UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

Escuela de Ingeniería en Turismo

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del título de:

Ingeniera en Turismo

TEMA

"CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN PASTAZA PARA LA PUBLICACIÓN DE LA OFERTA REAL EN EL CATASTRO OFICIAL DEL MINTUR"

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Eduardo Ruiz Mármol. Msc.

AUTORA

Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui

Puyo – Pastaza – Ecuador

2016

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS

Certifico que la señorita estudiante **YESICA LORENA ZHUNIO QUILAMBAQUI** ha concluido el trabajo investigativo relacionado con el tema:

"CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN PASTAZA PARA LA PUBLICACIÓN DE LA OFERTA REAL EN EL CATASTRO OFICIAL DEL MINTUR". Mediante el presente dejo constancia que la elaboración y redacción del informe final de la investigación, fue desarrollada por la estudiante antes mencionada y supervisado bajo mi dirección.

Cumplidos con los requerimientos, autorizo que el trabajo de tesis sea presentado a la Máxima Autoridad y por su intermedio a la Comisión Académica para que autorice el tribunal y la fecha de sustentación para la defensa legal.

Ing. Eduardo Ruiz Mármol Ms.C.

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

EL TRIBUNAL DE DEFENSA DE TESIS CERTIFICA QUE:

El presente trabajo titulado: "**CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN PASTAZA PARA LA PUBLICACIÓN DE LA OFERTA REAL EN EL CATASTRO OFICIAL DEL MINTUR.**", bajo la responsabilidad de la egresada estudiante **YESICA LORENA ZHUNIO QUILAMBAQUI**, ha sido meticulosamente revisada, autorizando su presentación:

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

_____

Ing. Fernando Ortega
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

_____

Ing. Luis Alvares
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

_____

Ing. Elsa Ordoñez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DERECHO DE AUTOR

Yo, **YESICA LORENA ZHUNIO QUILAMBAQUI**, con cédula de ciudadanía 1400716567, declaro ante las autoridades educativas de la Universidad Estatal Amazónica, que el contenido de la tesis: "**CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN PASTAZA PARA LA PUBLICACIÓN DE LA OFERTA REAL EN EL CATASTRO OFICAL DE MINTUR**", es absolutamente original, autentica y personal.

En tal virtud el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden de la presente investigación son de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui

C.I. 1400716567

AUTOR

AGREDECIMIENTO

Agradecer a cada uno de los miembros de mi familia, amigos y en especial a mi Dios por su amor y fidelidad conmigo.

En esta fase es importante agradecer a quienes forjaron mi formación profesional, la experticia en turismo, y sembraron en mí el conocimiento necesario para emprender en la vida.

Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Jehová mi Dios y a mi familia en su conjunto, a mis padres por ser quienes me han acompañado durante todo el trayecto de mi vida estudiantil y porque siempre estuvieron ahí brindándome todo su amor, apoyo y dándome los recursos necesarios para que fuera posible mi estudio en turismo, a mis hermanos y demás familiares, a mis amigas y amigos que gracias al compañerismo pudimos lograr llegar al final del camino, sin todos ellos nada de esto sería posible, a mis estimados maestros docentes, por la paciencia, por la enseñanzas, que estarán grabadas para toda la vida y serán el puntal necesario para desarrollar proyectos.

Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS ii
CERTIFICADO DEL TRIBUNAL iii
DERECHO DE AUTOR iv
AGREDECIMIENTO v
DEDICATORIA vi
ÍNDICE DE TABLAS ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES xi
ÍNDICE DE ANEXOS xii
CAPÍTULO I 1
INTRODUCCIÓN 1
Objetivos. 4
Hipótesis General. 4
CAPÍTULO II 5
REVISIÓN DE LITERATURA 5
2.1 Antecedentes de la investigación 5
2.2 Revisión de literatura 7
CAPÍTULO III 20
MATERIALES Y MÉTODOS 20
3.1 Localización y duración de la investigación 20
3.2 Condiciones Meteorológicas 22
3.3 Materiales y equipos 23

3.4 Factores de estudio 24
3.5 Diseño de la investigación 25
3.6 Población y muestra 26
Fuente: Trabajo de investigación 26
CAPÍTULO IV 27
RESULTADOS 27
CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN PASTAZA 27
Resultado 1 caracterización del Capital Humano 28
2.Analizar los servicios, instalaciones, tecnología y áreas recreativas según la hoja de planta oficial del MINTUR. 34
3.Determinar la oferta real de alojamiento del cantón de Pastaza y publicarlo en un mapa informativo. 50
Ilustración 3: Mapa Puyo con ubicación del sector de alojamiento 50
PROPUESTA 52
Antecedentes de la propuesta 52
Justificación 53
Objetivo 53
Análisis de factibilidad 53
BOLETIN 55
CONCLUSIONES 68
RECOMENDACIONES 70
RESUMEN 71
SUMARY 72
BIBLIOGRAFÍA 73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Materiales y equipos 23
Tabla 2: Factores de estudio 24
Tabla 3: Población y muestra 26
Tabla 4: Género 28
Tabla 5: Capacitación 29
Tabla 6: Edad 30
Tabla 7 : Nivel de Instrucción 31
Tabla 8: Nacionalidad 32
Tabla 9: Nivel Económico 33
Tabla 10: Servicio Hospedaje 34
Tabla 11: Servicio de restaurante 35
Tabla 12: Servicio de Eventos 36
Tabla 13: Servicio de garaje 37
Tabla 14: Tecnología equipos 38
Tabla 15: Tecnología máquinas 40
Tabla 16: Listado actual de la oferta de alojamiento 42
Tabla 17: Población de Alojamiento considerada para el estudio 44
Tabla 18 Criterios de competencia Vs Desempeño 45
Tabla 19: Competencia de Recepcionista Polivalente. 47
Tabla 20: Competencia de Mesero Polivalente 48
Tabla 21: Competencia de Mesero Polivalente. 49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género 28

Gráfico 2: Capacitación 29

Gráfico 3: Edad 30

Gráfico 4Nivel de Instrucción 31

Gráfico 5 : Nacionalidad 32

Gráfico 6: Nivel Económico 33

Gráfico 7: Servicios Hospedaje 34

Gráfico 8: Servicio de Restaurante 35

Gráfico 9: Servicio de Eventos 36

Gráfico 10 : Servicio de Garaje 37

Gráfico 11: Tecnología equipos 39

Gráfico 12: Tecnología - Máquinas 40

Gráfico 13: Competencias de Recepcionista Polivalente 47

Gráfico 14: Competencia de Mesero Polivalente 49

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Mapa de la ciudad de Puyo 21

Ilustración 2: Mapa del Cantón Pastaza 22

Ilustración 3: Mapa Puyo con ubicación del sector de alojamiento 50

IIlustración 4: Portada del Boletin 55

Ilustración 5: Presentación 56

Ilustración 6: Dimensión 57

Ilustración 7: Tipos de alojamientos 58

Ilustración 8: Talento Humano 59

Ilustración 9: Nacionalidad 60

Ilustración 10: Categorización 61

Ilustración 11: Capacitación 62

Ilustración 12: Nivel de Instrucción 63

Ilustración 13: Nivel Económico 64

Ilustración 14: Contraportada 65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 : Listado de establecimientos del Cantón Pastaza 74

Anexo 2: Encuesta 77

Anexo 3: Fotografías de Hostal LF 78

Anexo 4: Hostería Orkídea Lodge 79

Anexo 5: Hostal San Patricio 80

Anexo 6: Motel Las Palmera 81

Anexo 7: Hotel Amazónico 82

Anexo 8: Hostal Posada Real 83

Anexo 9: Resumen 1 84

Anexo 10: Resumen 2 85

Anexo 11: Hoja de Planta Lado A 86

Anexo 12: Hoja de Planta Lado A 87

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

TEMA: "**CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN PASTAZA PARA PUBLICACIÓN DE LA OFERTA REAL EN EL CATASTRO OFICIAL DEL MINTUR**"

Actualmente la actividad turística es una de las actividades comerciales más importantes del planeta. Para la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2006) en los albores del nuevo milenio, el turismo se consolida como la principal actividad económica de muchos países y el sector de más rápido crecimiento en términos de ingresos de divisas y creación de empleo, generador de exportaciones del mundo y un factor importante en la balanza de pagos de muchos países.

En el Ecuador el turismo representa un sector estratégico ya que se está experimentando una innovación en su estructura, procesos y planificación estratégica para responder con eficiencia y ejecución a la decisión presidencial de convertirlo en la primera apuesta productiva del país.

El Ministerio de Turismo (Mintur, 2015), desarrollo en colaboración con el sector turístico empresarial, una nueva normativa de un Reglamento de Alojamiento, sector considerado ícono de la actividad turística, la misma entró en vigencia y se está aplicando dicho reglamento que en gran parte regula la actividad de alojamiento y permite centralizar las categorías y calificación más estandarizados, con las normas ISO aplicadas a la reglamentación ecuatoriana.

Esta planificación se la realiza con el objetivo de conceptualizar, clasificar y categorizar el servicio de alojamiento existente en el país, para que este sea

coherente con los estándares de clase mundial, como parte del turismo de excelencia, y enmarcado en el pilar de calidad que orienta a la política turística del Ecuador.

La creación de este marco normativo, impulsado por la Dirección de Normativa del Mintur, espera regular la actividad de alojamiento y promover la innovación en el sector. La construcción del documento se inició este año con la colaboración de consultores y expertos en materia turística.

La nueva reglamentación simplificará la tipificación de establecimientos hoteleros, establecerá la obligatoriedad de acondicionamiento para personas con necesidades especiales, normativa sobre condiciones de higiene, sanidad, seguridad, manejo ambiental, señalización, entre otras.

Y el servicio de alojamiento es uno de los componentes fundamentales de la actividad turística, junto con los servicios de recreación, transporte, comunicaciones y restauración, se hace hincapié en la importancia del servicio de alojamiento (Álvarez, Díaz y Álvarez, 2001), pues de la duración de la estadía depende la cantidad y tipo de servicios turísticos ofrecidos, la cantidad de visitantes dispuestos a pernoctar en la ciudad, a la vez actúa como efecto multiplicador con familiares y amigos en sus lugares de procedencia.

La Amazonia tiene una imagen en la Ruta del Agua o Yaku Ñamby desde Sucumbíos hasta Zamora Chinchipe, en ella la oferta de turismo familiar, de deportes de aventura, ecoturismo y aviturismo son las de mayor demanda sumado al esfuerzo de algunas comunidades como es el turismo comunitario, para los servicios a lo largo de los más 800 km de carretera de la ruta E45 se han instalado en varias ciudades establecimientos que ofertan el servicio de alojamiento alimentación, diversión , operación turística y transporte.

Pastaza a pesar de ser una ciudad con mucho potencial turístico, es decir, no logra agrupar y combinar todos los componentes de la actividad turística. Por ello, según Oreja (2000), el servicio de alojamiento constituye un soporte estratégico de gran importancia en la actividad turística y, el conocimiento de su situación actual, es vital para determinar y abordar los problemas de toda la actividad turística.

Es por ello que conocer la oferta real de sector de alojamiento y más aún todos los servicios que ofertan, es de vital importancia ya que la información que se posee actualmente no es la correcta y eso impide que podamos tener datos acertados del gasto turístico. También esto nos ayuda a saber las plazas de trabajo que puede ofertar este tipo de actividad y tener claro cuál es la oferta real y también conocer si es o no factible nuevas inversiones, ya que se conocerá las plazas de oferta.

Es necesario considerar que una instalación de servicios muy clara es parte de la oferta de un paquete que la operación turística caracteriza y realiza alianzas estratégicas para optimizar la oferta y garantizar los servicios, también es claro según el historial de catastros turísticos que la gran parte de establecimientos turísticos tienen categoría de tercera y cuarta.

Esta caracterización será por ende el aporte profesional muy valedero para la toma de decisiones de las autoridades competentes, más aun cuando los préstamos y las inversiones que la banca están brindando al sector, requiere de información que permita conocer la oferta y tener claros los indicadores que demuestren que los futuros emprendimientos pueden ser rentables.

Objetivos.

a. Objetivo general.

Caracterizar el sector de alojamiento del cantón Pastaza para la publicación de la oferta real en el catastro oficial del MINTUR.

b. Objetivos específicos:

1. Caracterizar el capital humano que presta servicios administrativos o como personal de contacto en los establecimientos de alojamiento del cantón Pastaza
2. Analizar los servicios, instalaciones, tecnología y áreas recreativas según la hoja de planta oficial del MINTUR.
3. Determinar la oferta real de alojamiento del cantón de Pastaza y publicarlo en un mapa informativo.

Hipótesis General.

¿La caracterización del sector de alojamiento del cantón Pastaza permite la publicación de la oferta real en el catastro oficial del MINTUR?

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes de la investigación

Pérez, M. (2013) en su publicación de Desarrollo Turístico habla de las características de la oferta de hospedaje " El término hospedaje hace referencia al servicio que se presta en situaciones turísticas y que consiste en permitir que una persona o grupo de personas acceda a un albergue a cambio de una tarifa. Bajo el mismo término también se puede designar al lugar específico de albergue, ya sea este una casa, un edificio, una cabaña o un departamento.

En la actualidad, la palabra hospedaje también puede relacionarse principalmente con el brindar tal servicio a cambio de una tarifa o dinero de acuerdo a la calidad del lugar como también a otros servicios complementarios. Así, encontramos a la actividad de hospedar como uno de los pilares del turismo ya que permite que las personas se trasladen de un lado a otro con la posibilidad de acceder a algún tipo de albergue a cambio de cierta paga, la tarifa la fija cada propietario según la calificación y sobre todo según la categoría que tenga el establecimiento, cada infraestructura levantada permite estar de conformidad a la demanda de cada destino, y es allí donde la creatividad juega un papel importante, tanto para la comodidad y el confort.

Muñoz, Y. "(2006) en su estudio denominado "Evaluación y Caracterización de los Establecimientos Turísticos Rurales que prestan el Servicio de Alojamiento" menciona que "Todos estos antecedentes nos llevan a pensar que uno de los servicios más sensibles de la actividad turística son, sin duda, los relacionados con el alojamiento y el descanso. Una habitación limpia, bien equipada y climatizada es fundamental para la valorización sensorial del servicio, pero en el caso del turismo rural no existe una conceptualización clara del alojamiento.

La mayoría de los turistas busca un adecuado lugar para el descanso, es así que la comodidad y las facilidades en el acceso son los análisis a simple vista que se consideran, más aun cuando hoy por hoy se demanda de infraestructuras para personas con capacidades especiales, que permitan la movilidad y acceso a todos los servicios de hospedaje.

Nancy, A.(2006) en su Análisis de la Industria de Alojamiento dice: " El presente estudio describe y efectúa el análisis de la competitividad de la industria de alojamiento turístico empleados por dos metodologías de Porter para el análisis estructural de la industria y el análisis de los grupos estratégicos a partir de los cuales se intenta captar los factores estructurales que definen las expectativa de rentabilidad a largo plazo de la industria e identificar y caracterizar las conductas de los competidores.

Apoyando lo que menciona Nancy y Muñoz en sus comentarios, se destaca que la comodidad y el confort son los parámetros de análisis a la hora de escoger el hospedaje, y por otra parte el turista o cliente está dispuesto a pagar el costo que se ha planteado, si la habitación y servicio tiene las condiciones para satisfacer los requerimientos de los turistas, la rentabilidad es por lo tanto uno de los objetivos del empresario hotelero, sin descuidar el tema de la calidad del servicio.

Las investigaciones previas en temas parecidos nos ayudan a tener una idea clara de lo que se investiga, no se han encontrado temas de investigaciones similares al presente estudio sin embargo se consideró relevantes estos aportes para la presente investigación ya que su contenido es relevante y permite comparar los criterios de varios autores y aplicarlos a la investigación.

2.2 Revisión de literatura

Caracterizar

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2014). Refiere que es "Determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás".

Entonces podemos denotar que este estudio permite determinar cuáles son los atributos del sector hotelero y su caracterización particular.

Según Bonilla, Hurtado & Jaramillo (2009) "La caracterización es un tipo de descripción cualitativa que puede recurrir a datos o a lo cuantitativo con el fin de profundizar el conocimiento sobre algo".

Caracterizar al sector hotelero y dar a conocer con datos cuantitativos la información recolectada mediante la ficha de levantamiento de información a los establecimientos de alojamiento del cantón Pastaza de manera que se tenga claro que se están ofertando en el cantón según las normas ISO 9000, el estudio profundo del tema que tiene un gran aporte a los atributos peculiares pues se analiza la oferta instalada, sus condicionantes calificados y categorizados e instalaciones reales sin descuidar el componente humano

Alojamiento turístico

El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y

categoría, determinados en el presente reglamento. MINTUR- Reglamento de Alojamiento turístico (2015).

La comisión de las comunidades europeas menciona al servicio de alojamiento como: "la oferta, a cambio del pago de una cantidad, de alojamiento en habitaciones debidamente equipadas, dotadas de al menos una cama, ofrecida como el principal servicio a turistas. La oferta puede incluir servicios de restauración, deportivos, recreativos, y/o zonas verdes".

Siendo parte de la caracterización del área de alojamiento este tema es vital para la investigación pues es la esencia misma del objeto de estudio.

Se entiende que de acuerdo a la Ley de Turismo en su Art. 5 menciona que una de las actividades es Alojamiento y su clasificación establece los tipos de alojamientos que existen o el Ministerio de Turismo reconoce.

Actividad turística de alojamiento

Según el reglamento de la Ley del Turismo, MINTUR (2015) Es una actividad que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se consideraran los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en reglamento de Alojamiento.

La actividad turística de alojamiento recoge al sector hotelero, que en el caso de Pastaza en el presente estudio el sector se ha organizado en la Asociación de Hoteleros de Pastaza AHOTEP, y parte de los empresarios también conforman la Cámara de Turismo de Pastaza (CAPTUR PASTAZA)

Oferta turística real

La oferta turística es el conjunto de elementos que conforman el producto turístico al que se le añade el desarrollo de un adecuado programa de promoción orientado a los posibles consumidores, un programa de distribución del producto turístico manejado por los operadores turísticos y el establecimiento de un precio adecuado a las características del mercado. Reglamento de establecimiento de hospedaje (2001) tomado como referencia del proyecto FIT-Perú (2006)

La oferta está desarrollada principalmente por el sector privado con el apoyo del sector público específicamente en la identificación de los recursos, la evaluación de los mismos, el desarrollo de la infraestructura necesaria, la promoción en los mercados de interés, la normatividad y la capacitación.

La oferta para el caso de este estudio es los registros de los catastros que lleva de manera oficial el Ministerio de Turismo y esta actividad en resumen puede determinar cuál es la oferta real.

Catastro Turístico

Es el registro administrativo ordenado de los establecimientos de alojamiento registrados ante la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo. MINTUR- Reglamento de alojamiento turístico (2015).

Este registro los lleva el Ministerio de turismo de la provincia de Pastaza en la oficina de Gestión y Promoción Turística de Pastaza, para categorizar y calificar según el reglamento de alojamiento, en el mismo guarda datos de

registro, ruc, dirección, datos de los propietarios, categorías, plazas, email, datos de ubicación, empleos, etc.

El sistema que utilizan es el SIIT sistema de información turística en la cual se consolida el catastro nacional del Ecuador.

Mapa informativo

Para T. Slocum. (2005). En la publicación Thematic Cartography and Geographic Visualization, Prentice Hall, 2nd Edition menciona que este tipo de mapas informativos son:

> "Mapas basados en representar cualquier fenómeno geográfico, superficie representan cualquier fenómeno, hacen referencia a la representación de ciertas características de objetos reales o de conceptos abstractos. Para representar variables numéricas utilizan todo tipo de recursos visuales, como superficies de distintos colores o tramas, flechas para indicar el movimiento de un fenómeno a veces tienen un grosor proporcional a su magnitud, se representa con un tamaño proporcional a su valor numérico o mapas anamórficos"

El mapa temático es una herramienta cartográfica que permite representar muy diverso tipo de información localizada en el territorio. Ésta investigación es necesario utilizar el mapa informativo y tratar de ubicar en el mismo los 66 establecimientos hoteleros para fines de demostración del objeto de estudio que implica la demostración gráfica de la ubicación de la planta hotelera y permite la visualización inmediata de la misma, que permite al lector de manera ágil y oportuna entender la información.

Capital humano

Bohlander, G. (2003) "conocimiento y habilidades de los individuos que tienen valor económico para la organización". Se diferencia de los activos físicos, pues el propietario del capital de la empresa no tiene la posesión ni la gerencia como en el caso del equipo o del dinero.

"La productividad de las economías modernas depende en gran medida de lo que se invierte en la adquisición de conocimientos y habilidades. De hecho, los economistas estiman que el capital humano es responsable de más de la mitad de la riqueza de Estados Unidos y de otros países desarrollados" (Becker, 2002)

La organización para el comercio y el desarrollo económico define al capital humano como: "el conocimiento, las competencias y otros atributos que poseen los individuos y que resultan relevantes a la actividad económica" (1998).

Por tanto el capital humano se convierte en un activo importante ya que de ellos depende la innovación de productos, procesos y servicios, así como la satisfacción, para las empresas es muy relevante. El aporte de Bohlander y Becker en relacionar al capital humano como uno de los elementos vitales para desarrollar la actividad turística.

Personal de contacto

Sectur, (2006) menciona en su programa cultura turística de México que el personal de contacto que son aquellas personas, que tiene contacto directo con el turista prestando los servicios necesarios al turista desde el inicio hasta el final de su visita, sin importar las motivación del viaje. Entre los cuales podemos mencionar a recepcionista, mesero, maleteros, taxista, entre otros.

Son todas aquellas personas que, por su actividad, prestan algún tipo de servicio a los turistas que arriban a cualquier destino, ya sea por el placer o negocios; es decir, que tiene contacto permanente con el turista, así lo menciona el programa de la cultura turística para el personal de contacto.

Para el caso de la investigación se apuntalo como personal de contacto a los recepcionistas y meseros, y se detalló cada aspecto relevante de este tema, con la finalidad por der poder identificarles

Servicio turístico.

Boletín turístico, (2008) Son todos los servicios que el turista requiere y consume mientras está de viaje, como el alojamiento, alimentación, transporte, agencias de viajes, etc.

Para efectos de este estudio el servicio es el del alojamiento que todo turista va requerir, depende de la decisión de cada uno en el tipo de alojamiento y servicio que desea.

El servicio Turístico además se considera al conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas.

Iglesias, J (2007) en su comentario dice que el servicio Turístico va de la mano con el conjunto de interacciones humanas, como transportes, hospedaje, diversiones, enseñanzas, derivados de los desplazamientos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones.

El servicio turístico se expresa como fin directamente mandado a satisfacer la corriente turística, (clientes o turistas que demandan de servicios), constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a la rutina, para así satisfacer la demanda turística en cualquier ámbito hotelero o no hotelero, es ahí donde se destaca la calidad del servicio, cuando muchos de los empresarios implementan una empresa, el prestigio de ésta se da por la calidad en el servicio.

Tecnología

Según Jaspers (1980) hace referencia sobre la tecnología como: "Es solo un medio, ni bueno ni malo en sí. Todo depende de lo que el hombre haga con ella, para que propósito de sirva, bajo qué condiciones la utilice" tomado como referencia en el Futuro Primitivo de John Zerzan Numa, (2001).

En otras palabras: el conjunto de división de trabajo producción industrialización y su impacto sobre nosotros y sobre la naturaleza. Siendo la tecnología la suma de mediciones entre nosotros y el mundo natural, y la suma de las separaciones que median entre cada uno de nosotros y el otro; toda la explotación y toxicidad necesaria para producir y reproducir el escenario de híper alienación en el que languidecemos. Es la textura y la forma de dominación en cualquier contexto de jerarquía y comercialización.

Se entiende por tecnología al conjunto de conocimientos de base científica que permite describir, explicar, diseñar y aplicar soluciones técnicas a problemas prácticos de forma sistemática y racional. Miguel Quintanilla, (1998)

En la actualidad la tecnología en los establecimientos de alojamiento es una de suma importancia porque ayuda en el trabajo humano además que el mundo

está en una era computarizado y cada vez la tecnología avanza en cuanto a medios de comunicación, es decir teléfonos celulares y el internet se vuelve más indispensable para estar en contacto con las personas, y es el medio más utilizado para las reservas de hospedaje en los viajes planificados, pues por medios tecnológicos es que hoy por hoy revisan la oferta existente en el destino y toman decisiones de reservas en base a la información subida a la red.

Las páginas web permiten subir información básica de contactos, servicios, fotografías, videos y otra información seleccionada para motivar al visitante o cliente a que escoja un determinado servicio, en base a la información visual que las empresas han emitido para este fin, siendo un medio tecnológico muy útil y productivo.

Calidad

Generalmente escuchamos que calidad es el cconjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas, ésta actualmente se mide estadísticamente con la opinión de los clientes, a más de ello las iniciativas de las entidades oficiales en aplicar normas ISO 9000, reglamentos, acuerdos, y básicamente varias certificadoras también aplican las normas Q para certificar la calidad de la oferta, muchos establecimientos ingresan en el proceso para lograr la certificación.

Para James Paúl (2004), dice que la calidad son “Nociones o características que formulan una opinión con respecto a un producto o servicio y pueden ser expresados desde el punto de vista psicológico y del producto o proceso de fabricación, todas las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades determinadas o implícitas.

Las norma ISSO 9000, (2000) define a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

Gran parte de las investigaciones miden la calidad basada en la experiencia vivida de cada uno de los beneficiarios del turismo como son los turistas, la calidad tiene sobre todo que superar la expectativa del cliente, a lo imaginado.

Categorización

Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de clasificación, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, la calidad y cantidad de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría. Reglamento de alojamiento turístico MINTUR (2015).

Miguel Martínez, (1994) lo define como conceptualizar o codificar con un término o expresión que sea claro e inequívoco, el contenido de cada unidad temática.

Penélope, (1995) es fraccionar la información en sub contenidos y asignarle un código o un nombre.

Para definir la categoría se debe basar en el reglamento de alojamiento que está vigente desde mayo del 2015 y que el mismo recoge parámetros o normas básicas, si se cumple la mayoría de ellos entonces según las mismas también se definen las categorías de cada establecimiento.

Hotel

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en una área definida como restaurante y cafetería, según su categoría sin prejuicio de proporcionar otros servicio complementarios. Deberá contar con mínimo de 30 habitaciones. Reglamento de alojamiento turístico MINTUR (2015).

Una característica principal es que debe tener más de treinta habitaciones, el servicio de restaurante y garaje, es una construcción vertical, su calificación lo otorga el MINTUR.

Hotel residencia

Es hotel residencia todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y tendrá un mínimo de treinta habitaciones.

Los hoteles residencias deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor, cocina y habitaciones. Reglamento general de actividades turísticas, MINTUR (2008).

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 ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar servicio de alimentos o bebidas (desayunos, almuerzos y/o cena) a sus huéspedes, sin prejuicio de proporcionar otros servicio complementarios. Deberá contar con mínimo de 12 habitaciones. Reglamento de alojamiento turístico (2015).

Hostal residencia

Es hostal residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce. Los hostales residencia deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hostales de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina. Reglamento general de actividades turísticas (2008).

Hostería

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que puede formar bloques independientes, ocupando la totalidad de inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin prejuicios de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y

deportes. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. Reglamento de alojamiento turístico (2015).

La gran parte de las hosterías en la provincia de Pastaza están cerca de la ciudad principal, a lo largo de las carreteras y cuentan con áreas adecuadas y en armonía con la naturaleza

Motel

Es motel todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos y próximos a las carreteras, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento en departamentos con entradas y garajes independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de seis departamentos. Deberá prestar servicio de cafetería las veinticuatro horas del día. En los moteles, los precios por concepto de alojamiento serán facturados por día y persona, según la capacidad en plazas de cada departamento, y serán abonados en el momento de la admisión de los huéspedes, salvo convenio con el cliente. Reglamento general de actividades turísticas (2008).

Pensión

Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis. Reglamento general de actividades turísticas (2008).

Son establecimientos más pequeños, y de igual forma la calificación la da el MINTUR.

Publicación

Según el Diccionario Enciclopédico Vox 1. (2007). "Acto de llevar a conocimiento general un hecho o cosa. Manifestación o revelación de lo reservado, oculto o secreto".

Publicar un mapa de los establecimientos de alojamiento del cantón Pastaza es vital para este estudio como parte de los objetivos, pues recogerá la información más relevante, a más del boletín de la caracterización de alojamiento que permita conocer la realidad actual del alojamiento.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Localización y duración de la investigación

La provincia de Pastaza es la más grande del Ecuador, cuenta con cuatro cantones que son: Mera, Santa Clara, Arajuno y Pastaza.

El cantón Pastaza se ubica en el centro de la Amazonía Ecuatoriana es el más extenso del cantón con mayor número de población, cuenta con 14 parroquias entre las cuales se encuentran asentadas 7 nacionalidades indígenas, que son muy representativas para la amazonia.

El crecimiento acelerado se dio por varios factores, entre ellos el asfalto de la carretera Puyo-Baños, que acortó distancias, sus recursos naturales, es decir su flora y fauna, siete nacionalidades indígenas, afroamericanos y mestizos, son las fortalezas que tiene el cantón que atraen a los turistas y a la inversión privada.

Hay varios proyectos turísticos y ecológicos que se desarrollan en el cantón y para eso se debe estar preparados porque al contar con turistas es necesario darles la mejor atención y cumplir con todas las expectativas eso es lo que hizo que la empresa privada invertir en el sector hotelero para poderle dar una gama de opciones al turista, es por eso que en la actualidad existen hoteles, hostales, hostales residencias, hosterías y moteles de todo precio y comodidad.
En particular la ciudad de Puyo centra la gran parte de la oferta de alojamiento del cantón y provincia tanto en el centro comercial y en los alrededores del Barrio Obrero que es el escenario más visitado por los turistas, en donde

también se encuentran los establecimientos de la zona de tolerancia y varios atractivos turísticos, además de la oferta del ceviche volquetero.

La oferta de alojamiento de la ciudad está bien distribuida en las zonas de mayor visitación.

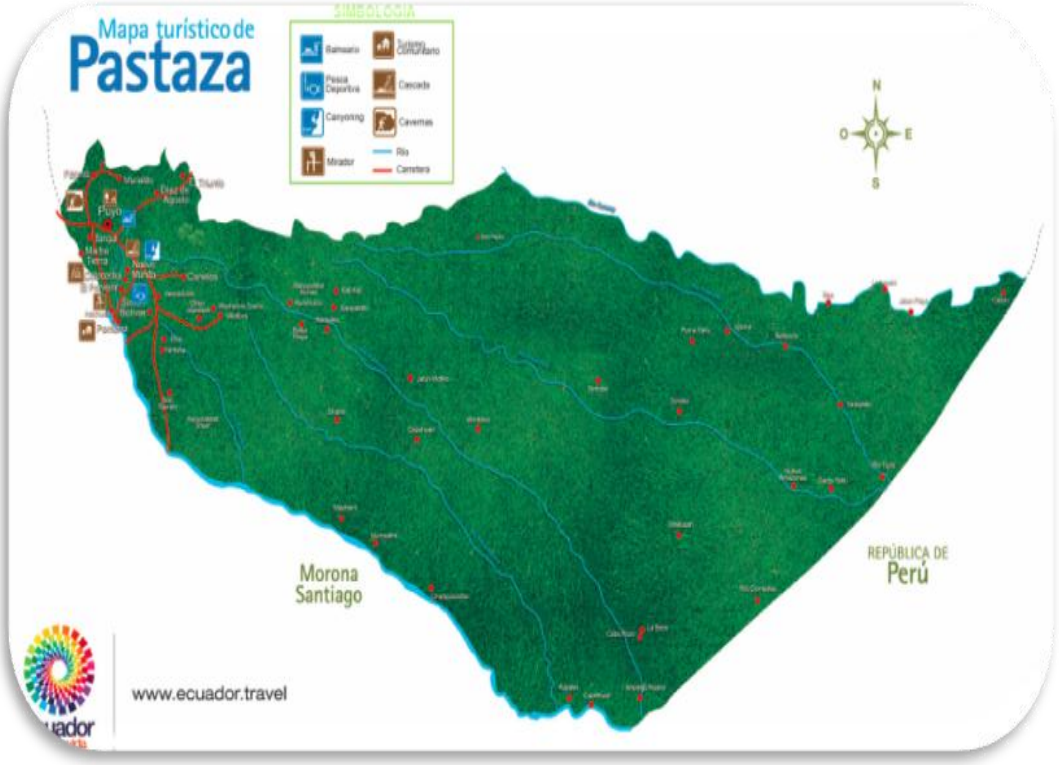
Ilustración 1: Mapa de la ciudad de Puyo

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: www.vivepastaza.com

La provincia de Pastaza siendo la más grande del país también tiene le cantón más grande del país y su imagen se representa en gran parte por el bosque preservado en un 85% del mismo y diversidad de flora y fauna es abundante,

así también las nacionalidades que habitan se diferencias en su lengua, vivienda, vestimenta. Etc.

Ilustración 2: Mapa del Cantón Pastaza



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: MINTUR 2014

3.2 Condiciones Meteorológicas

Cantón Pastaza: Límites:

- Norte: Con los cantones Arajuno y Santa Clara
- Sur: Morona Santiago
- Este: Perú
- Oeste: Con el cantón Mera y la provincia de Morona Santiago

Extensión: 19.859,97 Km2

Altitud: 953 m.s.n.m., de la ciudad del Puyo, cabecera

Clima: Tropical húmedo

Temperatura: 17 A24ºC

Pluviosidad Anual: Varía entre 2.000 y 4.000 milímetros cúbicos.

Humedad: 77%-88%

Dirección del viento: 3.6ms /13kmh /8mph.

Precipitación Fluvial: presente a lo largo de todo el año.

La flora y fauna es variada, en ciertos pisos climáticos son endémicas y generan una motivación importante en especial las aves para el avistamiento de aves en ciertos bosques primarios.

3.3 Materiales y equipos

Tabla 1: Materiales y equipos

Materiales	Equipos
Suministros de oficina Fichas para el levantamiento de información Resmas de papel Lápices Esferos Cartuchos Anillados Carpetas	Computador Impresora Flash Memory Cámara Fotográfica Celular Calculadora Internet

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación.

3.4 Factores de estudio

Tabla 2: Factores de estudio

FACTOR	MEDICION
Talento humano	Personal administrativo
	Personal de contacto
	Nivel de instrucción
	Capacitación
	Perfil demográfico (edad, genero, nacionalidad y nivel económico)
	Correspondencia de los perfiles del puesto de trabajo
Información general	Razón social
	Tipo de actividad
	Categoría
	Dirección
	Propietario
	Tipo de organización
	Afiliación a cadenas o franquicias, asociaciones
Tecnología disponible	Equipos: Planta telefónica Equipos audiovisuales Seguridad Música ambiental
	Maquinas: Calefones Planta eléctrica Reserva de agua Tratamiento de aguas servidas
Servicios	**Alojamiento**, **Alimentación, Recreación, Eventos**, en cuanto a Plazas Habitaciones Facilidades Accesos Extras

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación.

En gran parte la información básica de los factores de estudio y sus mediciones se basan en la matriz de alojamiento levantada y en la información que aportó

cada empresario, permitió con ello caracterizar al sector de alojamiento, pues esencialmente abarco el talento humano, información general, servicios y tecnología.

3.5 Diseño de la investigación

Esta es una investigación estadística analítica descriptiva, al aplicar la encuesta y la hoja de planta, esto permitirá analizar la información recopilada considerando los enfoques cualitativos y cuantitativos. Tesis de grado Garzón J. (2013)

Para el logro del **Objetivo No. 1:** en cuanto la caracterización del capital humano tanto administrativo como personal de contacto se recopiló información primaria de los de los propietarios de los establecimientos para luego se realizó una matriz del perfil demográfico de los involucrados los mismos que serán evaluados por separado, además de realizar un análisis comparativo del perfil del puesto de trabajo con el empleado con el uso de la norma INEN.

La investigación arrojó temas muy relevantes para utilizarla como indicador económico y financiero para la toma de decisión de los empresarios en cuanto a las inversiones

Para el logro del **Objetivo No. 2:** mediante la hoja de planta o matriz se analizó los servicios, instalaciones, tecnología, permitió recoger la información primaria de cada establecimiento

Para el logro del **Objetivo No. 3:** usamos dos matrices en las cuales se analiza la oferta real de alojamiento para posteriormente publicarlo en un “mapa

informativo". Este recoge el listado de la oferta de alojamiento que existe en el cantón Pastaza.

3.6 Población y muestra

No procede a una muestra cuando la población es pequeña por lo tanto se trabaja con la totalidad de los establecimientos que son 66, Los datos fueron procesados estadísticamente, se aplicaran métodos descriptivos como son cantidades y porcentajes, así como los gráficos adecuados.

El siguiente cuadro detalla la población de la provincia y del cantón y cuál fue la oferta real

Tabla 3: Población y muestra

Establecimientos	Población provincial	Población cantonal	Población cantonal real
Alojamiento	88	66	60

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui

Fuente: Trabajo de investigación

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN PASTAZA

Para iniciar a identificar y caracterizar al sector de alojamiento del cantón Pastaza se procedió a revisar el catastro del año 2015 del Ministerio de Turismo y del mismo se escogió todos los que están registrados en el Cantón Pastaza

A través de la Oficina de Gestión y Promoción Turística de Pastaza del Ministerio de Turismo (MINTUR) se identificó a los 66 establecimientos y la ficha diseñada también fue revisada, considerando datos de la hoja de planta del área de Regulación y Control de los cuales se evidenció que están hábiles en registro únicamente 60.

Para definir la caracterización del sector de alojamiento fue necesario realizar la matriz que fue la base de consulta de cada establecimiento y que permitió recoger la información básica de cada componente a investigarse, además esto nos permite tomar la información de fuente primaria.

Resultado 1 caracterización del Capital Humano

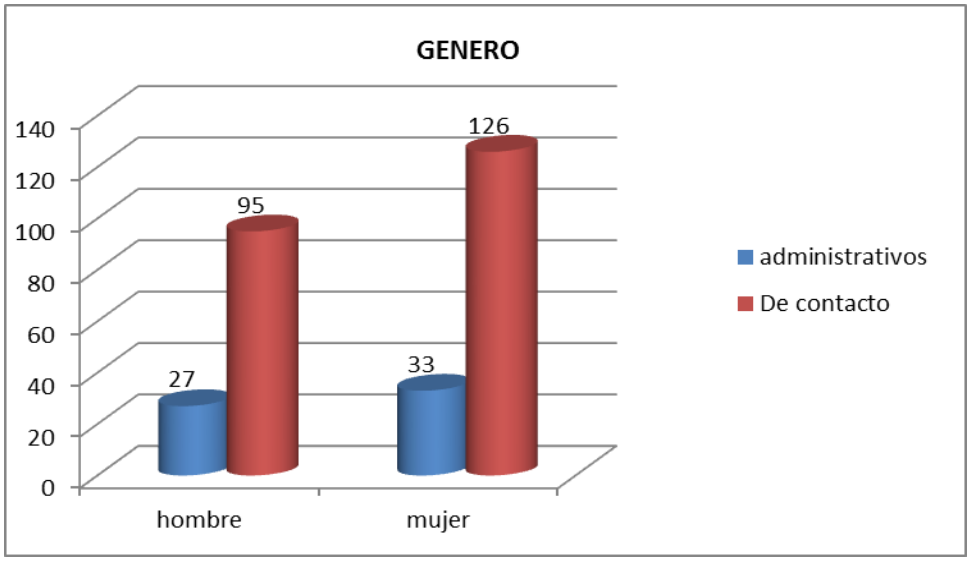
1. **Caracterizar el capital humano que presta servicios administrativos o como personal de contacto en los establecimientos de alojamiento del cantón Pastaza**

Tabla 4: Género

GENERO			
Personal	**Hombre**	**Mujer**	**Total**
Administrativos	27	33	60
De contacto	95	126	221

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Gráfico 1: Género



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Análisis e Interpretación: En el área administrativa y el personal de contacto hay un alto porcentaje de mujeres que representan a 55% de los encuestados administrativos y el 57% de los encuestados del personal de contacto los hombres representan una minoría notable pero se conoce que en gran parte es manejado los alojamientos por el sexo femenino.

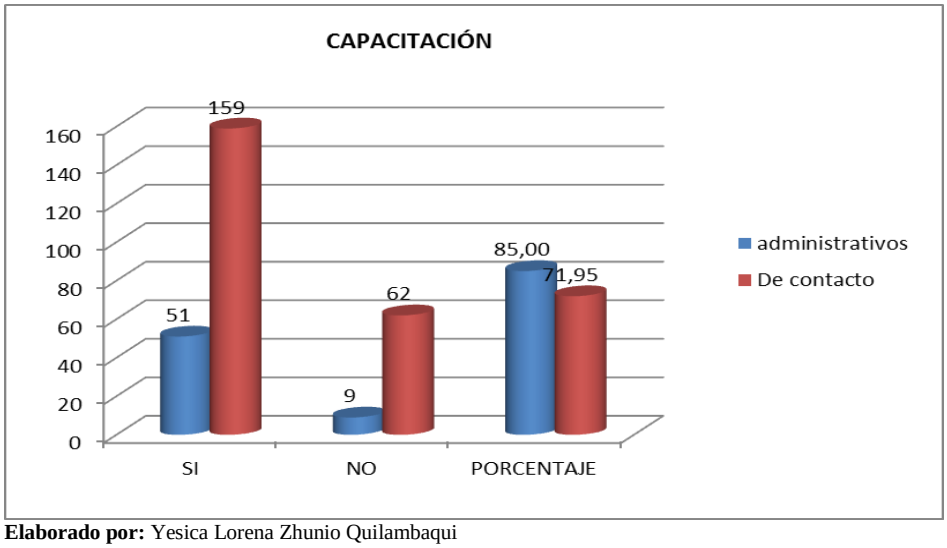
1. Capacitación

Tabla 5: Capacitación

CAPACITACIÓN				
PERSONAL	**SI**	**NO**	**PORCENTAJE**	**TOTAL**
Administrativos	51	9	85,00	60
De contacto	159	62	71,95	221
	210	71	156,95	281

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Gráfico 2: Capacitación



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Análisis e Interpretación: La gran parte del personal administrativos y personal de contacto si han sido capacitados en algún tema de turismo, los administrativos en 69,90% y en el caso de los contratados el 71,94% han realizado algún tipo de capacitación.

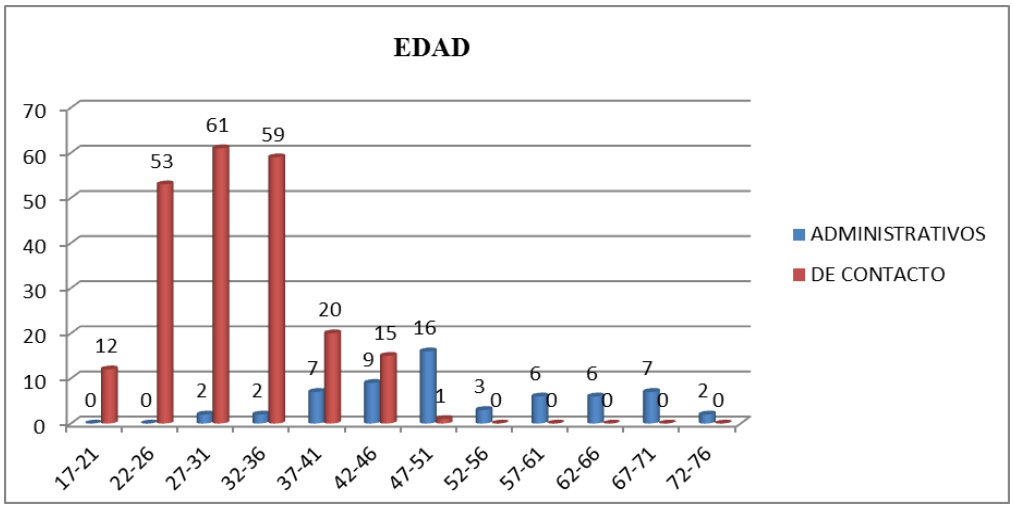
2. Edad

Tabla 6: Edad

EDAD DEL PERSONAL		
EDAD	**ADMINISTRATIVOS**	**DE CONTACTO**
17-21	0	12
22-26	0	53
27-31	2	61
32-36	2	59
37-41	7	20
42-46	9	15
47-51	16	1
52-56	3	0
57-61	6	0
62-66	6	0
67-71	7	0
72-76	2	0

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Gráfico 3: Edad



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Análisis e Interpretación: La edad promedio de los administrativos está entre 42 a 51 años y del personal de contacto es de 22 a 36 años siendo un segmento joven la mano de obra de los establecimientos de alojamiento.

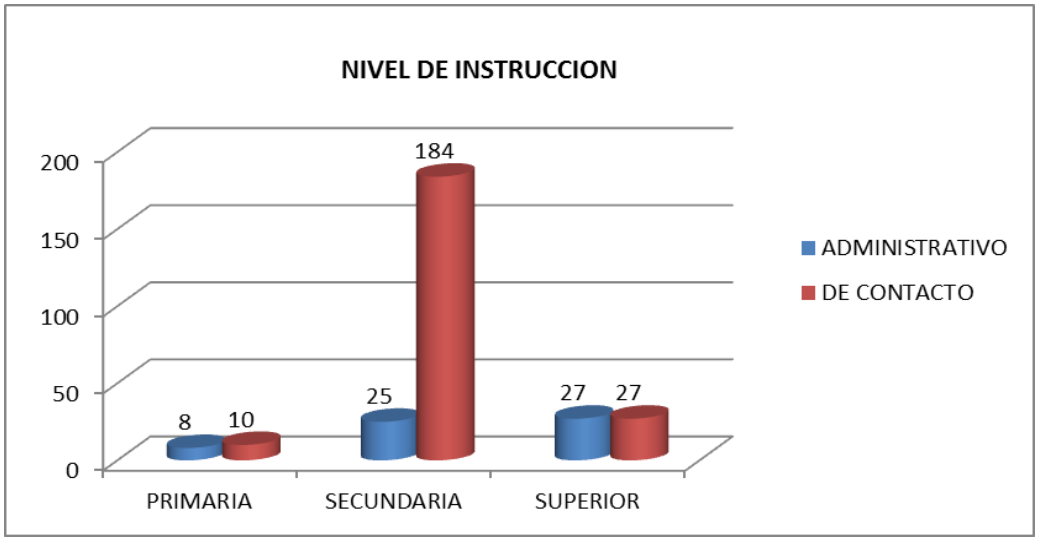
3. Nivel de instrucción

Tabla 7 : Nivel de Instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	ADMINISTRATIVO	DE CONTACTO
PRIMARIA	8	10
SECUNDARIA	25	184
SUPERIOR	27	27
	60	221

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Gráfico 4: Nivel de Instrucción



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Análisis e Interpretación: El gran porcentaje del personal administrativos tiene un nivel secundario del 41.66% mientras que el nivel superior está en el 45% y una mínima del 13% es nivel primario; mientras que para los del personal de contacto la mayoría en un 83,25% es de nivel secundario y un 12,21% es de nivel superior y el de primaria apenas el 4% lo que señala que la mayoría tiene nivel secundario, seguido de una minoría de nivel superior y por último con nivel primario.

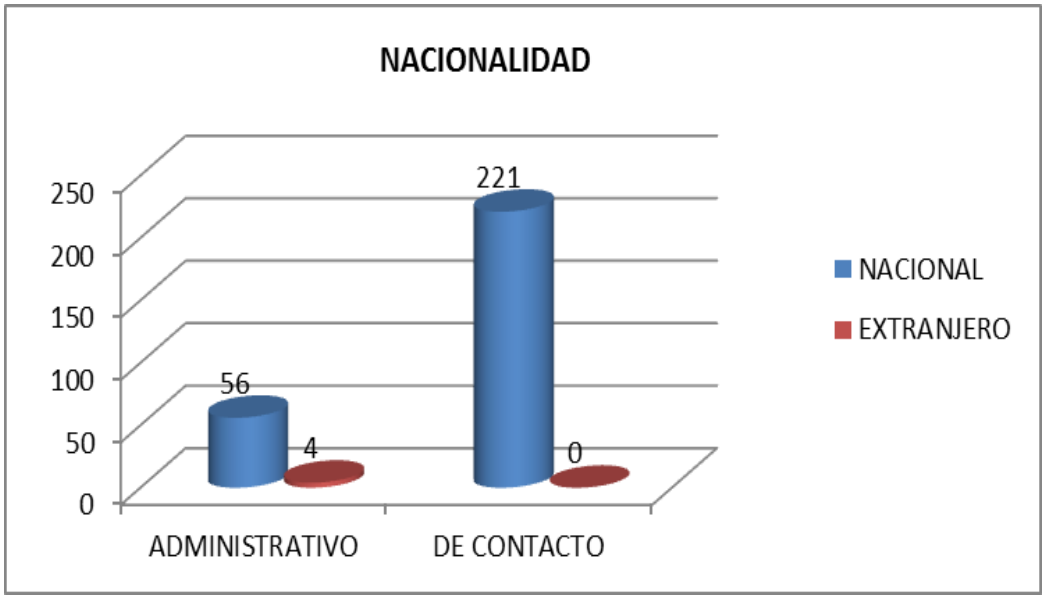
4. Nacionalidad

Tabla 8: Nacionalidad

NACIONALIDAD	ADMINISTRATIVO	DE CONTACTO
NACIONAL	56	221
EXTRANJERO	4	0
	60	221

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Gráfico 5 : Nacionalidad



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Análisis e Interpretación: La nacionalidad del personal aadministrativos es en un 93.33% es de nacionalidad ecuatoriana y solo el 6.66% es extranjero y en el caso del personal de contacto el 100% es de nacionalidad ecuatoriana.

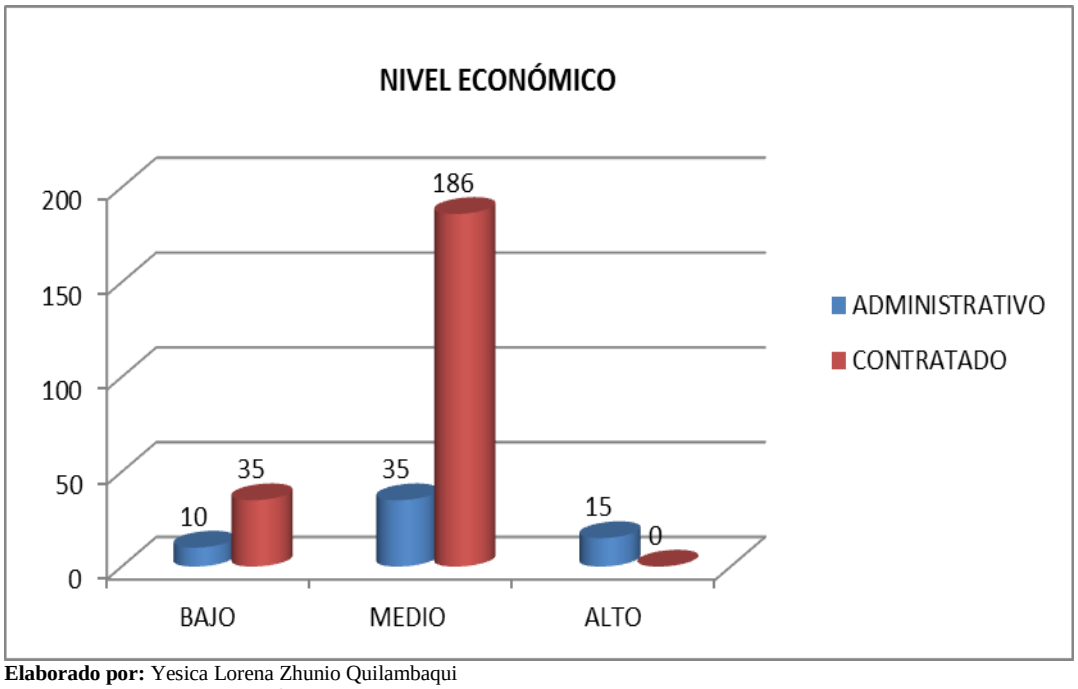
5. Nivel económico

Tabla 9: Nivel Económico

NIVEL ECONOMICO	ADMINISTRATIVO	CONTRATADO
BAJO	10	35
MEDIO	35	186
ALTO	15	0
	60	221

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Gráfico 6: Nivel Económico



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Análisis e Interpretación: Para los administrativos refieren que su nivel es medio en un 58.33% y alto en un 25% es un porcentaje menor del 16,6%,l mientras que para los del personal de contacto son de nivel medio es un 84.16 % y el 15.83% es nivel bajo y no refieren ningún dato para el nivel alto.

2. Analizar los servicios, instalaciones, tecnología y áreas recreativas según la hoja de planta oficial del MINTUR.

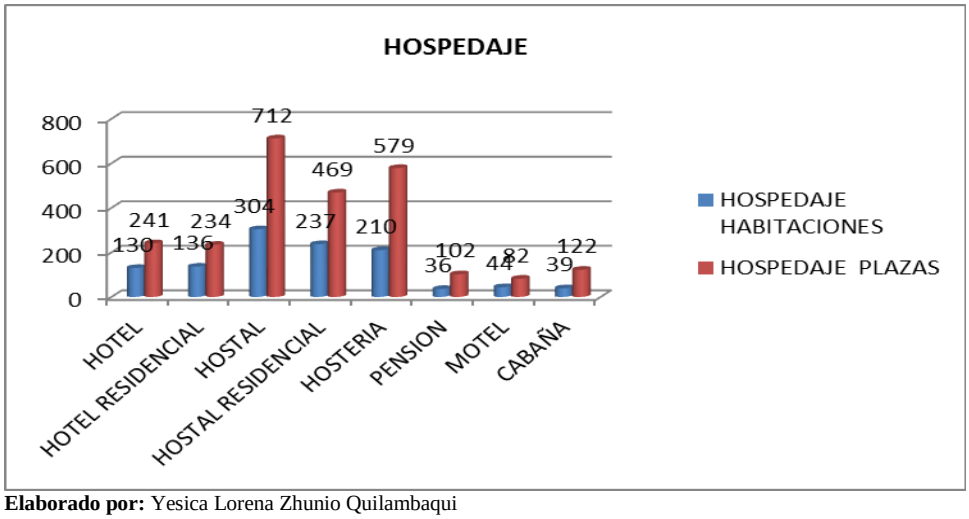
1. Servicios

Tabla 10: Servicio Hospedaje

CLASIFICACION HOTELERA	HOSPEDAJE	
	HABITACIONES	PLAZAS
HOTEL	130	241
HOTEL RESIDENCIAL	136	234
HOSTAL	304	712
HOSTAL RESIDENCIAL	237	469
HOSTERIA	210	579
PENSION	36	102
MOTEL	44	82
CABAÑA	39	122
	1136	2541

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Gráfico 7: Servicios Hospedaje



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Análisis e Interpretación: para el servicio de alojamiento la oferta con la que cuenta el cantón es de 1136 habitaciones para 2541 personas siendo las hostales las que mayor ofertas sus plazas.

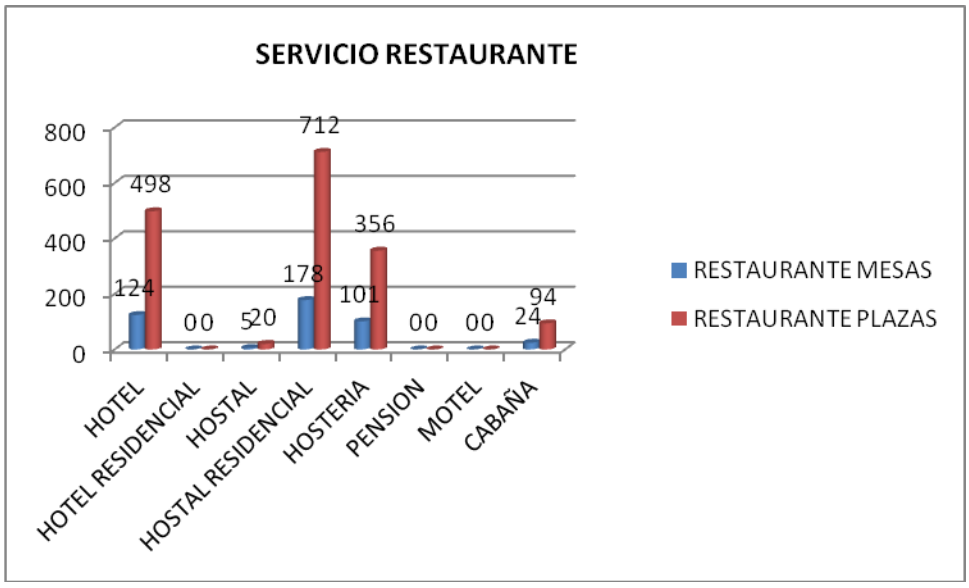
a. Servicio

Tabla 11: Servicio de restaurante

CLASIFICACION HOTELERA	RESTAURANTE	
	MESAS	PLAZAS
HOTEL	124	498
HOTEL RESIDENCIAL	0	0
HOSTAL	5	20
HOSTAL RESIDENCIAL	178	712
HOSTERIA	101	356
PENSION	0	0
MOTEL	0	0
CABAÑA	24	94
	432	1680

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Gráfico 8: Servicio de Restaurante



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Análisis e Interpretación: Para el servicio de restaurante la capacidad con la que cuentan es de 432 mesas para una oferta de 1680 en las que las hostales son las de mayor oferta este servicio

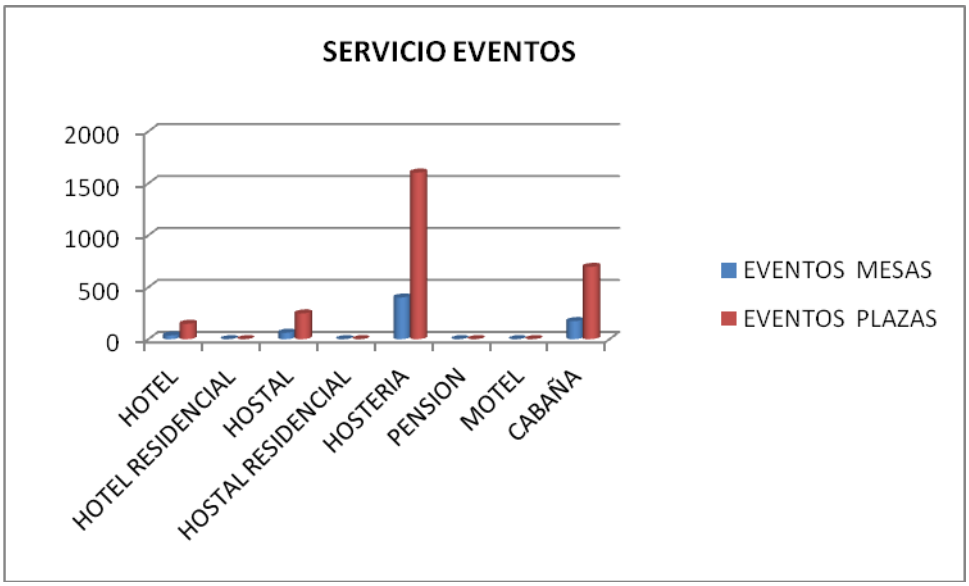
b. Servicio

Tabla 12: Servicio de Eventos

CLASIFICACION HOTELERA	EVENTOS	
	MESAS	PLAZAS
HOTEL	37	148
HOTEL RESIDENCIAL	0	0
HOSTAL	62	248
HOSTAL RESIDENCIAL	0	0
HOSTERIA	401	1604
PENSION	0	0
MOTEL	0	0
CABAÑA	174	696
	674	2696

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Gráfico 9: Servicio de Eventos



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Análisis e Interpretación: el servicio de salones de eventos con la que cuenta el cantón Pastaza tiene una capacidad de 2696 para personas con 674 mesas pero la oferta mayor la dan las hosterías.

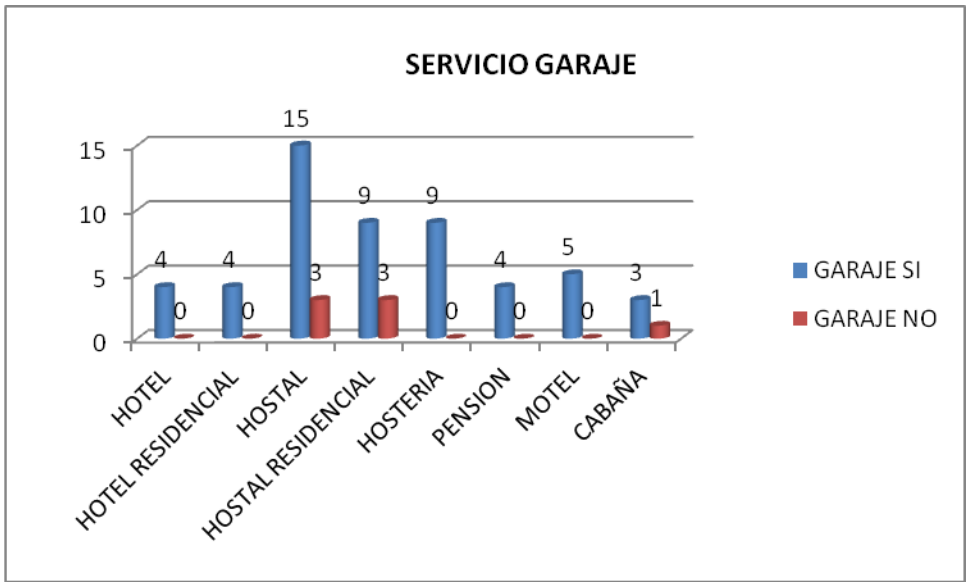
c. Servicio

Tabla 13: Servicio de garaje

CLASIFICACION HOTELERA	GARAJE	
	SI	NO
HOTEL	4	0
HOTEL RESIDENCIAL	4	0
HOSTAL	15	3
HOSTAL RESIDENCIAL	9	3
HOSTERIA	9	0
PENSION	4	0
MOTEL	5	0
CABAÑA	3	1
	53	7

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Gráfico 10 : Servicio de Garaje



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Análisis e Interpretación: en cuanto al servicio de garaje 53 de los 60 establecimientos estudiados cuenta con garajes, los alojamientos tipo Hostal son los que mayor oferta dan al respecto.

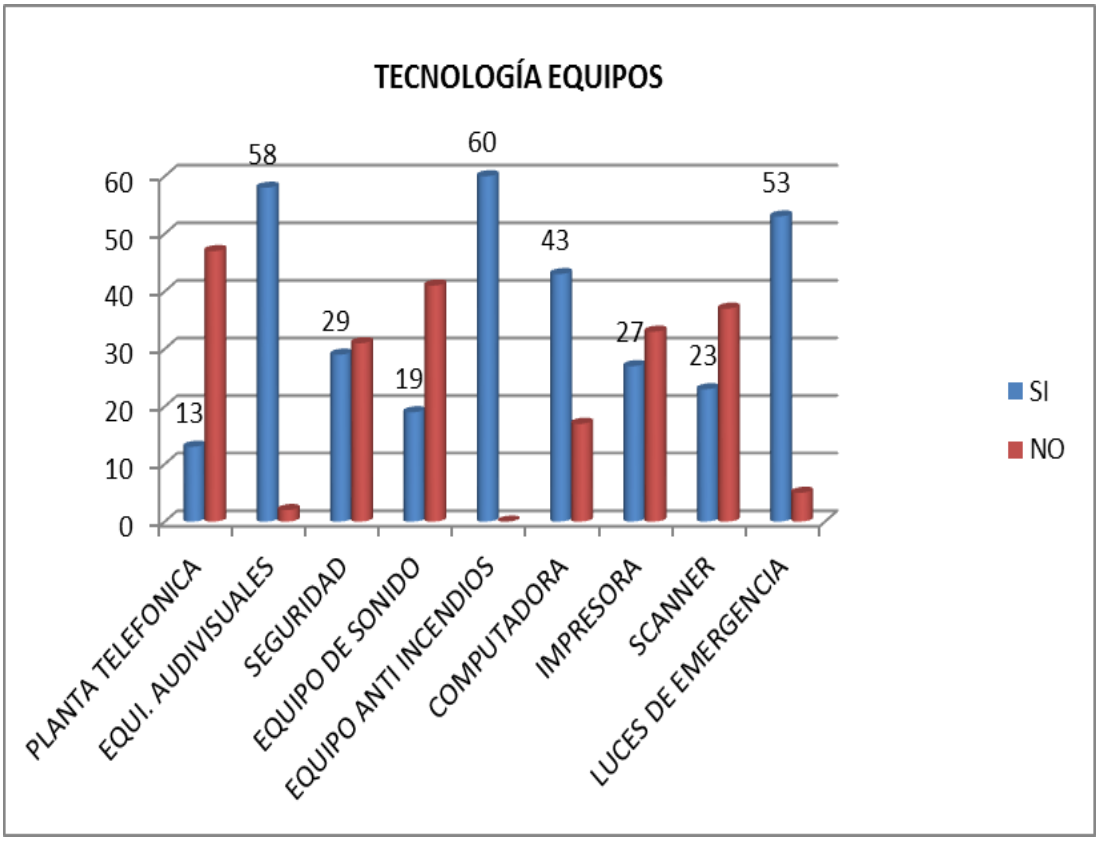
2. Tecnología

Tabla 14: Tecnología equipos

EQUIPOS																		
	PLANTA TELEFONICA		EQUIPOS AUDIVISUALES		SEGURIDAD		EQUIPO DE SONIDO		EQUIPO ANTI INCENDIOS		COMPUTADORA		IMPRESORA		SCANNER		LUCES DE EMERGENCIA	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
HOTELES	1	3	3	1	2	2	1	3	4	0	3	1	3	1	2	2	4	0
HOTELES RESIDENCIA	0	4	4	0	3	1	2	2	4	0	3	1	0	4	0	4	4	0
HOSTALES	4	14	17	1	9	9	2	16	18	0	13	5	10	8	8	10	17	1
HOSTALES RESIDENCIA	1	11	12	0	3	9	1	11	12	0	4	8	2	10	2	10	1	1
HOSTERIAS	4	5	9	0	5	4	7	2	9	0	9	0	7	2	6	3	11	1
PENSIONES	2	3	5	0	4	1	3	2	5	0	5	0	1	4	1	3	8	1
MOTELES	1	3	4	0	1	3	0	4	4	0	3	1	1	3	1	4	3	0
CABAÑAS	0	4	4	0	2	2	3	1	4	0	3	1	3	1	3	1	5	1
Total	13	47	58	2	29	31	19	41	60	0	43	17	27	33	23	37	53	5

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Gráfico 11: Tecnología equipos



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Análisis e Interpretación: En alojamiento en cuanto a la planta telefónica está en el 21.66%, equipos de audiovisuales 96.66%, seguridad 48.33%, equipo de sonido, 31,66%, equipo anti. Incendio 100%, computadoras 61.66%, impresora 45%, scanner 38.33%, luz de emergencia 88.33%.

En el análisis de se demuestra que gracias a las exigencias del cuerpo de bomberos todos los establecimientos investigados cuentan con el equipo anti incendios y luces de emergencia, seguidos de equipos de audiovisuales, sin embrago se denota que no todos cuentan con un computador, y equipo de seguridad en sus locales.

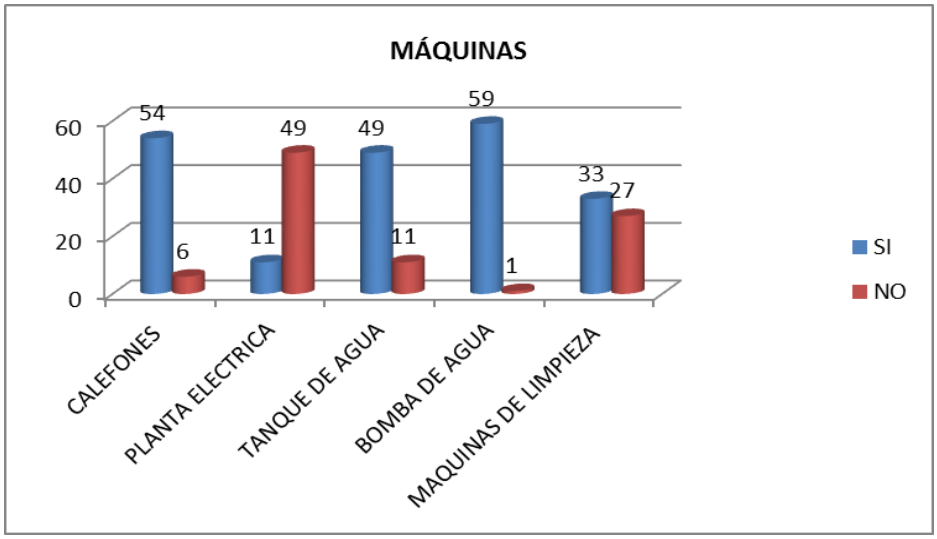
3. Tecnología máquinas

Tabla 15: Tecnología máquinas

MAQUINAS										
	CALEFONES		PLANTA ELECTRICA		TANQUE DE AGUA		BOMBA DE AGUA		MAQUINAS DE LIMPIEZA	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
HOTELES	4	0	1	3	4	0	4	0	3	1
HOTELES RESIDENCIA	3	1	0	4	4	0	4	0	0	4
HOSTALES	18	0	1	17	18	0	18	0	9	9
HOSTALES RESIDENCIA	10	2	1	11	1	11	11	1	7	5
HOSTERIAS	8	1	3	6	10	0	10	0	8	1
PENSIONES	4	0	1	3	4	0	4	0	2	2
MOTELES	4	1	2	3	4	0	4	0	2	3
CABAÑAS	3	1	2	2	4	0	4	0	2	2
	54	**6**	**11**	**49**	**49**	**11**	**59**	**1**	**33**	**27**

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Gráfico 12: Tecnología - Máquinas



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Análisis e Interpretación: En lo referente a las máquinas los calefones en un 90%, planta eléctrica 18,33%, tanque de agua 81,66%, bomba de agua 98,33%, máquinas de limpieza 55%. Que evidencia que hay que adquirir o renovar nuevas máquinas para optimizar la atención.

Una vez analizado los resultados en base a las matrices levantadas de la población objeto de estudio se procede a revisar cada establecimiento de acuerdo al catastro el mismo que de acuerdo a la clasificación y actualización de datos los que actualmente a la fecha al mes de septiembre del 2015, únicamente se registran en el SIIT (Sistema Integrado de Información Turística).

H: Hotel

HTR: Hotel Residencia

HS: Hostal

HSR: Hostal Residencia

HT: Hostería

P: Pensión

MT: Motel

C: Cabaña

Es necesario recalcar que de acuerdo al nuevo reglamento de Alojamiento publicado en el registro oficial No 465 del 24 de marzo del 2015, contempla nuevas nomenclaturas las cuales se deben aplicar dentro de la oferta del catastro oficial del MINTUR, hasta que generen la nueva herramienta tecnológica para aplicar la clasificación, por lo tanto se mantiene la anterior.

A nivel de la oferta, los Hostales y Hostales residenciales son los que más se ofertan debido a su precio, ya que al ser consultados oscilan en un promedio de $ 12 dólares por persona permitiendo así un turismo de vacaciones familiares por sus costos.

Los hostales son variados y con servicios aceptables para el turismo y de mayor demanda según la investigación por precios cómodos y accesibles.

Tabla 16: Listado actual de la oferta de alojamiento

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN PASTAZA	
Nº	**HOTELES**
1	DELFIN ROSADO
2	SAN LUIS
3	TURISMO INN
4	RIZZO INN
	HOTELES RESIDENCIA
5	MI KASA
6	LAS BALSAS
7	FRANCE INTERNACIONAL
8	GRANADA
	HOSTALES
9	POSADA REAL
10	COLONIAL
11	PUYO
12	LAS PALMAS
13	EL JARDIN RELAX
14	SAN PATRICIO
15	KANOAS
16	DEL RIO
17	LF
18	AMAZONICO
19	LA JOYA DEL OREINTE
20	GAHONA
21	GRAN MARISCAL
22	MILENIUM
23	LIBERTAD
24	MALENY
25	REAL AMAZONICO
26	ARAUCANO
	HOSTALES RESIDENCIA
27	MEXICO
28	HOSTAL GALES INN
29	CHASI
30	CUMANDA
31	DIAMANTE AZUL

32	JARED
33	FRESAW
34	JARDIN AMAZONICO
35	EL CISNE
36	MAJESTIC INN
37	RINCON AMAZONICO
38	SAN RAPHAEL
	HOSTERIAS
39	FINCA EL PIGUAL
40	ORKIDEA LODGE
41	TURINGIA
42	LIZANES
43	SAFARI
44	FLOR DE CANELA
45	HACHA CASPI
46	DON ELIAS
47	SANTA MARIANITA
	PENSIONES
48	COLIBRI
49	LA MOLIENDA PUYO
50	PAMBAY
51	KUASVIL
	MOTELES
52	RUTA 45
53	LAS PALMERAS
54	RECREO EL
55	SAN VALENTIN LOVE
56	PARAÍSO ORIENTAL
	CABAÑAS
57	KAPAWI
58	ALTOS DEL PASTAZA
59	BELLANDIA
60	KINDI WASI

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

A continuación se detalla un cuadro comparativo de la oferta de alojamiento registrada a mayo del 2015 en el MINTUR, en la misma se compara el alojamiento

total de la provincia de Pastaza y del cantón Pastaza, demostrando con ello que luego del estudio se definen que hay efectivamente 60 establecimientos de alojamientos legalmente registrados en el MINTUR luego de descontar del listado los 6 dados de baja.

Con ello caracterizamos 1136 habitaciones con 2541 plazas de alojamiento en el cantón Pastaza

Tabla 17: Población de Alojamiento considerada para el estudio

Investigación	Población	Muestra	Oferta Real/2015
Hoteles	4	4	4
Hotel Residencia	4	4	4
Hostal	23	19	18
Hostal Residencial	15	13	12
Hostería	12	10	9
Motel	9	5	5
Pensión	9	5	4
Cabaña	12	6	4
	88	66	60

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación.

Para comparar si las personas de contacto que laboran en el hotel cumplen con las normas ISO de Competencias Laborales en su desempeño, se tomó en cuenta las normas aprobadas por el INEN y se comparó con las que realizan los recepcionistas polivalentes que es el caso de la gran mayoría de empleados de este cargo.

Tabla 18 Criterios de competencia Vs Desempeño

Competencia	Criterios de Desempeño	Cumple	No cumple
1. **Registrar el ingreso del huésped**	1.1 Dar la bienvenida al huésped. 1.2 Verificar los datos de la reserva. 1.3 Llenar la ficha, libro o registro. 1.4 Ayudar al huésped en el llenado de la ficha de registro. 1.5 Acordar la forma de pago. 1.6 Entrega de llave. 1.7 Presentar los servicios y horarios del establecimiento.	x	
2. **Acomodar al huésped en la habitación.**	2.1 Acompañar al huésped a la habitación. 2.2 Mostrar las instalaciones e instruir acerca del uso de los equipos. 2.3 Finalizar la organización de las habitaciones, si es necesario. 2.4 Orientar a las camareras de piso.		x
3. **Controlar el acceso a las habitaciones.**	3.1 Entregar y recoger las llaves de las habitaciones. 3.2 Controlar el acceso de los visitantes.		x
4. **Apoyar al huésped.**	4.1 Brindar información sobre el establecimiento o la ciudad. 4.2 Aclarar dudas del huésped sobre gastos, equipaje y objetos olvidados. 4.3 Coordinar la entrega de lencería extra, pequeñas compras u objetos de promoción del establecimiento (amenities).		x
5. **Apoyar a la administración.**	5.1 Realizar reservas. 5.2 Verificar el consumo de minibar y extras. 5.3 Investigar la satisfacción del huésped durante su estadía. 5.4 Emitir la factura. 5.5 Revisar los consumos realizados por el huésped. 5.6 Apoyar al departamento de mantenimiento reportando daños o averías.		x
6. **Aplicar los procedimientos de salida del huésped (check out).**	6.1 Presentar la cuenta al huésped. 6.2 Detallar los gastos. 6.3 Recibir el pago. 6.4 Verificar la firma autorizada. 6.5 Verificar consumos en el establecimiento y estado de la habitación. 6.6 Ofrecer servicios de transporte. 6.7 Evaluar la satisfacción del cliente. 6.8 Controlar la entrega de equipaje.	x	

	6.9 Despedir al huésped de manera que comprometa su fidelidad hacia el establecimiento.		
7. **Realizar los trabajos de auditoria nocturna.**	7.1 Analizar los informes de caja de los diferentes puntos de venta, identificar y corregir errores. 7.2 Monitorear los límites de crédito de los huéspedes. 7.3 Entregar informes requeridos por la administración, registrar novedades.		x
8. **Entregar la recepción al turno correspondiente.**	8.1 Manejar el libro de recepción. 8.2 Entregar arqueo de caja. 8.3 Reportar novedades adicionales	x	
9. **Cuidar el área de recepción.**	9.1 Limpiar, organizar y conservar el área de recepción. 9.2 Colaborar para mantener la seguridad del área de recepción.	x	
10. **Operar los equipos de recepción.**	10.1 Operar teléfono, central telefónica, fax, calculadora, máquina para tarjeta de crédito, alarma, radio transistor y computador.		x

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación.

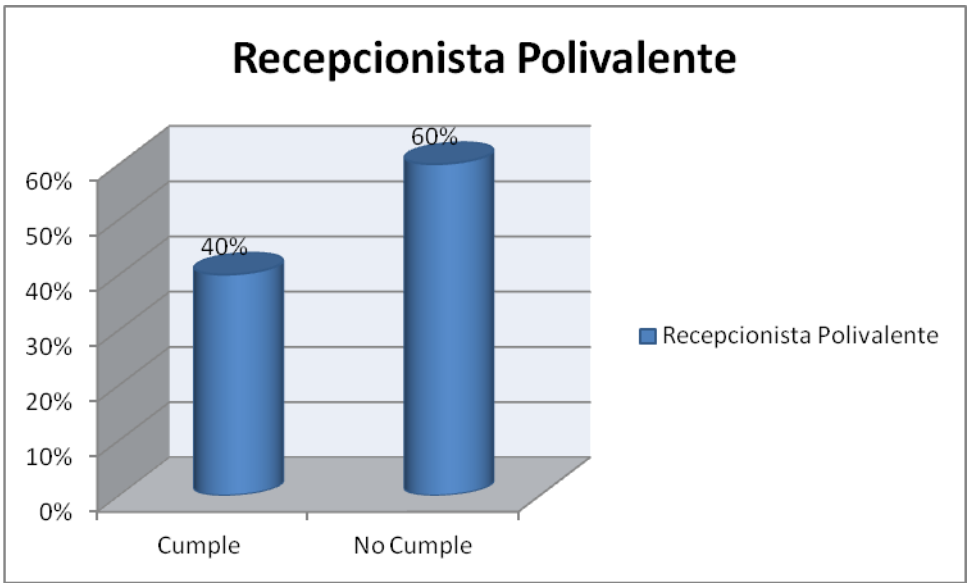
La gran parte de las competencias vs criterio de desempeño son aplicadas y exigidas por parte de los propietarios a sus trabajadores con la finalidad que cumplan con su contrato, en la gran parte los trabajadores son quienes hacen actividades poli funcionales, es ahí en donde reciben el término de polivalente sea un mesero polivalente o recepcionista polivalente.

Tabla 19: Competencia de Recepcionista Polivalente.

Competencia	Cumple	No Cumple	Total
Recepcionista Polivalente	40%	60%	100%
Total	40	60	100

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación.

Gráfico 13: Competencias de Recepcionista Polivalente



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación.

Análisis e Interpretación: La mayor parte de las recepcionistas realizan las competencias de una recepcionista polivalente que realiza actividades adicionales a las de su propio cargo, cada hotel tiene un promedio de 3 empleados por establecimiento, lo que obliga a cumplir actividades de apoyo en otras áreas, gran parte del personal no está capacitado en el área de su competencia

Tabla 20: Competencia de Mesero Polivalente

Competencia	Criterios de Desempeño	Cumple	No cumple
1. **Atender al cliente.**	1.1 Recibir, guiar y acomodar al cliente una mesa o área de realización de evento, como almuerzo, cóctel o fiesta. 1.2 Atender a clientes especiales. 1.3 Aplicar los procedimientos establecidos en la empresa de recepción del cliente.		x
2. **Presentar el menú o carta.**	2.1 Esclarecer el contenido y disponibilidad del menú. 2.2 Recibir pedidos. 2.3 Anular pedidos. 2.4 Entregar las demandas en la barra o en la cocina.	x	
3. **Servir al cliente.**	3.1 Atender pedidos y solicitudes simultáneas. 3.2 Servir bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, canapés, bocaditos de dulce y de sal. 3.3 Aplicar técnicas de servicio avanzadas como: el servicio a la inglesa, a la francesa, entre otros. 3.4 Aplicar las técnicas de servicio establecidas según las normas del restaurante.	x	
4. **Finalizar la atención y recibir el pago.**	4.1 Solicitar la cuenta al cajero. 4.2 Presentar la cuenta al cliente. 4.3 Esclarecer o encaminar dudas para el supervisor. 4.4 Recoge el pago y llevarlo a la caja.	x	
5. **Cuidar del arreglo del punto de venta.**	5.1 Limpiar, higienizar, arreglar y hacer la puesta a punto (mise en place) del punto de venta donde actúa. 5.2 Velar por la imagen del local de trabajo.		x
6. **Representar y vender.**	6.1 Informar sobre el punto de venta donde esté actuando. 6.2 Esclarecer dudas sobre reservación, precio, productos y servicios. 6.3 Apoyar al cliente en la toma de decisiones.		x
7. **Operar equipos del salón y del punto de venta.**	7.1 Operar calentadores, máquina de café y de otras bebidas, comandas electrónicas, considerando procedimientos de seguridad.		x

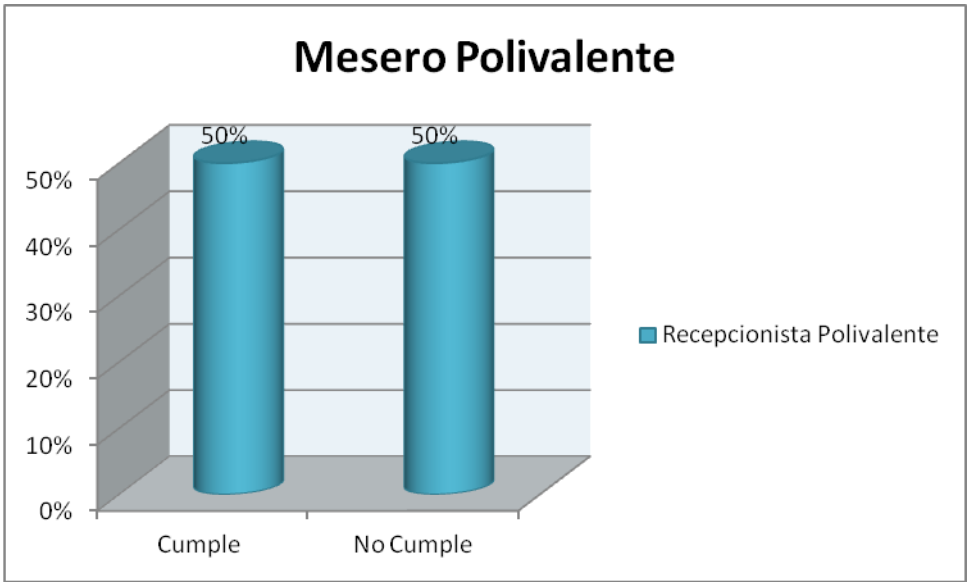
Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación.

Tabla 21: Competencia de Mesero Polivalente.

Competencia	Cumple	No Cumple	Total
Recepcionista Polivalente	50%	50%	100%
Total	50	50	100

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación.

Gráfico 14: Competencia de Mesero Polivalente.

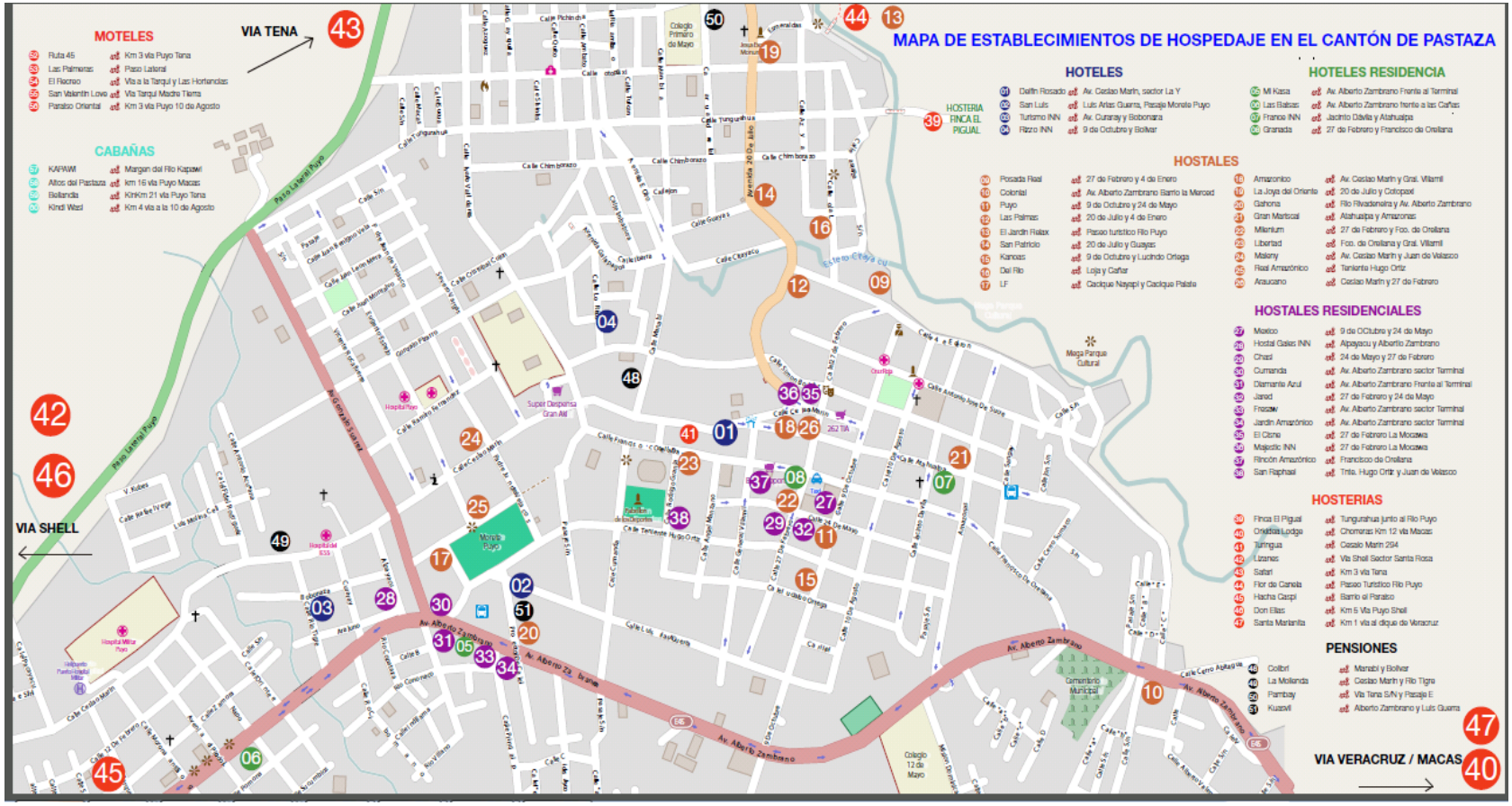


Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Análisis e Interpretación: Los meseros polivalentes de gran parte los establecimientos de alojamiento que cuentan con áreas de restaurantes y eventos realizan también actividades varias en su desempeño diario considerando el limitado personal, muchos de ellos no cumplen las condiciones de experticia en su área pero aprenden durante su permanencia.

3.Determinar la oferta real de alojamiento del cantón de Pastaza y publicarlo en un mapa informativo.

Ilustración 3: Mapa Puyo con ubicación del sector de alojamiento



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

El mapa recoge la información de los 60 establecimientos de alojamiento turístico del cantón Pastaza y se coloca la ubicación de los mismos en el mapa de la ciudad de Puyo capital de la provincia de Pastaza.

Se enlista en el mismo de acuerdo al tipo de establecimiento, este mapa permite orientarse en la ubicación de los principales alojamientos instalados en el cantón Pastaza, en especial de la ciudad e Puyo ya que hay algunos que han implementado sus infraestructuras en las vías Puyo- Baños, Puyo- Macas, Puyo Tena y otros vía Puyo 10 de Agosto.

Este mapa informativo permite de manera visual conocer la ubicación de los establecimientos dentro del mapa de la ciudad de Puyo.

PROPUESTA

Tema:

“BOLETIN DE LA OFERTA REAL DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN PASTAZA Y MAPA INFORMATIVO”

Datos informativos

Provincia:	Pastaza
Cantón:	Pastaza
Institución ejecutora:	Universidad Estatal Amazónico
Beneficiarios Directos:	Propietarios de los Establecimientos de Alojamiento del cantón Pastaza- AHOTEP-CAPTUR PASTAZA
Beneficiarios Indirectos:	Usuarios del sector turísticos y nuevos inversionistas

Antecedentes de la propuesta

Actualmente la gran parte de los inversionistas y entidades financieras en sus indicadores financieros y económicos, así como profesionales e investigadores requieren de información real que permita levantar un estudio de mercado que al final del análisis pueda generar un plan de negocio o estudio con la finalidad de poder emprender con un préstamo en la banca, además es tan necesario conocer la oferta real y saber cuántos laboran en turismo y cuál es la oferta, no se evidencia ningún estudio que refiere a un tema igual investigado, únicamente contamos con el catastro oficial del año 2015 del MINTUR que permite conocer parte de la oferta.

Justificación

La oferta de Alojamiento debe ser difundida de manera conjunta como un destino o producto de Pastaza, ya que esta brinda un servicio aceptable y con una oferta accesible a los ciudadanos ecuatorianos y a los turistas extranjeros, por precios y servicios, caracterizar un sector permite también la tomas de decisiones respecto a las realidades y cuáles son los condicionantes para estimar en cuanto a la capacitación del talento humano, el mejoramiento de la calidad de los servicios, la tecnología y sobre todo conocer las plazas de alojamiento habilitadas en el cantón, todo esta realidad, ya se puede contar con herramientas técnicas de consulta, y este aporte profesional permite al sector ir actualizando sus estadísticas y buscando mejores días de desarrollo del sector.

Objetivo

Elaborar el Boletín de la Caracterización de la oferta del sector de alojamiento del cantón Pastaza.

Análisis de factibilidad

Esta propuesta es de fácil aplicación y su publicación es eminentemente relevante ya que puede ser utilizada por todo el sector y los investigadores, así como por la academia, esta información actualizada permite conocer la información real de la oferta de alojamiento**.**

La Universidad Estatal Amazónica puede publicar este documento en la página institucional y en los medios posibles de difusión, en especial en las redes de interés turístico

Diseño

El Diseño del boletín recoge en resumen técnico los datos estadísticos de la presente investigación y brindan de manera técnica y visual los resultados obtenidos, estará su diseño basado en los siguientes aspectos relevantes:

a) Presentación (Carátula)
b) Páginas interiores

   Dimensión- Análisis metodológico

   Servicio de Alojamiento

   Género

   Nacionalidad

   Clasificación

   Categorización

   Talento humano

   Capacitación

   Nivel de Instrucción

   Nivel socio económico
c) contraportada

Cada página se compila en un todo denominado boletín listo para su publicación, y utilización en temas investigativos

BOLETIN

Ilustración 4: Portada del Boletín

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Presentación

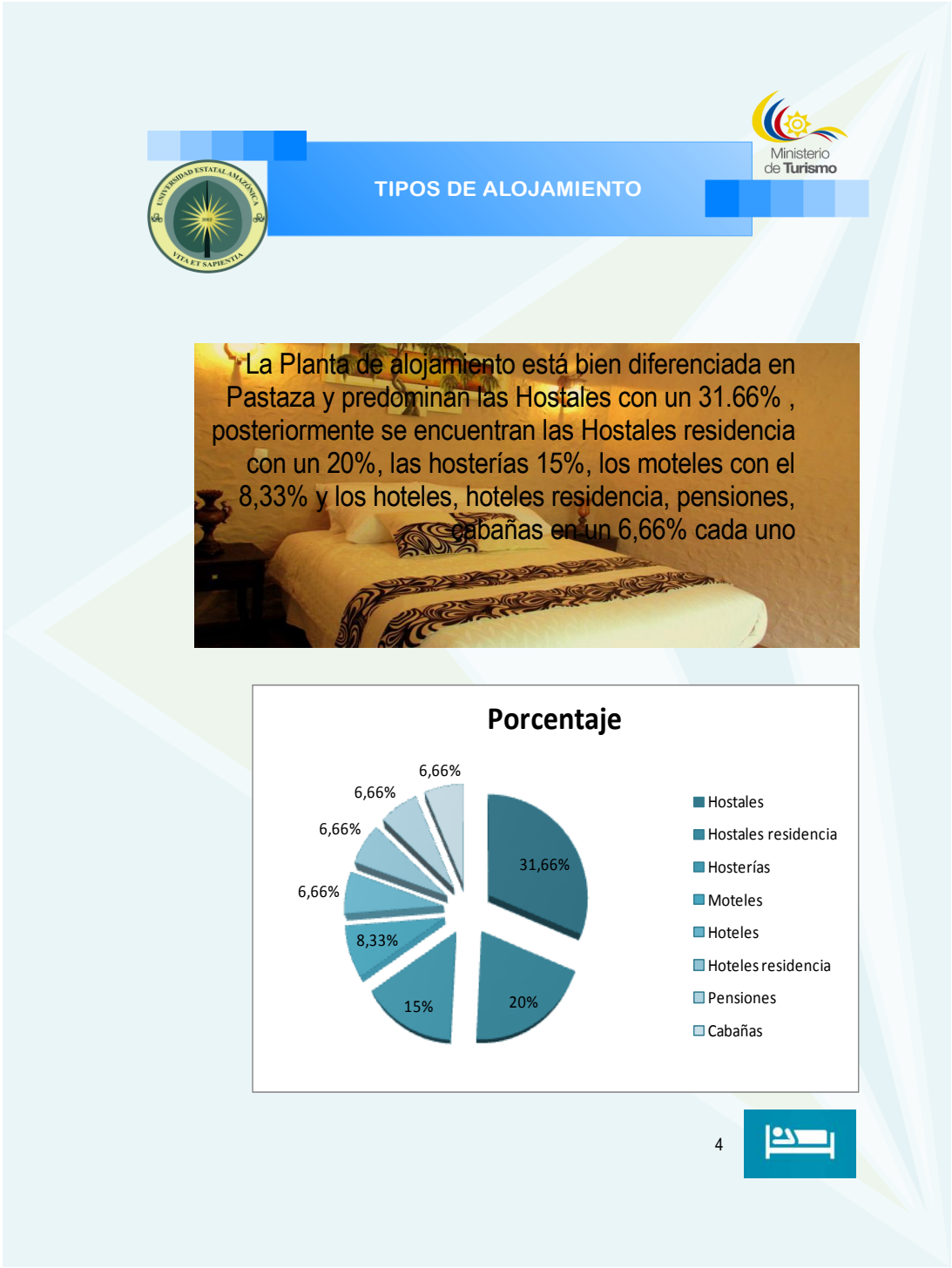
Ilustración 5: Presentación

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Ilustración 6: Dimensión

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Ilustración 7: Tipos de alojamientos



Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Ilustración 8: Talento Humano

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Ilustración 9: Nacionalidad

Ilustración 10: Categorización

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Ilustración 11: Capacitación

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Ilustración 12: Nivel de Instrucción

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Ilustración 13: Nivel Económico

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Ilustración 14: Oferta Real

Nº	HOTELES
1	DELFIN ROSADO
2	SAN LUIS
3	TURISMO INN
4	RIZZO INN
	HOTELES RESIDENCIA
5	MI KASA
6	LAS BALSAS
7	FRANCE INTERNACIONAL
8	GRANADA
	HOSTALES
9	POSADA REAL
10	COLONIAL
11	PUYO
12	LAS PALMAS
13	EL JARDIN RELAX
14	SAN PATRICIO
15	KANOAS
16	DEL RIO
17	LF
18	AMAZONICO
19	LA JOYA DEL OREINTE
20	GAHONA
21	GRAN MARISCAL
22	MILENIUM
23	LIBERTAD
24	MALENY
25	REAL AMAZONICO
26	ARAUCANO
	HOSTALES RESIDENCIA
27	MEXICO
28	HOSTAL GALES INN
29	CHASI
30	CUMANDA
31	DIAMANTE AZUL
32	JARED
33	FRESAW
34	JARDIN AMAZONICO
35	EL CISNE
36	MAJESTIC INN
37	RINCON AMAZONICO
38	SAN RAPHAEL

	HOSTERIAS
39	FINCA EL PIGUAL
40	ORKIDEA LODGE
41	TURINGIA
42	LIZANES
43	SAFARI
44	FLOR DE CANELA
45	HACHA CASPI
46	DON ELIAS
47	SANTA MARIANITA
	PENSIONES
48	COLIBRI
49	LA MOLIENDA PUYO
50	PAMBAY
51	KUASVIL
	MOTELES
52	RUTA 45
53	LAS PALMERAS
54	RECREO EL
55	SAN VALENTIN LOVE
56	PARAÍSO ORIENTAL
	CABAÑAS
57	KAPAWI
58	ALTOS DEL PASTAZA
59	BELLANDIA
60	KINDI WASI

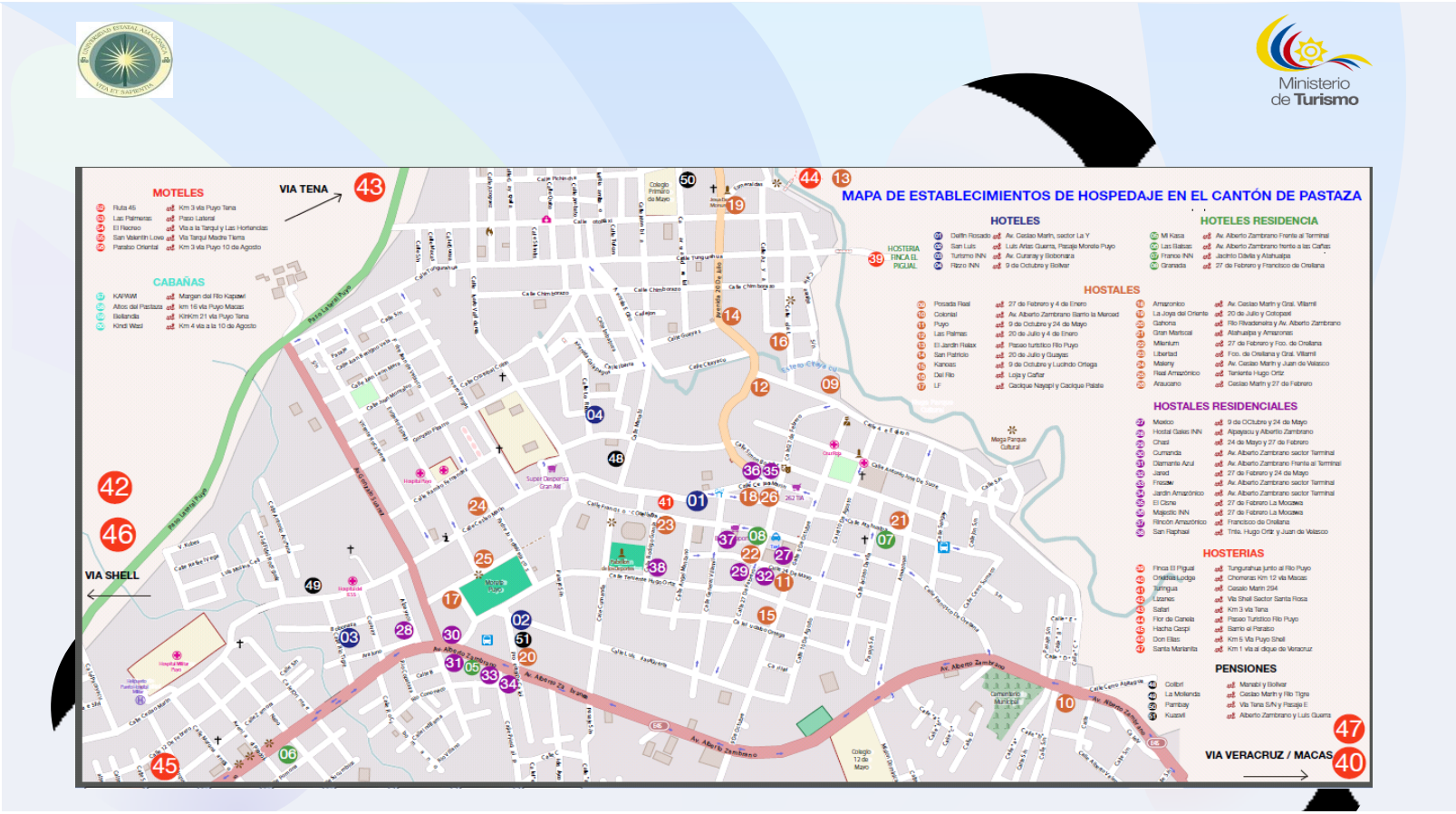


Ilustración 15: Mapa Informativo

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Ilustración 16: Contraportada

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

CONCLUSIONES

Caracterizar el capital humano que presta servicios administrativos o como personal de contacto en los establecimientos de alojamiento del cantón Pastaza

El personal que labora en hoteles es en su gran mayoría mujeres y una minoría hombres, y están capacitados en más del 69, % los mismos que son un promedio de 22 a 36 años del grupo contratado y de los administrativos de 42 a 51 años, con un nivel secundario mayoritariamente y un nivel económico medio y su nacionalidad es ecuatoriana en la mayoría.

Analizar los servicios, instalaciones, tecnología y áreas recreativas según la hoja de planta oficial del MINTUR.

Para la planta de alojamiento del cantón Pastaza, contar con equipos es necesario en la que resalta planta telefónica en un 21,66, equipo de audiovisuales 96.66%, seguridad 48,33% equipo de sonido en un 31,66%, equipo de anti-incendios 100% computadoras 71,66%, impresas 45%, scanner 38.33%. y luces de emergencia 88.33%

Así mismo la maquinaria con la que cuenta es: calefón el 90%, planta eléctrica 18,33%, tanque de agua 81.66%, bomba de agua en un 98,33, máquinas de limpieza 55%

Lo que corresponde a que estos establecimientos tienen que incrementar sus equipos y maquinarias para estar al día con los constantes cambios y exigencias del mercado.

Determinar la oferta real de alojamiento del cantón de Pastaza y publicarlo en un mapa informativo.

De los 66 establecimientos de alojamiento de los cuales una vez investigados se evidencian que existen 60 puesto que son 6 que están dados de baja.

Con esa evidencia se trabajó el mapa informativo y la caracterización de la oferta real de alojamiento al año 2015

RECOMENDACIONES

- Generar la cultura de servicio a través de las capacitaciones aptas para los puestos que estén laborando.
- Generar la cultura de servicio a través de las capacitaciones de conformidad a las responsabilidades de los puestos de trabajo.
- Incluir en sus planificaciones el incremento de maquinaria y equipos para mejorar el servicio y la calidad de atención.
- Generar un boletín de resultados de la caracterización de la oferta de alojamiento a través del GAD Cantonal de Pastaza, CAPTUR Pastaza y AHOTEP.

RESUMEN

Uno de los elementos vitales para el componente turismo es el alojamiento que combinado con los servicios y la oferta complementaria hace posible el engranaje de todo lo necesario para ejecutar la actividad, para asegurar la cadena de servicios y la oferta de un paquete motivador, que haga que un turista decida por un destino específico, depende en gran parte lo placentero del descanso del turista para su opinión respecto al alojamiento, así también depende la experiencia vivida en su recorrido para evidenciar la satisfacción que cada turista guarde como resultado de su visita. Aun así se han levantado una serie de ofertas de alojamiento en varias categorías y con instalaciones vanguardistas, estas en un destino son necesarias y están en manos de inversionistas privados, quienes han creído en el turismo y apostaron a una actividad rentable. Las últimas inversiones generadas en los últimos años requieren contar con información a manera de diagnóstico que permita conocer el comportamiento de la actividad y si es rentable o no realizar nuevas inversiones, el conocer como estamos actualmente y cuál es la verdadera oferta y si dentro de la misma hay algún tipo de demanda insatisfecha para proyectarse a las nuevas infraestructuras para alojamiento. La caracterización entonces permite conocer del alojamiento como una herramienta necesaria de consulta técnica para los actores turísticos y nuevos inversores en el que se considere los puntos básicos y relevantes del alojamiento y las proyecciones necesarias para tomar las mejores decisiones.

SUMARY

One of the vital elements for the tourism component is combined with the accommodation and complementary services offer makes all the gear you need to run the activity possible, to ensure the service chain and offering a motivating package which make a tourist decide on a specific destination, it depends largely on how pleasant the rest of the tourist for his opinion regarding the accommodation and the experience depends also on its way to show the satisfaction that every tourist store as a result of his visit. Still they have raised a number of offers of accommodation in various categories and with cutting-edge facilities, a destination these are necessary and are held by private investors, who have believed in tourism and bet on a profitable activity. Latest generated in recent years investments require information by way of diagnosis to know the behavior of the activity and whether it is profitable or not making new investments, knowing as we currently are and what the real deal and if within the same there is some unmet demand for new infrastructure project to accommodation. Characterization then allows to know the housing as a necessary tool of technical consultation for tourism stakeholders and new investors in the basic and relevant points about the property and required to make the best decisions projections are considered.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, Díaz y Álvarez. (2001) Establecimientos Turísticos

Bohlander, G. (2003) Conocimiento y habilidades de los Individuos

Bohlander, G. (2003.

Establecimientos Turísticos Rurales que prestan el Servicio de Alojamiento"

Iglesias Tovar, J.R. *Comercialización de productos y servicios turísticos*. Barcelona, Síntesis, 2007.

INEN (2007) Competencias Laborales de Recepcionista y Mesero Polivalente.

James P. (2004), Calidad

Ministerio de Turismo (2000) Art.43 del reglamento a la Ley de Turismo

MINTUR, (2015) Catastro Turístico del año 2015.

MINTUR, (2015) Reglamento de Alojamiento Turístico

Muñoz, Y. "(2006) en su estudio denominado "Evaluación y Caracterización de los

Nancy, A (2006) en su Análisis de la Industria de Alojamiento

Organización Mundial del Turismo (OMT, 2006)

Pérez M. (2013) *Características de la oferta* de hospedaje

Pérez, M. (2013) *Desarrollo Turístico*

T. Slocum. (2005). *Thematic Cartography and Geographic Visualization*, Prentice Hall, 2nd Edition

ANEXOS

Anexo 1 : Listado de establecimientos del Cantón Pastaza

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTON PASTAZA						
Nº	PROPIETARIOS	TIPO	CATEGORIA	CANTON	PLAZAS	HABITACIONES
1	PUYO	HOSTAL	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	32	12
2	CHASI	HOSTAL RESIDENCIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	24	24
3	TURISMO INN	HOTEL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	50	30
4	FINCA EL PIGUAL	HOSTERIA	PRIMERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	89	32
5	TURINGIA	HOSTERIA	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	86	40
6	LAS PALMAS	HOSTAL	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	40	20
7	MEXICO	HOSTAL RESIDENCIA	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	30	11
8	POSADA REAL	HOSTAL	PRIMERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	24	12
9	D'PAULA	HOSTAL RESIDENCIA	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	44	18
10	MI KASA	HOTEL RESIDENCIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	61	37
11	JARDIN RELAX EL	HOSTAL	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	28	11
12	SAN PATRICIO	HOSTAL	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	38	18
13	CUMANDA	HOSTAL RESIDENCIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	42	19
14	LA JOYA DEL OREINTE	HOSTAL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	35	13
15	KANOAS	HOSTAL	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	34	13
16	DELFIN ROSADO	HOTEL	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	69	30
17	DIAMANTE AZUL	HOSTAL RESIDENCIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	50	25
18	LIZANES	HOSTERIA	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	20	6
19	DEL RIO	HOSTAL	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	30	12
20	PORTOFINO	HOSTAL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	25	12
21	FRANCE INTERNACIONAL	HOTEL RESIDENCIA	CUARTA	PUYO (CAB. CANTONAL)	69	30
22	GAHONA	HOSTAL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	48	22
23	LAS PALMERAS	MOTEL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	15	0
24	GRAN MARISCAL	HOSTAL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	70	22

25	DON ELIAS	HOSTERIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	23	7
26	MILENIUM	HOSTAL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	58	19
27	SAFARI	HOSTERIA	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	124	36
28	LA COLINA	CABAÑA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	33	7
29	LIBERTAD	HOSTAL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	44	17
30	FLOR DE CANELA	HOSTERIA	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	64	20
31	JARED	HOSTAL RESIDENCIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	24	11
32	COLIBRI	PENSION	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	23	9
33	RIZZO INN	HOTEL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	65	30
34	LA MOLIENDA PUYO	PENSION	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	21	8
35	LF	HOSTAL	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	41	16
36	MALENY	HOSTAL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	52	21
37	FRESAW	HOSTAL RESIDENCIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	24	14
38	JARDIN AMAZONICO	HOSTAL RESIDENCIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	37	20
39	PAMBAY	PENSION	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	14	8
40	GRANADA	HOTEL RESIDENCIA	CUARTA	PUYO (CAB. CANTONAL)	46	32
41	PUYO GARDEN	CABAÑA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	27	7
42	EL CISNE	HOSTAL RESIDENCIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	42	17
43	RUTA 45	MOTEL	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	16	8
44	D´MARCO´S INN	HOSTERIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	13	8
45	HOSTAL GALES INN	HOSTAL RESIDENCIA	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	29	16
46	BALSAS LAS	HOTEL RESIDENCIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	84	38
47	REAL AMAZONICO	HOSTAL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	45	22
48	MAJESTIC INN	HOSTAL RESIDENCIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	50	18
49	COLONIAL	HOSTAL	PRIMERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	34	16
50	RECREO EL	MOTEL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	16	8
51	ARAUCANO	HOSTAL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	64	29
52	AMAZONICO	HOSTAL	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	48	20

53	SAN LUIS	HOTEL	SEGUNDA	PUYO (CAB. CANTONAL)	61	30
54	HOSTAL GIORGINA	HOSTAL RESIDENCIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	26	15
55	KUASVIL	PENSION	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	19	8
56	SAN RAPHAEL	HOSTAL RESIDENCIA	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	37	19
57	LOS GUACAMAYOS	PENSION	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	22	10
58	SAN VALENTIN LOVE	MOTEL	TERCERA	PUYO (CAB. CANTONAL)	14	7
59	PARAÍSO ORIENTAL	MOTEL	TERCERA	DIEZ DE AGOSTO	16	8
60	KINDI WASI	CABAÑA	TERCERA	DIEZ DE AGOSTO	30	9
61	KAPAWI	CABAÑA	PRIMERA	MONTALVO (ANDOAS)	36	18
62	ALTOS DEL PASTAZA	CABAÑA	SEGUNDA	POMONA	37	6
63	HACHA CASPI	HOSTERIA	SEGUNDA	TARQUI	128	41
64	BELLANDIA	CABAÑA	SEGUNDA	TENIENTE HUGO ORTIZ	19	6
65	SANTA MARIANITA	HOSTERIA	TERCERA	VERACRUZ (INDILLAMA)	21	7
66	ORKIDEA LODGE	HOSTERIA	PRIMERA	VERACRUZ (INDILLAMA)	42	18

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Anexo 2: Encuesta

FICHA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA ALOJAMIENTO.

TALENTO HUMANO							INFORMACION GENERAL			TECNOLOGIA DISPONIBLE				16.SERVICIOS		
	Administrativo			Contrato			7. Razon social			14.Equipo		15. Maquinas		Alojamiento	Habitaciones	Plazas
1. Gènero	hombre	mujer		hombre	Mujer		8. Categoria					Calefones				
							9. Tipo de actividad			Planta telefonica		Planta eléctrica		Alimentos	Mesas	Plazas
2.Capacitaciones	N° cursos recibidos						10. Direccion			Equipos audiovisuales		Tanque de agua				
	Describe.....						11. Propietario			Seguidad		bomba de agua		Garage		
3. Edad							12.Tipo de organización	Natural	Juridica	Equipo de sonido		equipo de limpieza		Recreacion	Piscina	Juegos infantiles
4. Nivel de instrucción	Primaria	Secundaria	Superior	Primaria	Secundaria	Superior				Equipo / incendios						
							13. Afiliacion a cadenas			computador					Gimnasio	Hidromasajes/sauna/turco
5. Nacionalidad	Nacional			Extranjero			Observación:			Impresora						
										scanners				Eventos	Mesas	Plazas
6. Nivel economico	Alto		Medio		Bajo					luces de emergencia						
														Observación:		

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Anexo 3: Fotografías de Hostal LF

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Anexo 4: Hostería Orkídea Lodge

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Anexo 5: Hostal San Patricio

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Anexo 6: Motel Las Palmera

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Anexo 7: Hotel Amazónico

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

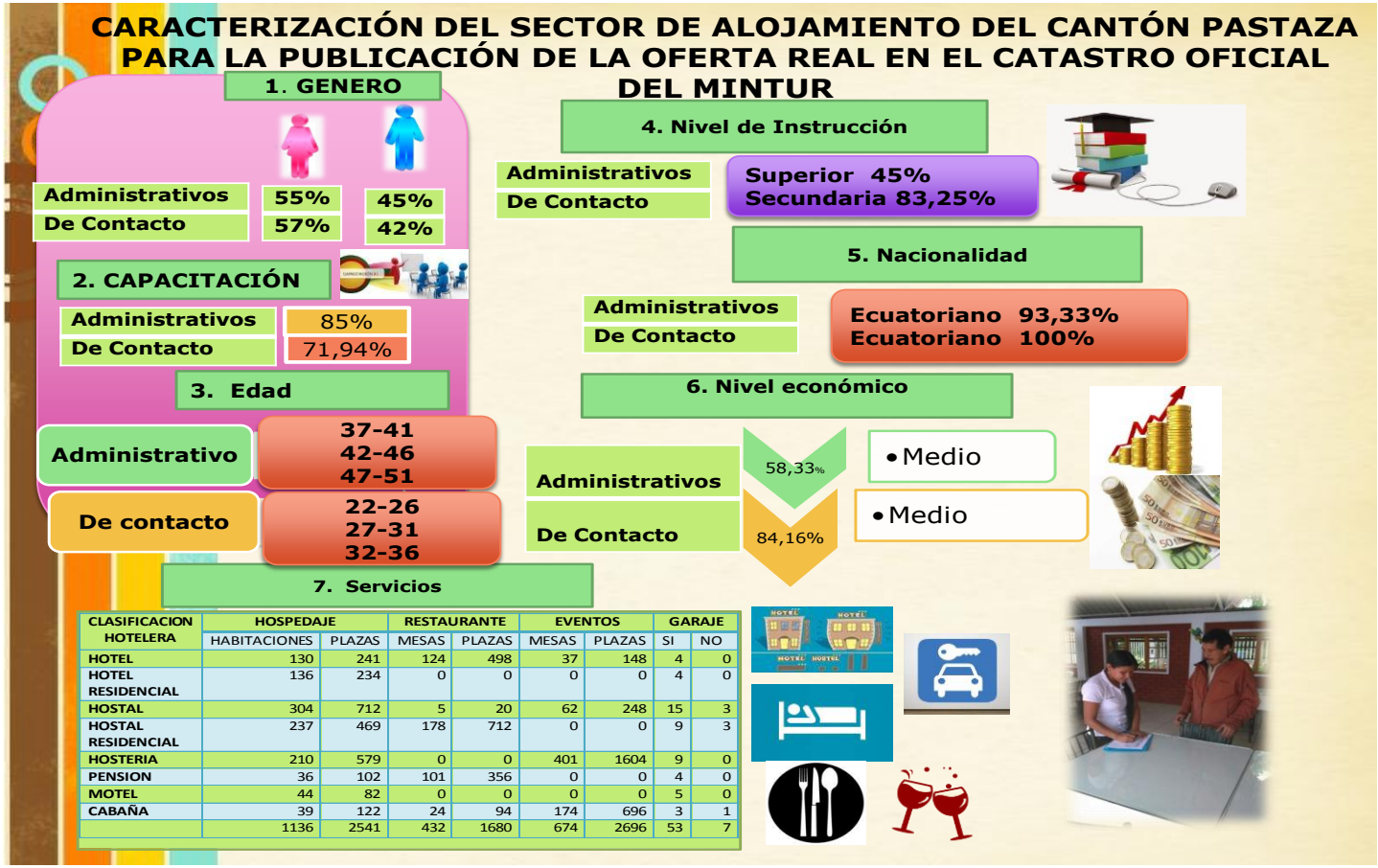
Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Anexo 8: Hostal Posada Real

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

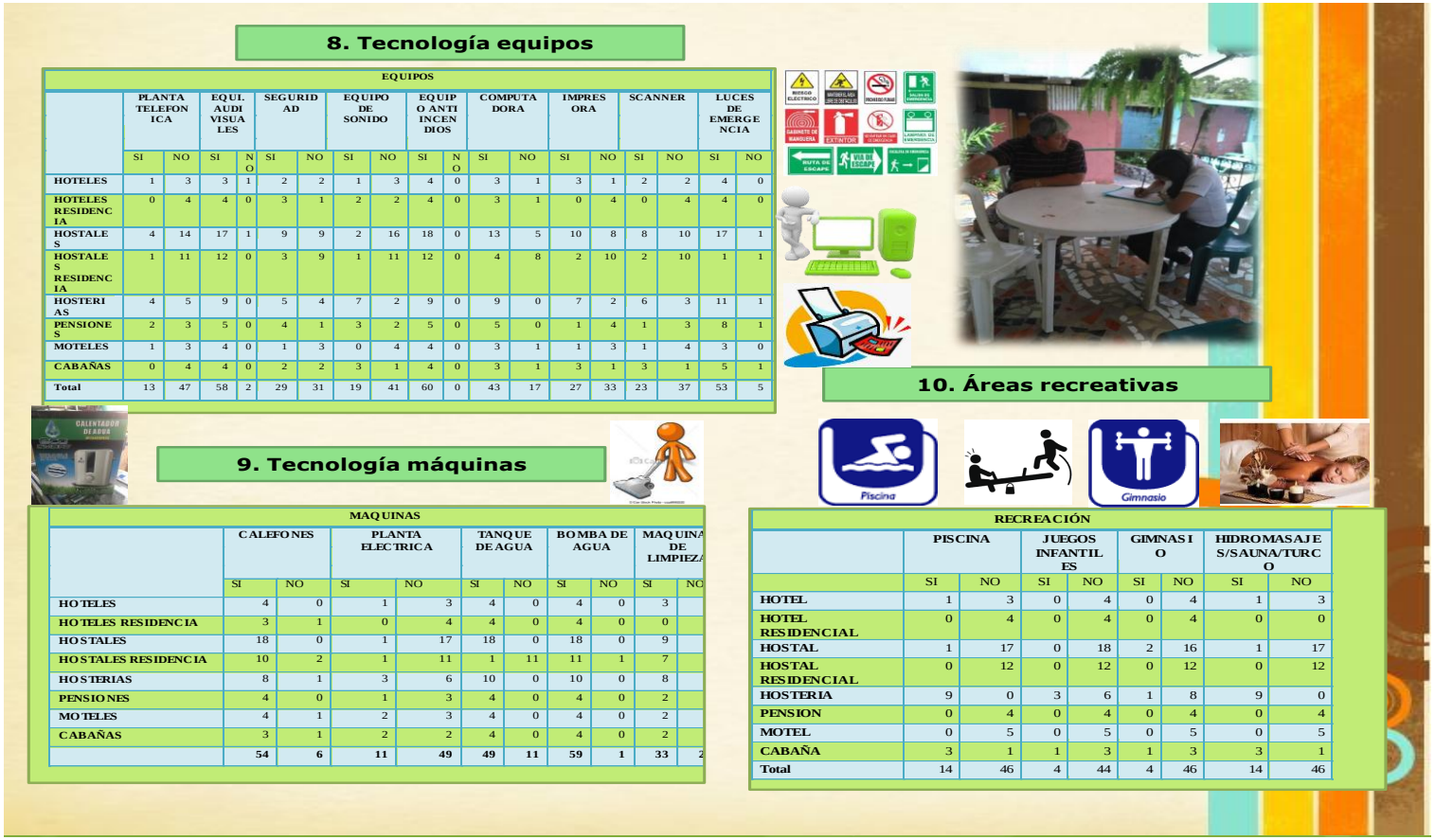
Anexo 9: Resumen 1



CLASIFICACION HOTELERA	HOSPEDAJE		RESTAURANTE		EVENTOS		GARAJE	
	HABITACIONES	PLAZAS	MESAS	PLAZAS	MESAS	PLAZAS	SI	NO
HOTEL	130	241	124	498	37	148	4	0
HOTEL RESIDENCIAL	136	234	0	0	0	0	4	0
HOSTAL	304	712	5	20	62	248	15	3
HOSTAL RESIDENCIAL	237	469	178	712	0	0	9	3
HOSTERIA	210	579	0	0	401	1604	9	0
PENSION	36	102	101	356	0	0	4	0
MOTEL	44	82	0	0	0	0	5	0
CABAÑA	39	122	24	94	174	696	3	1
	1136	2541	432	1680	674	2696	53	7

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Anexo 10: Resumen 2



8. Tecnología equipos

EQUIPOS

	PLANTA TELEFONICA		EQUI. AUDIVISUALES		SEGURIDAD		EQUIPO DE SONIDO		EQUIPO ANTI INCENDIOS		COMPUTADORA		IMPRESORA		SCANNER		LUCES DE EMERGENCIA	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
HOTELES	1	3	3	1	2	2	1	3	4	0	3	1	3	1	2	2	4	0
HOTELES RESIDENCIA	0	4	4	0	3	1	2	2	4	0	3	1	0	4	0	4	4	0
HOSTALES	4	14	17	1	9	9	2	16	18	0	13	5	10	8	8	10	17	1
HOSTALES RESIDENCIA	1	11	12	0	3	9	1	11	12	0	4	8	2	10	2	10	1	1
HOSTERIAS	4	5	9	0	5	4	7	2	9	0	9	0	7	2	6	3	11	1
PENSIONES	2	3	5	0	4	1	3	2	5	0	5	0	1	4	1	3	8	1
MOTELES	1	3	4	0	1	3	0	4	4	0	3	1	1	3	1	4	3	0
CABAÑAS	0	4	4	0	2	2	3	1	4	0	3	1	3	1	3	1	5	1
Total	13	47	58	2	29	31	19	41	60	0	43	17	27	33	23	37	53	5

9. Tecnología máquinas

MAQUINAS

	CALEFONES		PLANTA ELECTRICA		TANQUE DE AGUA		BOMBA DE AGUA		MAQUINA DE LIMPIEZA	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
HOTELES	4	0	1	3	4	0	4	0	3	
HOTELES RESIDENCIA	3	1	0	4	4	0	4	0	0	
HOSTALES	18	0	1	17	18	0	18	0	9	
HOSTALES RESIDENCIA	10	2	1	11	1	11	11	1	7	
HOSTERIAS	8	1	3	6	10	0	10	0	8	
PENSIONES	4	0	1	3	4	0	4	0	2	
MOTELES	4	1	2	3	4	0	4	0	2	
CABAÑAS	3	1	2	2	4	0	4	0	2	
	54	6	11	49	49	11	59	1	33	2

10. Áreas recreativas

RECREACIÓN

	PISCINA		JUEGOS INFANTILES		GIMNASIO		HIDROMASAJES/SAUNA/TURCO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
HOTEL	1	3	0	4	0	4	1	3
HOTEL RESIDENCIAL	0	4	0	4	0	4	0	0
HOSTAL	1	17	0	18	2	16	1	17
HOSTAL RESIDENCIAL	0	12	0	12	0	12	0	12
HOSTERIA	9	0	3	6	1	8	9	0
PENSION	0	4	0	4	0	4	0	4
MOTEL	0	5	0	5	0	5	0	5
CABAÑA	3	1	1	3	1	3	3	1
Total	14	46	4	44	4	46	14	46

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Anexo 11: Hoja de Planta Lado A

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION
Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos

LEY DE TURISMO
Art 57. Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadisticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.
LEY DE ESTADISTICA
Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto del propiamente estadístico o censal.

I. INFORMACION GENERAL

1. Identificación: Folio No. .....

Fecha ..... Establecimiento: Nuevo ☐ Registrado ☐ Registro No. ..... Latitud .....

Nombre del establecimiento ..... RUC ..... Longitud .....

Provincia ..... ☐☐ Cantón ..... ☐☐ Parroquia rural o ciudad ..... ☐☐ Sector.....

Dirección ..... Teléfono .....

Fax ..... E-mail ..... Pag- web.....

Nombre del propietario ..... Nombre representante legal .....

Nombre de la actividad ..... Pertenece a cadenas (nombre) .....

Tipo de actividad ..... Pertenece a franquicias (nombre) .....

Categoría ..... Afiliación a cámaras (nombre) .....

2 Tipo de organización
1 Persona natural ☐
2 Persona Jurídica ☐ Especifíque.....

3. El establecimiento es:
1 Principal ☐
2 Sucursal ☐

4. El local donde funciona es:
1 Propio ☐
2 Arrendado ☐
3 Cedido ☐

II TECNOLOGÍA DISPONIBLE

5. Equipos disponibles:
1 Conmutador ☐
2 Planta telefónica ☐
3 Fax ☐
4 Equipos audiovis. ☐
5 Computadores ☐
6 Equipos de segur. ☐
7 Música ambiental ☐
8 Ascensores ☐
9 Accesibilidad ☐

Tipo de gas
1 Domestico ☐
2 industrial ☐

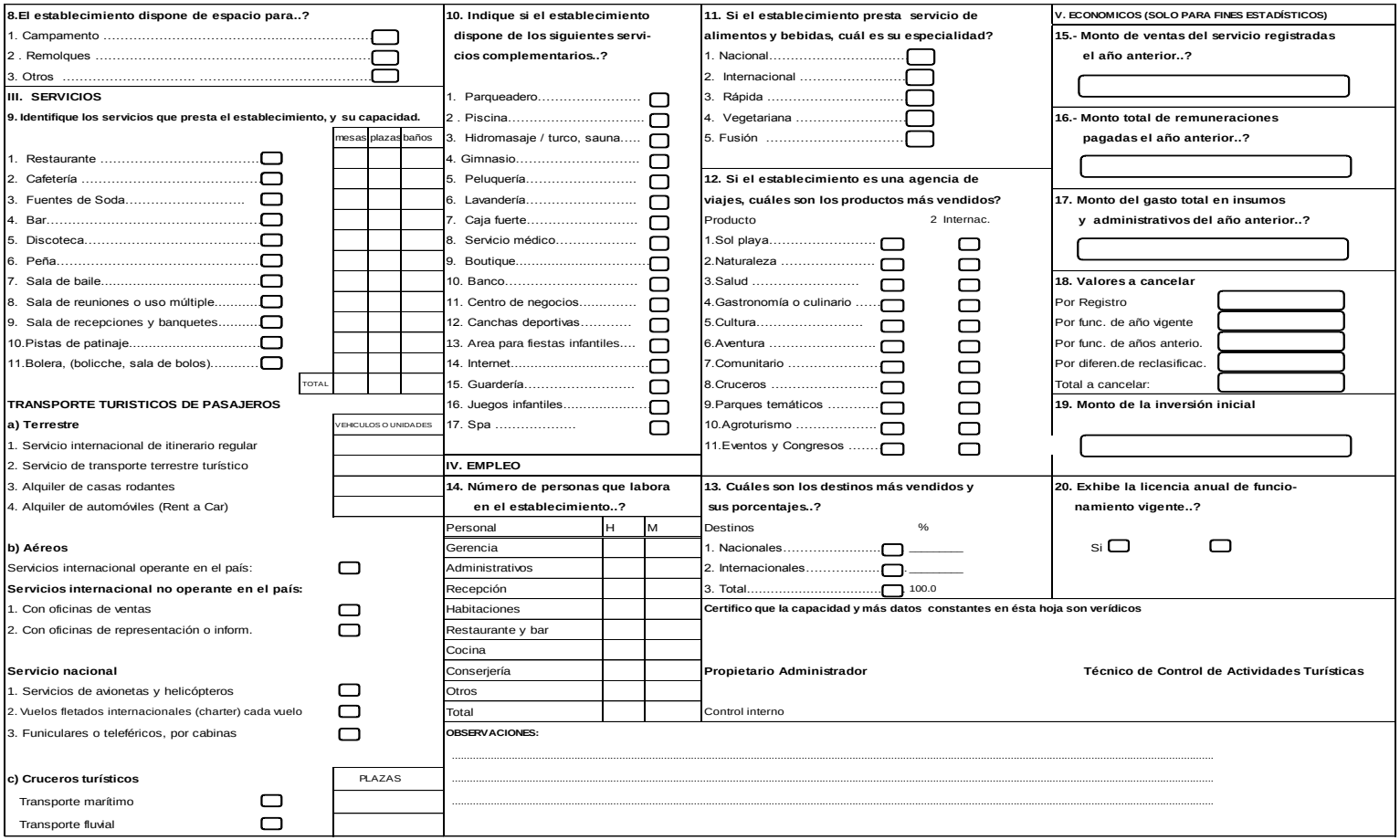
6. Máquinas disponibles
1 Calderos ☐
2 Plantas eléctricas ☐
3 Trituradora de desechos ☐
4 Cuartos frios ☐
5 Tanque reserva agua ☐
6 Vehículo trans. turistas ☐
7 Tratam. aguas servid. ☐
8 Lavadoras/secadoras ☐
9 Planchadora industrial ☐
10 Sist.Central. de gas ☐
11 Otro (especif)..... ☐

7. Si el establecimiento es de alojamiento, cuántas habitaciones, camas y plazas tiene?

Tipo	CBP	BC	TOTAL	CAMAS	PLAZA	TVC	NEV	AIRE	TELEF	SECADORA	MUSICA
1 Sencillas											
2 Matrimoniales											
3 Dobles											
4 Triple											
5 Cuádruples											
6 Suites											
7 Suite presidencial											
8 Apartamentos											
9 Cabañas											
10 Otro (especif).....											
11 Total											

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación

Anexo 12: Hoja de Planta Lado A



8.El establecimiento dispone de espacio para..?

1. Campamento
2 . Remolques
3. Otros

III. SERVICIOS

9. Identifique los servicios que presta el establecimiento, y su capacidad.

	mesas	plazas	baños
1. Restaurante			
2. Cafetería			
3. Fuentes de Soda			
4. Bar			
5. Discoteca			
6. Peña			
7. Sala de baile			
8. Sala de reuniones o uso múltiple			
9. Sala de recepciones y banquetes			
10.Pistas de patinaje			
11.Bolera, (bolicche, sala de bolos)			
TOTAL			

TRANSPORTE TURISTICOS DE PASAJEROS

a) Terrestre	VEHICULOS O UNIDADES
1. Servicio internacional de itinerario regular	
2. Servicio de transporte terrestre turístico	
3. Alquiler de casas rodantes	
4. Alquiler de automóviles (Rent a Car)	

b) Aéreos

Servicios internacional operante en el país:

Servicios internacional no operante en el país:

1. Con oficinas de ventas
2. Con oficinas de representación o inform.

Servicio nacional

1. Servicios de avionetas y helicópteros
2. Vuelos fletados internacionales (charter) cada vuelo
3. Funiculares o teleféricos, por cabinas

c) Cruceros turísticos	PLAZAS
Transporte marítimo	
Transporte fluvial	

10. Indique si el establecimiento dispone de los siguientes servicios complementarios..?

1. Parqueadero
2 . Piscina
3. Hidromasaje / turco, sauna
4. Gimnasio
5. Peluquería
6. Lavandería
7. Caja fuerte
8. Servicio médico
9. Boutique
10. Banco
11. Centro de negocios
12. Canchas deportivas
13. Area para fiestas infantiles
14. Internet
15. Guardería
16. Juegos infantiles
17. Spa

IV. EMPLEO

14. Número de personas que labora en el establecimiento..?

Personal	H	M
Gerencia		
Administrativos		
Recepción		
Habitaciones		
Restaurante y bar		
Cocina		
Conserjería		
Otros		
Total		

11. Si el establecimiento presta servicio de alimentos y bebidas, cuál es su especialidad?

1. Nacional
2. Internacional
3. Rápida
4. Vegetariana
5. Fusión

12. Si el establecimiento es una agencia de viajes, cuáles son los productos más vendidos?

Producto		2 Internac.
1.Sol playa		
2.Naturaleza		
3.Salud		
4.Gastronomía o culinario		
5.Cultura		
6.Aventura		
7.Comunitario		
8.Cruceros		
9.Parques temáticos		
10.Agroturismo		
11.Eventos y Congresos		

13. Cuáles son los destinos más vendidos y sus porcentajes..?

Destinos		%
1. Nacionales		_____
2. Internacionales		_____
3. Total		100.0

Certifico que la capacidad y más datos constantes en ésta hoja son verídicos

Propietario Administrador

Técnico de Control de Actividades Turísticas

Control interno

OBSERVACIONES:

V. ECONOMICOS (SOLO PARA FINES ESTADÍSTICOS)

15.- Monto de ventas del servicio registradas el año anterior..?

16.- Monto total de remuneraciones pagadas el año anterior..?

17. Monto del gasto total en insumos y administrativos del año anterior..?

18. Valores a cancelar

Por Registro
Por func. de año vigente
Por func. de años anterio.
Por diferen.de reclasificac.
Total a cancelar:

19. Monto de la inversión inicial

20. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

Si

Elaborado por: Yesica Lorena Zhunio Quilambaqui
Fuente: Trabajo de investigación