjero	
	Porcentaje
<b>NO POSEE</b>	26.3
<b>REGULAR</b>	21.1
<b>BUENO</b>	36.8
<b>MUY BUENO</b>	15.8
<b>Total</b>	100.0

**Fuente:** Establecimientos categoría hostales  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 65 Personal que hable al menos un idioma extranjero**



**Fuente:** Establecimientos categoría hostales  
**Elaborado por:** La Autora

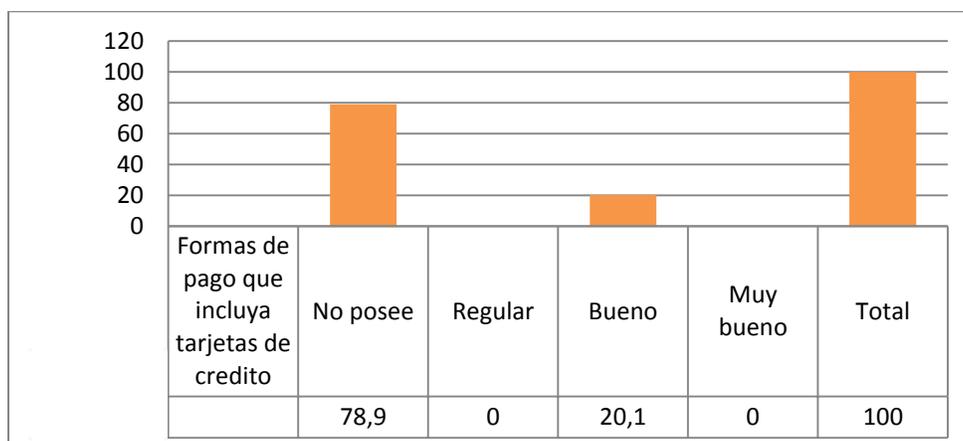
**Análisis e interpretación:** El 26.3 % de los establecimientos no cuentan con personal que pueda comunicarse con personas de otro idioma. El 21.1 % de establecimientos cuentan con personal que habla un idioma más, pero de manera estado regular, siendo así que no tienen la destreza suficiente para hacerlo. Mientras que el 36.8% de establecimientos cuentan con personal que puede comunicarse de mejor manera con personas de otro idioma. Y apenas el 15.8 de establecimientos cuentan con personas que tengan esta capacidad.

**Cuadro 65 Formas de pago que incluya tarjetas de crédito**

<b>Formas de pago que incluya tarjetas de crédito</b>	
<b>No posee</b>	78.9
<b>Regular</b>	0
<b>Bueno</b>	20.1
<b>Muy bueno</b>	0
<b>Total</b>	100

**Fuente:** Establecimientos categoría hostales  
**Elaborado por:** La Autora

**Grafico 66 Formas de pago que incluya tarjetas de crédito**



**Fuente:** Establecimientos categoría hostales  
**Elaborado por:** La Autora

**Análisis e interpretación:** El 78.9 % de los establecimientos no poseen un sistema para que el cliente pueda pagar sus tarjetas de crédito, lo cual incide en incomodarlo si no posee dinero en efectivo. Mientras que solamente el 20.1 % de los establecimientos si cuentan con este servicio de manera muy buena, tratando de satisfacer a su cliente.

## Cuadro 66:

### Análisis general de establecimientos categoría Hotel

HOTEL					
	NO POSEE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	Total
Estacionamiento	0%	50%	0%	50%	100%
Generador de luz	50%	25%	25%	0%	100%
Piscina	75%	0%	0%	25%	100%
Hidromasaje	75%	0%	0%	25%	100%
Turco- sauna	75%	0%	0%	0%	100%
Spa	100%	0%	0%	0%	100%
Sala de eventos	50%	0%	25%	25%	100%
Acondicionamiento en áreas comunes	0%	25%	50%	25%	100%
Internet en áreas comunes	0%	25%	75%	0%	100%
Vestíbulo	0%	50%	50%	0%	100%
Baño privado en habitación	0%	50%	50%	0%	100%
Acondicionamiento en habitaciones	0%	25%	50%	25%	100%
Internet en habitaciones	0%	50%	50%	0%	100%
Frigo bar	100%	0%	0%	0%	100%
Porta maletas	50%	25%	25%	0%	100%
Closet	25%	0%	75%	0%	100%
Silla	0%	50%	50%	0%	100%
Luz de velador	50%	25%	25%	0%	100%
Cortina	0%	50%	50%	0%	100%
Televisión	0%	50%	50%	0%	100%
Servicio de lavandería	0%	0%	100%	0%	100%
Atención al cliente	0%	25%	75%	0%	100%
Personal que hable al menos un idioma extranjero	75%	0%	25%	0%	100%
Servicio de botones	75%	25%	0%	0%	100%
Forma de pago que incluya tarjeta de crédito	75%	25%	0%	0%	100%
Circuito de cámaras	75%	25%	0%	0%	100%
Silla de ruedas	100%	0%	0%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>40.22%</b>	<b>22.98%</b>	<b>32.56%</b>	<b>6.7%</b>	

### Análisis

Se analiza que en los establecimientos de alojamiento categorizados como hoteles, no cuentan con todos los requerimientos o servicios que deben tener, para que el cliente se sienta satisfecho. Demostrando así la calidad en sus servicios es deficiente reflejando un porcentaje de 40.22%,

**Cuadro 67:****Análisis general de establecimientos categoría Hostería**

<b>HOSTERIAS</b>					
	<b>NO POSEE</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>Total</b>
Generador de luz	66.7%	0%	11.1%	22.2%	100%
Acondicionamiento	0%	0%	66.7 %	33.3%	100%
Piscina	0%	0%	22.2%	77.8%	100%
Hidromasaje	22.2%	0%	33.3%	44.4%	100%
Turco- sauna	33.3	0%	22.2%	44.4%	100%
Spa	88.9%	0%	0%	11.1%	100%
Áreas deportivas	33.3	0%	0%	55.6%	
Sala de eventos	0%	0%	44.4%	55.6%	100%
Restaurante	0%	0%	22.2%	77.8%	100%
Habitaciones para personas con discapacidad	0%	33.3%	0%	66.3%	100%
Internet en habitaciones	11.1%	33.3%	55.6%	0%	100%
Acondicionamiento en habitaciones	0%	22.2%	0%	77.8%	100%
Baño en habitaciones	0%	22.2%	0%	77.8%	100%
Closet	11.1%	44.4	0%	44.4%	100%
Mesa	11.1	22.2%	0%	66.7%	100%
Luz de velador	22.2%	22.2%	0%	55.6%	100%
Cortina	0%	0%	0%	100%	100%
Televisión	0%	0%	100%	0%	100%
Servicio de lavandería	0%	0%	100%	0%	100%
Atención al cliente	0%	66.6%	33.4%	0%	100%
Personal que hable al menos un idioma extranjero	33.3%	11.1%	55.5%	0%	100%
Forma de pago que incluya tarjeta de crédito	44.4%	0%	55.5%	0%	100%
Circuito de cámaras	33.3%	0%	55.5%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>17.86%</b>	<b>12.54%</b>	<b>29.94%</b>	<b>34.52%</b>	

**Análisis**

Se analiza que en los establecimientos de alojamiento categorizados como hosterías, cuentan con la mayoría de los requerimientos o servicios que deben tener, demostrando así un resultado de 34.52%. Siendo un resultado favorable, en la calidad de sus servicios.

## Cuadro 68:

### Análisis general de establecimientos categoría Hostal

HOSTAL					
	NO POSEE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	Total
Habitaciones para personas con discapacidad	78.9%	0%	21.1%	0	100%
Baño en habitaciones	0%	36.8%	0%	63.2%	100%
Acondicionamiento en habitaciones	0%	10.5%	36.8	52.8%	100%
Cerraduras seguras	5.3%	0%	42.1%	52.6%	100%
Porta maletas	47.4%	26.44%	26.3%	0%	100%
Closet o armario	46.4%	23.4%	30.1%	0%	100%
Mesa	15.8%	15.8%	68.4%	0%	100%
Silla	15.8%	10.5%	36.8%	36.8%	100%
Luz de velador	63.2%	10.5%	26.3%	0%	100%
Cortina	0%	42.1%	57.9%	0%	100%
Atención al cliente	0%	5.3%	63.2%	31.3%	100%
Personal que hable al menos un idioma extranjero	26.3%	21.1%	36.8%	15.8%	100%
Forma de pago que incluya tarjeta de crédito	78.9%	0%	20.1%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>29.07%</b>	<b>13.07%</b>	<b>35.76%</b>	<b>19.42%</b>	

### Análisis

Se analiza que en los establecimientos de alojamiento categorizados como hostales, brindan un servicio de calidad bueno, demostrando así un resultado de 35.76%. Pero debe tenerse en cuenta que sus servicios deben mejorar, ya que el 29.07% demuestra que no disponen de todos los requisitos necesarios.

## 4.2 Discusión

Mediante la investigación y análisis realizados se puede afirmar lo siguiente:

- Los inconvenientes más comunes que tienen todos los establecimientos, es no contar con infraestructura adecuada para personas con problemas físicos o discapacidad.
- En cuanto al interior de las habitaciones el montaje no se encuentran bien equipadas o amobladas y en óptimas condiciones, según los requerimientos de cada establecimiento. Detalles que los administradores o propietarios pasan por alto, pero que el cliente los tiene muy presente ya que paga por su servicio y se merecen siempre lo mejor.
- La atención a los clientes es el factor principal que los dueños o gerentes del establecimiento siempre deben ir mejorando, ya que es de beneficio para ellos y para sus clientes. Si la atención del personal es muy buena el cliente va a volver con gusto porque está satisfecho con el servicio que recibió, y esto es de beneficio para el establecimiento ya que adquiere clientes fijos. Pero este es un factor que los mismos dueños o gerentes de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Puyo no toman muy en cuenta, probablemente a que no están debidamente capacitados o no tengan la capacidad para hacerlo.
- Siendo Puyo una ciudad de turismo, y que arriban turistas de varios países, la gran parte los establecimientos de alojamiento no cuentan con personas que hablen al menos un idioma extranjero y en otros establecimientos cuentan con estas personas, pero no tienen la destrezas completa para comunicarse. Esto causando así momentos incómodos y se podría decir de frustración
- Posiblemente por comodidad o seguridad el turista posee tarjetas ya que puede ser riesgoso tener dinero efectivo, o simplemente sus cuentas sobrepasaron sus límites y el dinero no le es suficiente y decide pagar con tarjeta, y la mayoría de establecimientos no cuentan con servicio de pago con tarjetas de crédito. Siendo este un factor que debería ser considerado.

### 4.3 Informe de los resultados, determinando los aspectos positivos y negativos.

Aspectos Establecimientos	Positivos	Negativos
<b>Hoteles</b>	Ventilación en áreas comunes e Internet - Vestíbulo – Closet-Sillas Cortina – Tv.- Ventilación en habitaciones – Servicio de lavandería - Atención del personal.	Estacionamiento–Generador de luz – Piscina Hidromasaje Turco – Spa Sala de eventos Frigo bar Porta maletas Lámparas Personas que hablen otro idioma – Servicio de botones – Pago en tarjeta de crédito - Cámaras de seguridad – Sillas de ruedas.
<b>Hosterías</b>	Ventilación en áreas comunes Hidromasaje – Turco Áreas deportivas Sala de eventos Habitaciones para personas con discapacidad – Internet en habitaciones – Cuarto de baño Ventilación en habitaciones Mesa – Cortina – Tv. – Servicio de lavandería – Personal que hable otro idioma - Pago en tarjeta de crédito – Cámaras de seguridad.	Generador de luz Piscina – Spa – Closet Lámparas - Atención del personal
<b>Hostales</b>	Cuarto de baño - Ventilación en habitaciones – Cerraduras seguras –mesa – silla- cortina – Atención cliente	Habitaciones para personas con discapacidad - Porta maletas – Closet - Lámparas Personal que hable otro idioma - Pago en tarjeta de crédito

#### **4.4 Análisis de la calidad en la prestación de servicios de alojamiento, categorizados por el Ministerio de Turismo.**

Según la investigación realizada en los establecimientos de alojamiento categorizados por el Ministerio de Turismo en la ciudad de Puyo. Por medio de las fichas de evaluación y la interpretación de datos obtenidos se puede identificar, los aspectos positivos y negativos de cada categoría de establecimiento, de esa manera determinar por categoría la calidad en la prestación de servicios de alojamiento.

- **Hoteles**

En esta categoría de establecimientos se muestra un resultado negativo de 40.2 % ya que no cumplen con los parámetros necesarios al ofrecer sus servicios. Siendo los factores negativos que más inciden, que son los siguientes: Estacionamiento y Generador de luz en estado regular – Piscina Hidromasaje Turco Spa Sala de eventos - Frigo bar - Porta maletas – Lámparas - Personas que hablen otro idioma – Servicio de botones – Pago en tarjeta de crédito - Cámaras de seguridad – Sillas de ruedas. En cuanto a sus factores positivos: Ventilación en áreas comunes e Internet - Vestíbulo – Closet – Sillas - Cortina – Tv.- Ventilación en habitaciones – Servicio de lavandería - Atención del personal.

Determinando así que el servicio que prestan estos establecimientos de alojamiento es deficiente; causando que el turista se lleve una mala imagen del lugar y no se sienta motivado para una próxima visita, y si relacionamos esto con un mayor índice de turistas la ciudad misma se vería afectada por que su economía también depende del turismo

- **Hosterías:**

Mientras que esta categoría de establecimiento muestra un resultado positivo de 34.52% que la mayoría de sus servicios prestados cumplen con los requerimientos establecidos siendo los siguientes: Ventilación en áreas comunes - Hidromasaje – Turco -Áreas deportivas - Sala de eventos - Habitaciones para personas con discapacidad – Internet en habitaciones – Cuarto de baño - Ventilación en habitaciones

Mesa – Cortina – Tv. – Servicio de lavandería – Personal que hable otro idioma - Pago en tarjeta de crédito – Cámaras de seguridad. En cuanto a los factores negativos que presentan inconvenientes son: Generador de luz Piscina – Spa – Closet Lámparas - Atención del personal. Identificando así que esta categoría de establecimientos prestan un servicio muy bueno, lo que permite que el turista o cliente se sienta satisfecho en su estadía ya que si él está conforme es muy probable que regrese, y de esta manera aportando al beneficio y desarrollo económico de la ciudad

- **Hostales:** Por otra parte estos establecimientos Muestra un resultado de 35.76% lo que significa que sus servicios prestados son buenos, pero cabe mencionar que sus servicios pueden presentarse como regulares si muestran cambios o mejoras continuas, siendo estos los aspectos positivos que se presentan: Cuarto de baño - Ventilación en habitaciones – Cerraduras seguras –mesa – silla- cortina – Atención cliente. Sus factores negativos. En cuanto a los negativos se muestran los siguientes: Habitaciones para personas con discapacidad - Porta maletas – Closet - Lámparas– Personal que hable otro idioma - Pago en tarjeta de crédito. Servicios que deben mejorarse o implementarse ya que son requerimientos indispensables para su uso.

## **CAPITULO V.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- Al realizar la presente investigación se demuestra que la elaboración y aplicación de las 32 fichas de evaluación a los establecimientos de alojamiento categorizados por el Ministerio de Turismo, sean estos hoteles, hostales y hosterías, desarrolladas en el perímetro de la ciudad de Puyo, arrojó información relevante de aspectos positivos y negativos presentes, que sirvió como insumo importante para la actualización de la situación actual de los establecimientos de alojamiento categorizados por el Ministerio de Turismo en el año 2015.
- La información obtenida permitió elaborar la base de datos con todos los parámetros establecidos para evaluar la calidad en la prestación de servicio y su posterior procesamiento estadístico con el Software SPSS v.22, arrojando resultados reales, que sirvieron para realizar un análisis e interpretación de cada indicador y por cada uno de los establecimientos, identificando puntos fuertes y débiles en la actividad.
- A partir de los resultados evaluados se realizó un análisis general de la calidad en la prestación del servicio de los establecimientos de alojamiento categorizados por el Ministerio de Turismo en el año 2015, y se elaboró un informe que abarca los aspectos más relevantes identificados en la presente investigación y que servirán como información para la toma de decisiones, ya sea de los gestores o prestadores de la actividad turística.
- El análisis de la calidad en la prestación del servicio de hospedaje en los establecimientos de alojamiento registrados en el Ministerio de Turismo en el año 2015 evidenció que en los establecimientos categoría hoteles existen deficiencias especialmente en la infraestructura, facilidades acceso y atención al cliente personalizada, mientras que en las hosterías y hostales existían en su mayoría indicadores que satisfacen las expectativas de los clientes; lo que refleja que existen niveles bajos de calidad en los hoteles y niveles entre bueno y muy bueno en hosterías y hostales.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Para la recopilación de los datos se recomienda aplicar las fichas de evaluación con anticipación, ya que lleva tiempo visitar cada establecimiento de alojamiento y se necesita realizar un análisis bien estructurado.
- Es fundamental realizar bases de datos diferentes de acuerdo a las categorías de establecimientos que se han evaluado, ya que sus resultados ben ser analizados por separado.
- Es necesario realizar un análisis general, donde se incluya las tres categorías de establecimientos y se comparen sus aspectos positivos de los negativos, para tener una visión más clara del resultado final.
- En importante implementar normas de calidad que permita la mejora continua de los servicios prestados en todos los establecimientos de alojamiento, con el fin de mejorar sus servicios y así superar las expectativas de los clientes.

## CAPÍTULO VI.

### 6.1. BIBLIOGRAFIA.

- American Society for Quality Control. (1947). Concepto de calidad total y su evolución. Obtenido de [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1\\_conceptos/1\\_conceptos.htm](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm)
- Beltranmi. (2010). Enciclopedia virtual eumed. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1377/turismo.html>
- Benavides, C. G. (Mayo de 2012). calidad y productividad. Malaga.
- Bormann. (1930).
- Burkart y Medlik. (1981). Definiciones de turismo.
- Calidad, A. E. (2016). AEC Asociacion Española de Calidad. Obtenido de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/calidad>
- Di-Bella, G. (s.f.). La calidad de los servicios turisticos. En M. A. Almeida, Nuevas tendencias y retos en el sector turismo: un enfoque multidisciplinar (pág. 237). Madrid: Delta Publicaciones.
- Eumed. (s.f.). Obtenido de Enciclopedia Virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1377/turismo.html>
- Fisher, C. (1939, 1940). Enciclopedia Eumed. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/974/Definicion%20y%20conceptos%20de%20servicios.htm>
- Glücksmann, R. (1929).
- González, L. (2014). La calidad en la sorganizaciones turisticas. España: Ediciones Paraninfo, SA.
- ISO, O. I. (2014). Obtenido de <http://admusach.tripod.com/doc/caltotal.htm>

José Mario Daza Higuera. (diciembre de 2013). Análisis de la medición. Bogota, Colombia.

Juran, J. (s.f.). Obtenido de <https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

Juran, J. (s.f.). Obtenido de <https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

Lopez, C. (18 de 05 de 2001). gestiopolis. Recuperado el 27 de 06 de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/10-componentes-basicos-buen-servicio/>

Manual práctico de Calidad Hotelera para hoteles. (s.f.). Recuperado el lunes de marzo de 2016, de <http://www.alojamientosconectados.es/turismo/sites/default/files/10.%20Calidad%20Hotelera.pdf>

Martínez, A. C. (s.f.). Evaluación de la calidad de servicio en. Departamento de Economía Aplicada.

Milio Balanza, I. (s.f.). Organizacion y Control de Alojamiento. En I. M. Balanza, Organizacion y Control de Alojamiento (pág. 13). Paraninfo.

MINTUR. (2016). Reglamento General. Quito: Registro Oficial.

Ordenanza Sustitutiva de la Ordenanza que establece la tasa para licencia unica anual de funcionamiento de los establecimientos turisticos del canton Pastaza, Art. 5 La actividad turistica.

Philip B. . (1961). Calidad.

Rodriguez Pulgarin, E. A. (10 de 08 de 2011). Revista Vinculando. Recuperado el 26 de 06 de 2016, de [http://vinculando.org/vacaciones\\_viajes/turismo\\_sostenible/clases\\_de\\_turismo\\_sostenible\\_desarrollo\\_hotelero.html](http://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/clases_de_turismo_sostenible_desarrollo_hotelero.html)

Sandhusen, R. L. (s.f.). Prezi definicion de servicios varios autores. Recuperado el 10 de Mayo de 2016, de <https://prezi.com/gas117t3hx0q/definicion-de-servicios-segun-diversos-expertos/>

Schullern, H. v. (1911 ).

SENATUR. (1987). Geografía de turismo. Obtenido de <http://sashabesoainm.blogspot.com/2009/11/glosario-de-terminos-basicos.html>

Soto, M. D. (18 de 07 de 2011). gestiopolis. Recuperado el 27 de 06 de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero/>

Stanton, E. y. (2016). Prezi definicion de servicios varios autores. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de Prezi: <https://prezi.com/gas117t3hx0q/definicion-de-servicios-segun-diversos-expertos/>

Turismo, M. d. (2015). REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO. Quito: Registro Oficial.

Turismo, M. d. (s.f.). Mesa de Turismo. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de Ley de turismo de Aragón. Título Cuarto. Capítulo II.: <http://www.mesadelturismo.com/legislacion/leyes-de-ordenacion/ley-62003-de-27-de-febrero/capitulo-ii-empresas-de-alojam.htm>

Turismo, O. M. (2006). Entender el turismo. Glisario Basico. Publicaciones OMT.

## CAPÍTULO VII.

### 7. ANEXOS

#### 7.1 ANEXO 1 FOTOGRAFÍAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO



**Fotografía 1** Hostal Lf exterior del establecimiento



**Fotografía 2** Hostal LF, recepción del establecimiento



**Fotografía 3** Hostal San Patricio, parte externa del establecimiento



**Fotografía 4** Hostal San Patricio, recepción del establecimiento



**Fotografía 5** Hostal Real Amazónico, parte externa.



**Fotografía 6** Hostal Real Amazónico, vestíbulo del establecimiento



**Fotografía 7** Hostal Joya del Oriente, recepción del establecimiento.



**Fotografía 8** Hostal Joya del Oriente, exterior del establecimiento



**Fotografía 9** Hostal del Rio, parte externa



**Fotografía 10** Hostal del Rio, recepción del establecimiento.



**Fotografía 11** Hostal Posada Real, parte externa.

:



**Fotografía 12** Hostal Posada Real, recepción del establecimiento.



**Fotografía 13** Hostal Maleny, parte exterior.



**Fotografía 14** Hostal Maleny, recepción del establecimiento

## 7.2 ANEXO 2: FICHA DE EVALUACION Y REGISTRO DE DATOS

**UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZONICA**  
**DEPARTAMENTO CIENCIAS DE LA VIDA**  
**CARRERA DE INGENIERIA EN TURISMO**  
**FICHA DE EVALUACION**



**ESTABLECIMIENTO:**

<b>HOTEL – H</b>					
No.	<b>INSTALACIONES GENERALES REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
<b>AREA DE CLIENTES – GENERAL</b>					
	REQUISITOS	NO POSEE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	Servicio de estacionamiento para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros),				
2	Generador de luz				
3	Piscina				
4	Hidromasaje				
5	Baño turco Sauna				
6	SPA				
7	Salones para eventos				
8	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.				
9	Servicio de internet.				
10	Área de vestíbulo				
<b>AREA DE CLIENTES - HABITACIONES</b>					
11	Habitaciones con cuarto de baño privado, en óptimas condiciones y equipado con todos sus insumos necesarios.				
12.	Sistema de enfriamiento o ventilación.				
13	Internet en todas las habitaciones				
14	Frigobar.				
15	Portamaletas.				
16	Clóset y/o armario.				
17	Silla, sillón o sofá.				
18	Luz de velador o cabecera por plaza.				
19	Cortina				
20	Televisión				
<b>SERVICIOS</b>					
21	Servicio de limpieza				
22	Servicio del Personal profesional.				
23	Servicio del Personal que hable al menos un idioma extranjero,				
24	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, Boucher.				
25	Circuito cerrado de cámaras de seguridad				

### 7.3 ANEXO 3: FICHA DE EVALUACIÓN Y REGISTRO DE DATOS A HOSTALES



**UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZONICA**  
**DEPARTAMENTO CIENCIAS DE LA VIDA**  
**CARRERA DE INGENIERIA EN TURISMO**

#### FICHA DE EVALUACION

**ESTABLECIMIENTO:**

<b>HOSTAL – HS</b>					
No.	<b>INSTALACIONES GENERALES REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
	<b>REQUISITOS</b>	<b>NO POSEE</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>
<b>AREA DE CLIENTES HABITACIONES</b>					
1	Habitaciones para personas con discapacidad				
2	Habitaciones con baño privado en óptimas condiciones y equipado con todos sus insumos necesarios.				
3	Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural.				
4	Cerraduras seguras				
5	Porta maletas				
6	Closet o armario				
7	Escritorio o mesa				
8	Silla- sillón. Sofá				
9	Luz de velador				
10	Cortina o persiana				
<b>SERVICIOS</b>					
11	Servicio del personal del establecimiento.				
12	Personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped				
13	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, Boucher.				

## 7.4 ANEXO 4: FICHA DE EVALUACION Y REGISTRO DE DATOS A HOSTERIAS

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZONICA  
DEPARTAMENTO CIENCIAS DE LA VIDA  
CARRERA DE INGENIERIA EN TURISMO



### FICHA DE EVALUACION

#### ESTABLECIMIENTO

HOSTERIA - HT					
No.	INSTALACIONES GENERALES REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA				
	REQUISITOS	NO POSEE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	Generador de luz				
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural				
3	Piscina				
4	Hidromasaje				
5	Baño turco Sauna				
6	Gimnasio				
7	SPA				
8	Áreas deportivas				
9	Salones para eventos				
10	Restaurante dentro de la instalación				
AREA DE CLIENTES - HABITACIONES					
11	Habitaciones adecuadas para personas con discapacidad				
12	Internet en todas las habitaciones				
13	Ventilación en habitación				
14	Habitación con baño privado, en condiciones muy adecuadas				
15	Clóset y/o armario.				
16	Mesa				
17	Luz de velador o cabecera por plaza.				
18	Cortina completa				
19	Televisión				
SERVICIOS					
20	Servicio de limpieza				
21	Servicio del personal del establecimiento				
22	Personal que hable al menos un idioma extranjero				
23	Cámara de seguridad				
24	Pago que incluya tarjetas de crédito				