



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS HOTELERA**

TEMA:

“Evaluación del cumplimiento del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador en los hoteles de la ciudad de Manta”

**Tutora: Lic. Bárbara Fernández Sanabria
Autor: Brian Jonás Sornoza Moreira**

**Manta, Manabí
2019**



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

TEMA:

“Evaluación del cumplimiento del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador en los hoteles de la ciudad de Manta”

**Lic. Luis Reyes Chavez
Decano**

**Lic. Bárbara Fernández Sanabria
Tutora**

**Lic. Emil Viera Manzo
Miembro del tribunal**

**Dra. Estefanía Basurto Cedeño
Miembro del Tribunal**

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que:

El presente estudio de investigación con tema “Evaluación del cumplimiento del reglamento de alojamiento turístico del Ecuador en los hoteles de la ciudad de Manta” ha sido orientado, asesorado y debidamente revisado, cumpliendo con los requisitos en el proceso de elaboración del proyecto, por lo tanto, autorizo a que se sustente y presente como trabajo de grado.

Manta, 25 de enero del 2019

Lic. Barbara Fernández Sanabria
Directora del Proyecto de Investigación

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a mi tutora Lic. Bárbara Fernández quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación. y por sus consejos, enseñanzas y gran apoyo en esta etapa.

Agradezco a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

RECONOCIMIENTO

La realización de este proyecto de investigación fue posible, en primer lugar, a la cooperación brindada por la Lic. Bárbara Fernández, por su disposición y confianza, que sin ella no hubiera podido recoger los datos necesarios en este estudio. A la Facultad de Hotelería y Turismo. De igual modo al personal administrativo por su apoyo en todo momento.

INDICE

RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	1
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
La Organización Mundial de Turismo	7
Clasificación nacional e internacional de los hoteles	8
Puestos de trabajo comunes en un hotel y sus funciones:	9
El control interno – su importancia en los hoteles	11
Revisión de control interno	12
Calidad.....	12
Importancia de la calidad	14
Relación entre calidad y satisfacción	15
Gestión	15
Sistema de gestión de calidad en la dirección de un hotel	16
Importancia de la gestión de la dirección de un hotel	17
2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	18
Marco jurídico ecuador	18
Reglamento de Alojamiento Turístico.....	19
Organigrama: cargos y funciones.....	22
3. RESULTADOS.....	25
4. CONCLUSIONES	37
5. RECOMENDACIONES	39
6. BIBLIOGRAFÍA	40
ANEXO 1. Requisitos Distintivos	43
ANEXO 2. HOTEL – H.....	52

RESUMEN

El turismo, considerado como una actividad terciaria de la economía, según la OMT, aporta el 10% del PIB a nivel mundial. En el Ecuador la actividad turística contribuye con el 2% con la economía nacional, generando empleo, incentivando otras producciones, acelerando la actividad de construcción. En Ecuador país de diversidad de regiones, el continuo esfuerzo por satisfacer las necesidades de los turistas nacionales e internacionales se ha convertido en una política de estado. Dado que en los últimos años el crecimiento de la actividad turística ha acrecentado las llegadas, los viajes y los flujos económicos por concepto de servicios turísticos, es necesario continuar trabajando en bien de la calidad. No obstante se observa lo anterior fundamenta que, en el país, se hace necesario elevar la calidad de los servicios, que permita que la actividad de ocio ofrezca servicios de alimentos y bebidas y de alojamiento acorde al estándar, lo anterior ha determinado el objetivo de esta investigación, evaluar la aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador en los hoteles 4 y 5 estrellas de Manta para la medición de la calidad de los servicios. Esta investigación es cuantitativa, de tipo descriptiva. Se utilizan métodos teóricos de investigación; basados fundamentalmente en los métodos de análisis-síntesis, histórico-lógico y revisión bibliográfica y métodos empíricos apoyados en la revisión de documentos oficiales y como instrumento check-list. Todo lo que hizo concluir que la calidad de servicios de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Manta es satisfactoria.

Palabras claves: Empresas de alojamiento, servicios, calidad.

ABSTRACT

Tourism, considered as a tertiary activity of the economy, according to OTM, contributes 10% of the PBI worldwide. In Ecuador, tourism contributes 2% to the national economy, generating employment, encouraging other productions, accelerating the construction activity. In Ecuador, a country with a diversity of regions, the continuous effort to satisfy the needs of national and international tourists has become a state policy. Given that in recent years the growth of tourism activity has increased arrivals, travel and economic flows for tourism services, it is necessary to continue working for the good of quality. However, it is observed that in the country, it is necessary to raise the quality of services, that allows the leisure activity to offer food and beverage services and accommodation according to the standard, the foregoing has determined the objective of this investigation, to evaluate the application of the Regulation of Tourist Accommodation of Ecuador in the 4 and 5 star Manta's Hotels for measuring the quality of services. This research is quantitative, descriptive type. Theoretical methods of investigation are used; based mainly on methods of analysis-synthesis, historical-logical and bibliographic review and empirical methods supported by the review of official documents and as a check-list instrument. All that made to conclude that the quality of services of the 4 and 5 star hotels of the Manta city is satisfactory.

Keywords: Accommodation companies, services, quality.

INTRODUCCIÓN

La actividad turística es actualmente una de las actividades económicas y culturales más importantes con las que puede contar un país o una región. Según la Organización Mundial del Turismo (1991), las actividades que realizan las personas al viajar a un lugar diferente, por un período mayor a 24 horas y menor a seis meses y con el objetivo de ocio, negocio, se definen como Turismo.

Las actividades de ocio y recreación permiten conocer regiones o espacios en los que se vive de manera temporal. Existe diferentes tipos de turismo: turismo cultural, de aventura, de negocios, deportivo. Del mismo modo, también hay diferentes segmentos de turismo con un interés común, satisfacer deseos, necesidades, gustos.

Al pernoctar fuera de su ambiente doméstico, existe la necesidad de proveerse de bienes y servicios; alimentarse y descansar en otro espacio: se relaciona lo anterior con la oferta turística que refiere la OMT (2004), es el conjunto de establecimientos, bienes y servicios de carácter residencial, alimenticio, artístico, cultural, social y que disfruta una población no residente durante un ciclo determinado.

Lo anterior es premisa de la existencia de servicios de calidad, resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural. (OMT 2010).

Para Arévalo & Villamil (2017), la calidad turística es necesaria en las actividades de servicio, para lo cual se debe superar las expectativas y requerimientos que tenga el turista.

Se considera entonces necesario regular el desarrollo y desenvolvimiento de las empresas de alojamiento partiendo de los estándares establecidos por la OMT y

para el caso de las regiones y países, por las normativas establecidas por las organizaciones y ministerios legalmente reconocidos.

La OMT cuenta entre sus miembros con el Ecuador; el Ministerio de Turismo brinda apoyo para el desenvolvimiento y la prosperidad de las empresas de alojamiento. A nivel de país se ha incentivado la inversión interna y externa en función de aumentar la capacidad hotelera. El Ecuador posee condiciones que hacen del territorio un paraíso natural. Junto a diversidad de clima tiene una vasta e inigualable riqueza natural y cultural, sus cuatro regiones se caracterizan por su flora y su fauna conservándose miles de especies, por lo que se considera uno de los 17 países donde está concentrada la mayor biodiversidad del planeta. A lo anterior se le une sus atractivos históricos caracterizados por un tránsito desde los primeros habitantes, la conquista de los Incas, el enfrentamiento a la colonia española y la creación de la República.

El país es seccionado de norte a sur en la cordillera de Los Andes por más de 80 volcanes, siendo el más alto el Chimborazo, con 6310 mts. Al oeste se presentan el Golfo de Guayaquil y una llanura boscosa; y al este, la Amazonia. Es el país con la más alta concentración de ríos por kilómetro cuadrado en el mundo. En el territorio ecuatoriano, que incluye las islas Galápagos 1000 km al oeste de la costa, se encuentra la biodiversidad más densa del planeta. La actividad turística se fortalece fundamentalmente en las empresas de alojamiento y restauranteras y en el Ecuador ha crecido a partir de 1992 de manera general en todas las provincias del país.

Actualmente el turismo es el segundo eje de desarrollo de la ciudad de Manta después de la pesca. Los turistas llegan a la ciudad por varias vías aérea, terrestre o mediante cruceros. Lo anterior se sostiene en una infraestructura que va creciendo anualmente y que cuenta con 80 empresas de alojamiento según el ministerio de turismo.

La principal misión que tiene la actividad hotelera es brindar un servicio de hospedaje y alimentación que garantiza satisfacer necesidades de ocio, recreación aportando al país, la región, la provincia. Se cuenta con una masa de profesionales

que aportan con sus resultados aproximadamente \$ 800 millones de dólares al año. (Marea, 2018)

El Ministerio de Turismo de Ecuador ejerce la rectoría, regulación, control, planificación, gestión, promoción y difusión de la actividad turística, con el objetivo de colocar al país como un destino turístico destacado por sus características. Por lo que tiene como misión del Ministerio de Turismo de Ecuador es fomentar la competitividad turística mediante procesos participativos y concertados, posicionando a la actividad como eje estratégico del desarrollo económico en Ecuador mediante un modelo de gestión descentralizada, efectiva y eficiente.

Según el Reglamento de alojamiento turístico (2016), en su artículo 5 de la Ley de Turismo establece como actividad turística al servicio de alojamiento. Esta normativa tiene una aplicación nacional por lo que cada provincia y región se ve inversa en estas regulaciones.

Manabí, situada al occidente del país, en la zona geográfica conocida como región Litoral o Costa, específicamente en el interior de las costas ecuatorianas, posee 350 kilómetros de playa, bosques húmedos, cabalgatas, deportes náuticos, cultura, deliciosa comida. Destaca en este escenario la ciudad de Manta que es llamada "La Puerta del Pacífico" por ser uno de los principales puertos para la economía ecuatoriana. Caracterizada por un clima cálido y húmedo con temperaturas que oscilan entre 25 y 31 grados Celsius (76 a 90 F), la ciudad posee condiciones económica-sociales que permiten brindar un servicio hospitalario.

Por lo anterior se establecen estándares de desarrollo en la actividad hotelera, por lo que es necesario asumir patrones internacionales que permitan percibir calidad en los servicios tanto para turistas nacionales como turistas internacionales.

Todo lo anterior da una gran importancia al cumplimiento de la normativa que el Ministerio de Turismo rige en conexión con la Organización Mundial de Turismo. La calidad debe primar en los servicios de alojamiento en hoteles de la ciudad de Manta; para dar cumplimiento a esta tarea este trabajo investigativo tiene como objetivo evaluar el cumplimiento del reglamento de alojamiento turístico del Ecuador en los hoteles de la ciudad de Manta para el mejoramiento de la calidad del servicio.

Esta investigación es de tipo descriptiva, pues se observa y describe la aplicación de la normativa, sin intervenir en el proceso hotelero. El actual estudio permite una visión más general de la calidad del servicio relacionada con la aplicación de las normativas del Ministerio de Turismo. Por la afinidad con el perfil de egreso y como uno de los principales problemas que definidos en el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida y en la Agenda Zonal 4, se propone: Evaluar la calidad a través de la aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, se utilizan métodos teóricos como el análisis y síntesis, histórico-lógico, mediante los que permiten profundizar en estudio de la bibliografía especializada y métodos empíricos a través de la observación y como instrumento el chek-list, además se consulta la normativa vigente por el Ministerio de Turismo.

La calidad de los servicios es un tema que en la actualidad adquiere valiosa importancia, los destinos se van posicionado frente a los mercados según la competencia y ésta tiene como instrumento la satisfacción al cliente. No es la única variante para medir calidad, pero tiene un rol fuerte en el proceso por cuanto indica cómo concibe o percibe el turista el servicio.

El punto de partida para asumir y ejecutar con calidad los servicios de alojamiento es aplicar lo normalizado por el Ministerio de Turismo. Ante la ausencia de estudios que abarquen el tema se realiza esta investigación.

El turismo internacional no es el principal mercado de la ciudad de Manta, pero el perfil de los turistas va variando en la medida que gana espacio mundial la actividad turística. Como organismo rector el Ministerio de Turismo ha trazado el derrotero a seguir, el Reglamento de Alojamiento Turístico. Se hace necesario la calidad del servicio de los Hoteles de la Ciudad de Manta el Ecuador un destino condicionado por turistas nacionales y extranjeros. Por lo que surge la pregunta de investigación.

¿Cuál es el estado actual del cumplimiento del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador?

Objetivo General

- Evaluar la aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador en los hoteles de Manta para la medición de la calidad de los servicios.

Objetivos Específicos

- Determinar las bases teóricas-metodológicas que sostienen las empresas de alojamiento del Ecuador.
- Identificar los lineamientos que se aplican en los hoteles de la ciudad de Manta, que garantizan la calidad de los servicios.
- Diagnosticar el cumplimiento de los lineamientos que establece el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador en los hoteles de la ciudad de Manta.

1.MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Según (Hunziker & Krapf, 1942), definen Turismo como: el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas.

El turismo como tal, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares. Estos movimientos se caracterizan por su finalidad de otros tipos de viajes motivados por guerras, movimientos migratorios, conquista, comercio, entre otros. No obstante, el turismo tiene antecedentes históricos claros. (Pulgarín, 2011).

En el siglo XIX, se fueron consolidando condiciones socioeconómicas que permitieron el desarrollo de la actividad turística, por lo que para el XX se dio la evolución en los medios de transporte y de comunicaciones aumentando los viajes y conduciendo a una evolución de los hoteles. Los primeros hoteles de concepción moderna eran muy elegantes con comedor, biblioteca y sala de lectura, una serie de aspectos que para la época eran novedosos. Con la aparición del ferrocarril aparecieron los hoteles en las estaciones.

El primer hotel que apareció fue el Grand Hotel construido en Paris en 1850, después aparecieron varios. En 1880 se inauguró el Ritz y su cadena de hoteles. Después de 1900 este modelo de negocio fue seguido por Estados Unidos. A mediados de la década XIX Francia ejerció una gran influencia en la industria hotelera y desde la década de los ochenta lo hace Estados Unidos, con sus hoteles gigantes de 500 habitaciones y más. (Gastronómico, 2013)

En un principio, los viajes están destinados sólo a comerciantes y a las clases más adineradas, quienes viajaban en vacaciones fuera de sus ciudades y exigían servicios acordes a sus posibilidades. Desde entonces se inicia un proceso de diferenciación del servicio de acuerdo con la demanda. Surgen establecimientos donde los viajeros pueden comer y pernoctar y poseen estándares a fines a la demanda.

La evolución ha sido tan espectacular que actualmente casi todas las personas que viven en países desarrollados tienen acceso a viajar y alojarse en establecimientos dignos, lo que ha dado lugar a la creación de una de las industrias más poderosas del mundo: la empresa hotelera.

El progreso en la transportación permitió a más gente viajar distancias más largas a un costo más bajo, y el turismo se desarrolló en todo el globo. De sus humildes inicios, la hospitalidad y el turismo crecieron hasta convertirse en las dos industrias más grandes de todo el mundo. Actualmente, la industria del hospedaje es compleja y diversa. La evolución del establecimiento para hospedaje ha influido en, y a su vez ha sido influida por, los cambios sociales, culturales, económicos y políticos de la sociedad. La necesidad de ir perfeccionando el servicio en respuesta a las exigencias del mercado hace que se establezcan estándares internacionales que, liderados por la Organización Mundial de Turismo, son asumidos de acuerdo con las características de cada región o país.

La Organización Mundial de Turismo

La OMT es una agencia especializada de la ONU, cuyo propósito es promover el turismo en el mundo como instrumento para conseguir el bienestar económico, la paz y las relaciones humanas. Tiene su sede en Madrid, y Ecuador es miembro desde 1975.

Según la OMT, se calcula que el turismo hoy en día supone el 10% del PIB a nivel mundial, para continuar desarrollando este importante sector es necesario que todos los actores, entre ellos las empresas que operan en el sector, sean conscientes tanto de las oportunidades como de las responsabilidades y actúen consecuentemente para que sus acciones dejen una huella positiva en la sociedad en la que operan y aseguren la sostenibilidad del destino y de sus negocios. A las empresas de alojamiento les corresponde como actores de la actividad turística.

Clasificación nacional e internacional de los hoteles

Hablando de calidad, el nivel de satisfacción desde el punto de vista del usuario, un establecimiento hotelero se determinará, no sólo por su clasificación sino también por una serie de factores entre los que podemos destacar la limpieza y comodidad de las instalaciones (**especialmente de las habitaciones, el entorno cuidado y el respeto por el medio ambiente**), atención amable y personalizada.

Dentro de la clasificación internacional de los hoteles según la OMT, los hoteles se clasifican en 5 categorías identificadas por sus respectivas estrellas, para lo cual se establecen características a cumplir para cada uno de ellas:

- 1) **Hoteles de una estrella:** Son hoteles pequeños manejados por los propietarios, que tienen buen ambiente y están localizados cerca de lugares de atracción con servicio de transporte accesible.
- 2) **Hoteles de dos estrellas:** Son hoteles de tamaño medio y con buena ubicación, los cuales prestan servicio de teléfono y televisión en los dormitorios.
- 3) **Hoteles de tres estrellas:** Estos hoteles ofrecen más comodidad, incluyen grandes salas con decoraciones especiales y bonitos vestíbulos. Son hoteles de distintos tamaños, con restaurantes que ofrecen variedad de alimentos.
- 4) **Hoteles de cuatro estrellas:** Son hoteles grandes con recepciones confortables y excelente servicio de restaurante.
- 5) **Hoteles de cinco estrellas:** Son hoteles que ofrecen los más altos niveles de comodidad y servicio con vestíbulos y habitaciones suntuosas y los más exquisitos menús en alimentos y bebidas, cumpliendo las rigurosas exigencias del cliente.

En el Ecuador al igual que el resto de los países, el turismo es una actividad económica que aporta en gran medida el PIB, por lo que se convierte en política de estado. El Ministerio de Turismo ente regulador de la actividad turística establece

teniendo como base la constitución el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador.

Puestos de trabajo comunes en un hotel y sus funciones:

1) Gerente general/Director del hotel

- Es el cargo de mayor responsabilidad.
- Se encarga de la administración, control y desarrollo del hotel verificando que todas las demás áreas departamentales estén funcionando de la mejor manera posible.
- Define las políticas de la empresa y los objetivos que deben cumplirse.
- Verifica que cada departamento esté cumpliendo los objetivos planteados, aportando excelente calidad de servicio.
- Administra la gestión de recursos humanos, comercialización, seguridad, calidad y coordinación todos los aspectos necesarios para el correcto funcionamiento del hotel.

2) Jefe de recepción

- Organiza y controla las tareas del departamento de recepción:
- Elabora el horario del personal a su cargo.
- Gestiona las quejas.
- Se comunica con los demás departamentos en caso de ser necesario.
- Se encargan de la atención al cliente y resuelve cualquier duda o inquietud.
- Es el principal a cargo del contacto con el cliente.

3) Compras

- Es un puesto muy importante para el correcto desenvolvimiento de las labores en la empresa porque están encargados de la cadena de suministro y compras de todos los bienes necesarios para que el establecimiento funcione eficazmente.

- Puede tratarse de compras para el uso de la empresa como para la reventa y/o materia prima para la elaboración de sus propios productos.
- En este cargo también se incluye la compra de servicios relacionados al transporte o mercadeo.
- Se encargan del uso de sistemas de información y computación para la dirección de la organización.
- Planean y dirigen todas las actividades relacionados con la informática y tecnología en la empresa para la que trabajan.
- Determinan las metas empresariales para el diseño de planes para lograr.

4) Ama de llaves

- Este departamento es el que tiene un mayor número de empleados a su cargo en todo el hotel y se encarga principalmente de la limpieza de todo el establecimiento: tanto de las áreas comunes del hotel como los pasillos, oficinas, habitaciones, etc.
- Este puesto es sumamente importante porque la limpieza es la carta de presentación de un hotel, de esto depende gran parte del éxito o fracaso.
- Debe recibir capacitación, las empleadas deben ser amables y transmitir calidez a los huéspedes.

5) Jefe de Mantenimiento

- Debe solucionar todos los problemas que se presenten en tiempo record para que no se interrumpa la producción.
- Debe organizar y coordinar las órdenes de trabajo de mantenimiento de todo el personal que se encuentra a su cargo.
- Coordina la entrega y recepción de los materiales necesarios para realizar los trabajos de mantenimiento.
- Verificar el orden y calidad de los trabajos realizados.
- Autorizar el retiro de materiales guardados en bodega.
- En caso de ser necesario debe Proporcionar capacitación acerca de los equipos, materiales y herramientas presentes en las instalaciones.

Cada cargo directivo tiene como una de sus funciones fundamentales el control de los recursos, de la calidad del proceso, del cumplimiento de cada procedimiento según el área de trabajo, además del cumplimiento de los deberes y derechos de los colaboradores.

El control interno – su importancia en los hoteles

El control interno está diseñado como instrumento para facilitar la consecución de la eficacia y las eficiencias de las operaciones; la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas internas. La gerencia necesita que los datos sean exactos y confiables y esta seguridad solamente puede obtenerla cuando la organización posee un sólido sistema de control interno. Una gran sorpresa es la que se puede llevar si no se toma en cuenta la importancia de establecer un adecuado control interno en su organización, importantes desfalcos y fraudes se producen día a día por la falta de control y establecimiento de políticas y procedimientos.

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos. El componente Supervisión y Monitoreo está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizarlas correcciones y modificaciones necesarias. Según él (Hoteleros), entre los principios básicos del control interno está el impedir que una sola persona maneje todas las fases por las cuales pasa una transacción, desde el principio hasta el final. Cuando las operaciones de los hoteles se organizan de forma tal que dos o más empleados intervienen en cada transacción, la posibilidad de fraude se reduce y el trabajo de una persona controla la exactitud del trabajo de la otra. En su concepción lo integran cuatro fases destinadas al establecimiento de los contextos en una preparación inicial, la planificación de las acciones, la implementación y la evaluación y ajustes de las acciones (Cruz & Julbe, 2016).

Un Sistema de Control Interno consta de todas las medidas que toma una organización con los siguientes objetivos:

- Proteger sus activos contra despilfarro, fraude o ineficiencia.
- Asegurar la exactitud y confiabilidad en los datos contables y operacionales.
- Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la compañía.
- Evaluar en forma permanente el nivel de rendimiento en los distintos departamentos de la empresa.
- Permitir la preparación de Estados Financieros ajustados a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Revisión de control interno

Toda organización requiere de revisión de los procesos del control interno, y normalmente se requiere que sea una persona no involucrada en el proceso de funciones de la empresa, esta persona puede ser un auditor externo o personal corporativo.

Resultados. - Cuando los controles internos de la compañía son fuertes, el trabajo de auditoría puede efectuarse con más rapidez, con menos investigación de detalle y por tanto a menor costo.

Para el auditor el estudio del control interno representa también una parte importante de su trabajo. Si los controles son débiles normalmente los resultados se traducen en desorganización, despilfarro, fraude, ineficiencia y operaciones improductivas.

Calidad

La calidad nos permite funcionar como sociedad, exigir y esperar un buen funcionamiento del entorno laboral, así como para prosperar como sociedad, obtener bienes y servicios debe ir enfocado a satisfacer nuestras necesidades de forma satisfactoria, sobre todo, si pagamos por estos.

Definición de calidad. –

CONCEPTO	AUTOR	CONCEPTO
CALIDAD	W. Edwards Deming (1993)	“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.
CALIDAD	Philip B. Crosby (1979)	“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.
CALIDAD	Kaoru Ishikawa (1960)	“De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”
CALIDAD	Joseph M Juran (1979)	<p>“La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos.</p> <p>La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.</p> <p>Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”</p>

Según Vázquez (2011) la ISO 9000:2005, calidad se define como El grado en que un conjunto de características inherentes (de un producto, proceso o sistema) cumple las necesidades o expectativas, generalmente implícitas u obligatorias (de los clientes y otras partes interesadas).

Junto a Vázquez los anteriores autores coinciden en que la calidad es cubrir las necesidades de los usuarios, donde el servicio debe estar acorde a los requerimientos, lo que permita la medición y evaluación del proceso, por tanto, calidad es proporcionar al cliente lo que desea.

La calidad esperada es lo que el cliente espera recibir de la empresa. El servicio percibido es lo que el cliente percibe que recibe de la empresa. Si el cliente recibe menos de lo que espera, se sentirá insatisfecho (Salgado, 2012)

Importancia de la calidad

Según (Rivero, 2010) que cita a Kotler (2006), una de las principales formas de diferenciar la calidad de los servicios en una empresa es ser superior en la competencia, por lo que es importante superar la expectativa de los clientes. Si no es proporcional el servicio que se compra al que se percibe, entonces se pierden los clientes. Por lo anterior tiene gran importancia igualar o superar las expectativas de los consumidores.

La importancia de la calidad se convierte en beneficios alcanzados cuando hacer bien las cosas se transforma en satisfacción de los clientes, reducción de costos y garantiza permanencia en el mercado y generación de empleo.

Manejar una gestión organizada, en función del cliente, gestionando la calidad de los servicios de acuerdo con la normativa establecida, conseguirá una correcta gestión de alojamiento debidamente organizada, orientada al cliente y que gestione la calidad de sus servicios conforme a alguna norma de reconocidos resultados, conseguirá mayores resultados empresariales.

Relación entre calidad y satisfacción

En este sentido, calidad significa producir bienes y/o servicios según especificaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes; por tanto, las necesidades del mismo llegan a ser un input clave en la mejora de la calidad (Reed, Lemak, & Montgomery., 1996)

Definido el concepto de calidad sólo queda concretar su significado. Satisfacción del cliente, significa que un bien o servicio cumple las características deseadas por el comprador y carece de deficiencias, para lograr satisfacer sus necesidades y expectativas, a un precio justo, con el mínimo coste.

Gestión

Según Heredia (1985), es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como “la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad”.

La ISO 900:2005 define gestión como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (Pérez, 2010).

Continúa planteando Pérez (2010), la gestión es planificar y hacer bien, para conseguir objetivos

Para Espasa (2008), gestión es “un conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo con la mayor eficacia un negocio o actividad empresarial”

Las anteriores definiciones, coinciden que el termino gestión es un proceso previamente planificado de las actividades operativas que se efectúan en la empresa, organizando y controlando que todos los procesos y los diferentes recursos sean manejados eficientemente, con el propósito de obtener el mayor beneficio posible para la organización.

La gestión permite el cumplimiento de las normativas establecidas, conlleva por tanto a ejecutar procesos con calidad.

Plantean Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985; 1994), quienes son considerados como los innovadores de esta perspectiva, que se pueda ser capaz de satisfacer

las expectativas de sus usuarios, es cuando se considera que la calidad de servicio se conceptualiza como el grado y la dirección de la discrepancia entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones.

La gestión de la calidad es un principio importante de negocio que garantiza la excelencia en los productos, servicios y procesos internos de una empresa. Las empresas que implementan programas de gestión de calidad usan la información de ellos para identificar debilidades, fallas, áreas de mejora y fortalezas. Esto le da a la empresa hotelera la capacidad de establecer normas, hacer ajustes cuando sea necesario y ofrecer un mayor valor global a su base de clientes. Aunque el enfoque para resolver problemas de calidad varía con diferentes programas, el objetivo sigue siendo el mismo: crear un producto o servicio de alta calidad y alto rendimiento que cumpla y supere las expectativas de los clientes internos y externos. Cuando las empresas se centran en la gestión de la calidad, crean un plan para el éxito.

Según Rivero (2010), la gestión de la calidad de una empresa necesita de un sistema de apoyo para garantizar y este sistema se denomina, Sistema de Gestión de la Calidad

Sistema de gestión de calidad en la dirección de un hotel

La calidad no es un concepto nuevo, sino que siempre ha existido; simplemente ha ido evolucionando según los avances de cada siglo. Se habla de calidad cuando se pueden comparar productos y/o servicios. Por lo tanto, la calidad es un factor subjetivo que dependerá de lo que cada persona necesita de acuerdo con sus experiencias. (García, 2001)

Para Rivero (2010), la calidad en la gestión de las empresas es sin duda un factor que garantiza ventajas competitivas, pues logra superar las expectativas de los clientes.

Se define un Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos

estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

La implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, tiene un carácter permanente, que requiere de seguimiento continuo, así como la medición y control de su cumplimiento (Rivero, 2010).

Refiere Rivero (2010), podemos plantear que un Sistema de Gestión de la Calidad tiene que conseguir que el proceso fluya sobre la mejora de los servicios del cliente.

Importancia de la gestión de la dirección de un hotel

En este mundo de extensa oferta de productos y servicios, lo más importante, por encima de todo es: cuidar a nuestros clientes y crear una estrategia de diferenciación e idealización, es por eso que es indispensable que toda gestión que realice la dirección de un hotel sea debidamente planificada.

La primera obligación y responsabilidad constante de la dirección de una empresa hotelera es tratar de conseguir los mejores resultados económicos con los recursos que tiene a su disposición. La dirección del hotel es responsable del éxito o el fracaso del negocio, ya que los desarrollos de los diferentes procesos operativos en el hotel dependen de la planificación, organización y control que lleve a cabo este departamento conjuntamente con las demás áreas del establecimiento. (Arjona, 2015)

Además, la eficiente gestión de la dirección está orientada a conseguir la calidad del servicio, debido a que las operaciones se efectuarán estratégicamente, apoyadas de diferentes herramientas que conllevan a tomar decisiones convenientes, obtener resultados beneficiosos para el hotel y por ende a satisfacer las más altas expectativas de los clientes.

2. Dagnóstico o estudio de campo

En un principio los gobiernos nacionales se preocuparon en la actividad turística por lo cual algunos gobiernos crearon legislaciones turísticas como:

- La primera creada en el gobierno del Dr. Isidro Ayora en 1930 la cual facilitaba el ingreso de viajeros al país y establecía la facultad a la administración pública para que mediante las delegaciones diplomáticas realice la promoción e información turística del país.
- En 1935 el gobierno del Gral. Alberto Enrique Gallo, creo la ley de exterior denominada ley turismo.

Los inicios del hotelería en el Ecuador datan del año 1955, cuando un grupo de empresarios hoteleros guayaquileños decidió constituir y fundar una organización nacional que agrupe y represente los intereses del sector hotelero.

Más adelante la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador, cuyas siglas AHOTEC las ha mantenido desde su nacimiento hasta la actualidad, extendió su radio de acción proyectándose nacional e internacionalmente con el propósito de consolidar su imagen y representatividad.

En el presente se han logrado grandes progresos en procura de incrementar y diversificar los servicios a los afiliados; de ampliar la representación en organismos públicos y privados; y, de tener un espacio de opinión que sin duda alguna ha servido para afianzar el rol protagónico que está obligado a cumplir toda institución gremial.

Marco jurídico ecuador

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), en sus artículos 24 y 66 reconocen y asegura el derecho de las personas a una vida digna, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al entretenimiento, los cuales pueden ser practicados a través de las distintas actividades turísticas establecidas conforme a la Ley.

Refiere la Constitución de Montecristi (2008), que el Ministerio de Turismo es el organismo líder de la actividad turística del Ecuador que regula, planifica, facilita, promueve y controla el Turismo. Dentro de las actividades que el reglamento describe, están las que desarrollan los establecimientos que ofrecen hospedaje turístico no permanente: alojamiento turístico.

El alojamiento es un elemento que constituye un factor determinante en la experiencia de viaje de las personas; si se garantiza una estancia agradable se logra el bienestar del turista, por lo tanto, aumenta la calidad de servicio.

Reglamento de Alojamiento Turístico

El reglamento de alojamiento turístico es una base legal que todo agente activo de turismo y sus ramas debe conocer y poseer para desarrollar las actividades.

Según el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016), toda empresa vinculada al Turismo debe cumplir un conjunto de normas y requisitos técnicos que garanticen una atención de calidad al turista y/o usuario de cualquier sitio de hospedaje y alojamiento no permanente.

Alojamiento turístico: Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje de calidad (Reglamento de alojamiento turístico, 2016).

La normativa que establece el Ministerio de Turismo tiene una gran importancia porque estandariza las características de los productos y servicios que se brindan en el sector turístico, así mismo el Reglamento de Alojamiento Turístico de Ecuador define que las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

- Hotel 2 estrellas a 5 estrellas

Según Mestres Soler (1999), resulta difícil hablar de una única clasificación de los establecimientos hoteleros puesto que no todos los países disponen de una clasificación oficial y si la tienen no se aplican los mismos criterios. Por ello, puede apreciarse que una misma categoría presente características diferentes en función del país en el que nos hallemos.

Los anexos que se utilizaron en ésta investigación fueron los que están estipulados en el Reglamento de Alojamiento Turístico los cuales son: Anexo A. Requisitos obligatorios; Anexo B. Requisitos Distintivos; Anexo 1. Hotel.

- **Anexo A. Requisitos Obligatorios para las tipologías que no se encuentran determinadas como categoría única.** - Estos requisitos aplican a todas las clasificaciones y categorías, a excepción de aquellas que se encuentran determinadas como categoría única.
- **Anexo B. Requisitos Distintivos.** - Son de carácter voluntario y podrán acceder al reconocimiento de calidad los establecimientos de alojamiento pertenecientes a las categorías de 3, 4 y 5 estrellas.
- **Anexo 1. Hotel.** - Determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Hotel. Esta clasificación cuenta con las categorías de 2, 3, 4 y 5 estrellas.

Los destinos turísticos en el Ecuador conocidos a nivel nacional e internacional son cada vez más numerosos y representativos, motivo del cual el País debe contar con un marco regulatorio, el mismo que permita ubicar a estos lugares como una potencia turística en el contexto internacional.

En el reglamento de alojamiento turístico del art 12 y 13 hace mención a la clasificación de los alojamientos turístico:

Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. - Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS

- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH

a) Hotel H.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas.

Art. 13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. - Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos. La modalidad hotel tiene una clasificación:

- Hotel 2 estrellas a 5 estrellas.
- Hostal 1 estrella a 3 estrellas.

Organigrama: cargos y funciones

Los hoteles desde 3 hasta 5 estrellas tienen una estandarización global donde los puestos de trabajo se representan por las necesidades que un hotel requiera.

Se utiliza para ayudar a dividir las tareas, especificar el trabajo para cada departamento y delegar la autoridad entre los departamentos, ya sea pequeño, mediano o grande, necesita una estructura organizativa.

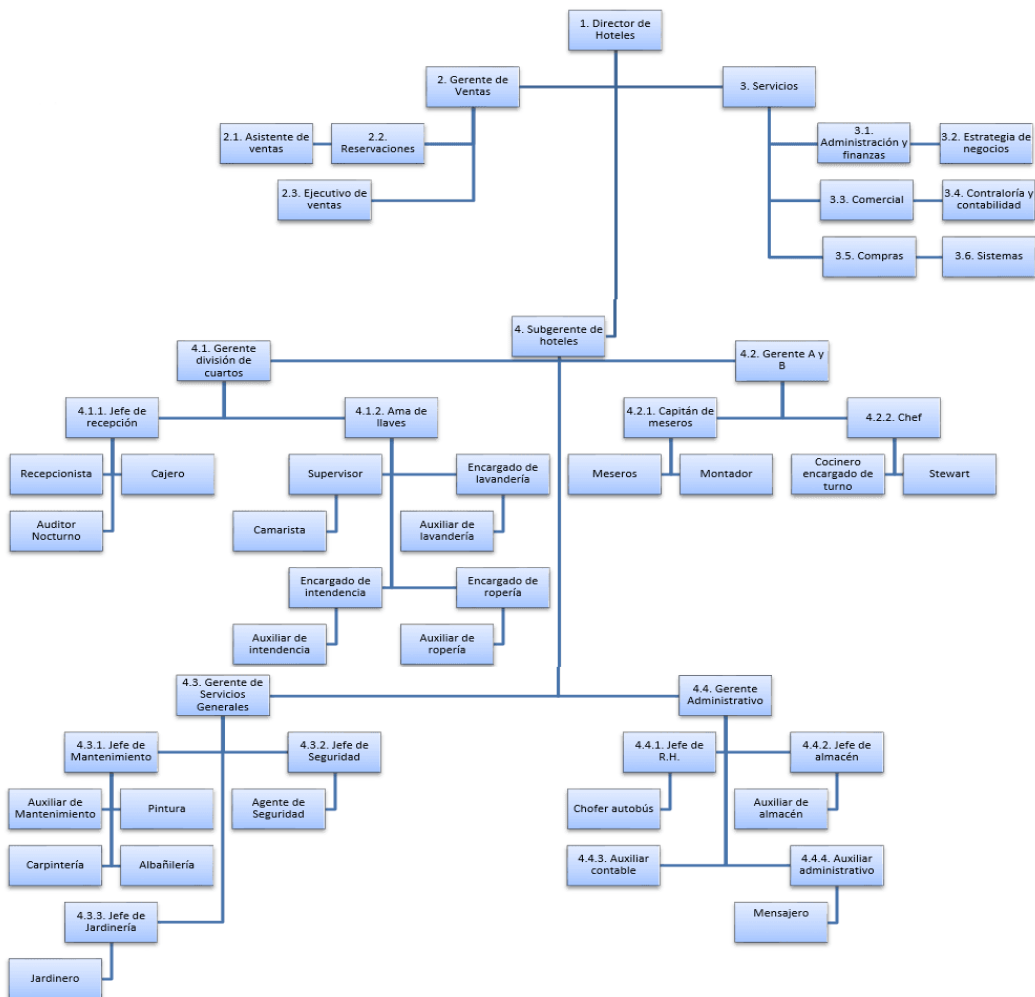
El siguiente organigrama es característico de un hotel 5 estrellas, aunque un hotel de 4 estrellas puede llegar a tener el mismo número de departamentos o más. El número de estrellas puede descender o ascender de forma independiente al número de departamentos existentes en el hotel.

Los departamentos variaran dependiendo de los servicios que ofrezca el hotel. Puede que un hotel de lujo -5estrellas- tenga servicios turísticos para los clientes, gimnasio, piscina, pistas de tenis, SPA, discoteca... Otro hotel de menos tamaño no tendrá estos servicios adicionales y por tanto no necesitará tantos empleados, disminuyendo el número de departamentos.

Los puestos superiores más comunes en un hotel son: el director, director de marketing, director de contabilidad, director de personal, director de ingeniería, director de compras, director de habitaciones y director de restaurante. A partir de estos puestos se generan otros que son inferiores, aunque no de menos importancia para cumplir la función principal del hotel; alojar a huéspedes dando la mayor calidad posible, dependiendo del número de estrellas de cada hotel.

El siguiente Organigrama es de un Hotel 5 estrellas, donde se puede apreciar que existen departamentos que un hotel de 4 estrellas no va tener:

Imagen 1.- Hotel 5 estrellas.



Fuente: <https://www.lifeder.com/organigrama-hotellImagen>

Figura2.- Hotel 5 estrellas



Fuente: <https://www.lifeder.com/organigrama-hotel/>

La ciudad de Manta se ha convertido en uno de los destinos turísticos más importante de Ecuador, por su sofisticada infraestructura, su oferta de servicios turísticos de primer nivel y la diversidad de sus atractivos aunado a las maravillas naturales y culturales. Manta cuenta con imponentes hoteles económicos, hoteles 5 estrellas, algunos con la opción todo incluido. Las cadenas hoteleras más prestigiosas del país han logrado conjugar el lujo y la comodidad con la cordialidad. La distribución de establecimientos que se encuentran registrados en el ministerio de turismo:

- En Ecuador existen 3.658 establecimientos de alojamiento, los cuales están registrados 880 hoteles.
- En Manabí existen 305 establecimientos de alojamiento, los cuales están registrados 62 hoteles.
- En Manta existen 80 establecimientos de alojamiento, los cuales están registrados 22 hoteles.

Según Ministerio de Turismo en la ciudad de Manta existen 22 hoteles, lo que conforman la población de estudio de esta investigación. Se ha seleccionado una

muestra de 5 hoteles que se encuentran categorizados a partir de cuatro y cinco estrellas, que a continuación se nombran.

- Hotel Manta Host
- Hotel Oro Verde
- Hotel Cabañas Balandra
- Hotel Perla Spondylus
- Apart-hotel Los Almendros

Métodos y técnicas

El trabajo se sustenta con un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo. El primero a través del análisis documental y los procesos lógicos del pensamiento, el segundo a través del instrumento que permite observar y describir los porcentajes de aplicación de la normativa establecida por el Ministerio de Turismo.

Se emplea el análisis documental para penetrar en la esencia de cada una de las partes que componen la teoría y la metodología y posteriormente, con el uso de la síntesis, establecer los nexos entre ellas y descubrir relaciones esenciales; histórico-lógico en el recorrido teórico a través de la bibliografía especializada que desde la OMT hasta el Ecuador hace una revisión de las definiciones vinculadas al Turismo y al Alojamiento.

Se utiliza el método empírico a través de la técnica de la observación, proporcionaron el conocimiento del cumplimiento del Reglamento de Alojamiento Ecuatoriano en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Manta. El análisis de documentos oficiales proveyó de Ítems que facilitaron la evaluación de la calidad de los servicios al constituir las normativas y que conformo el Check-list, instrumento conformado por los ítems de los anexos según los requisitos a cumplir por los hoteles 3,4 y 5 estrellas. La lista de chequeo permite la evaluación de la calidad del servicio al permitir la verificación del proceso hotelero acorde a lo que establece la normativa. El instrumento se elaboró de acuerdo con los anexos que establece el Ministerio de Turismo.

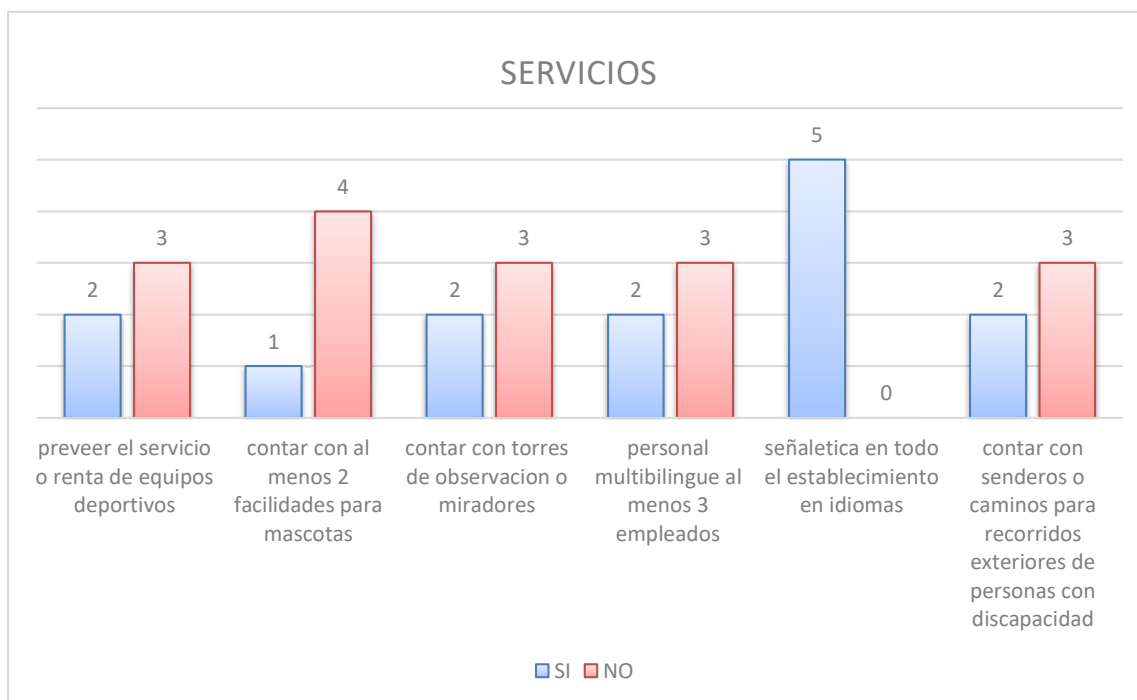
3. RESULTADOS

Requisitos obligatorios para las tipologías que no se encuentren determinadas como categoría única. (anexo A)

Con relación a la aplicación del Anexo A, se dio una limitante significativa. No aportaron información en ninguno de los hoteles muestra, se alegó que era muy extenso el Ccheck-list, por lo que se carecía de tiempo para cumplir con la tarea.

Anexo B. Requisitos Distintivos. - Son de carácter voluntario y podrán acceder al reconocimiento de calidad los establecimientos de alojamiento pertenecientes a las categorías de 3, 4 y 5 estrellas

Gráfico1. Servicios

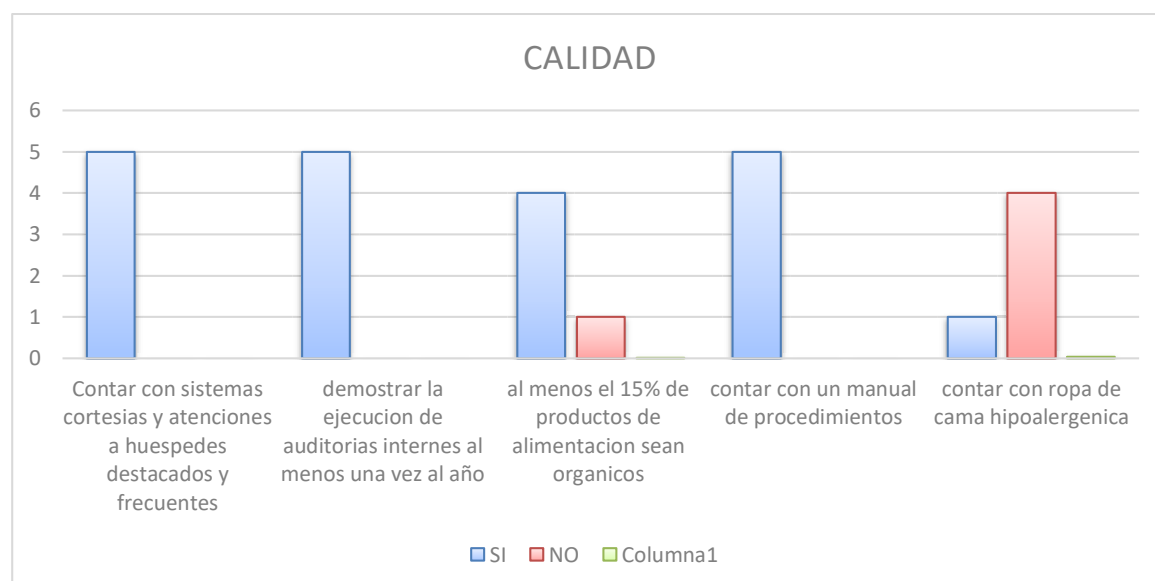


Fuente: Elaboración Propia

Con relación al indicador de **SERVICIO** que soporta a 6 ítems, en el gráfico anterior se observa que el cumplimiento de los Requisitos Distintivos varía de acuerdo con se determina que:

- Un 40% de los hoteles (2) brindan servicio o renta de equipos deportivos y el otro 60% (3) no cuentan con este.
- Un 80% (1) no cuenta con facilidades para mascotas y solo el 20% (4) no tiene este servicio.
- Un 40% (2) cuenta con torres de observaciones o miradores y el 60% (3) no.
- El personal multilingüe representa un 40 % (2) en dos de los hoteles, mientras en 3 el 60% no tiene el personal bilingüe
- En todos los hoteles encuestados existe un 100% de señaléticas para los clientes y personal que laboran en estos establecimientos.
- Un 45% cuentan con caminos y recorridos para personas con discapacidad que representa 2 hoteles y el 55% no cuenta con este servicio y esto son 3 empresas hoteleras.

Gráfico2. Calidad.

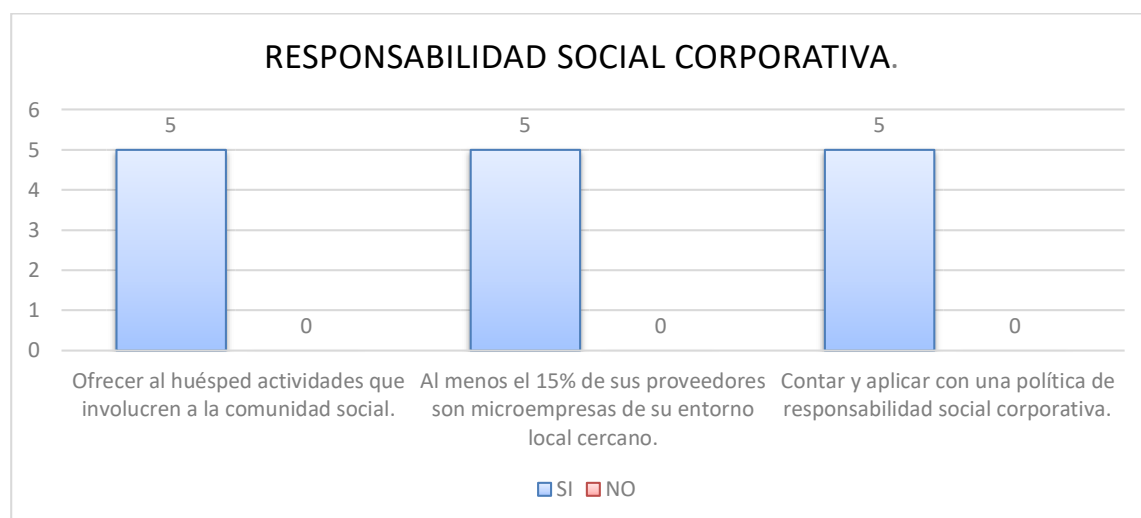


Fuente: Elaboración Propia

La aplicación del instrumento en los 5 hoteles con relación al indicador **Calidad** dio el siguiente resultado.

-EL 100% aseguran contar con sistemas de cortesías y atenciones a huéspedes frecuentes, los mismo demuestran la ejecución de auditorías internas una vez al año, se debe señalar que solo el 15%, posee alimentos orgánicos, refieren todos poseer e implementar Manuales de Procedimientos y como último Items solo el 10 % cuenta con camas hipo alérgicas.

Gráfico3. Responsabilidad Social Corporativa.



Fuente: Elaboración Propia

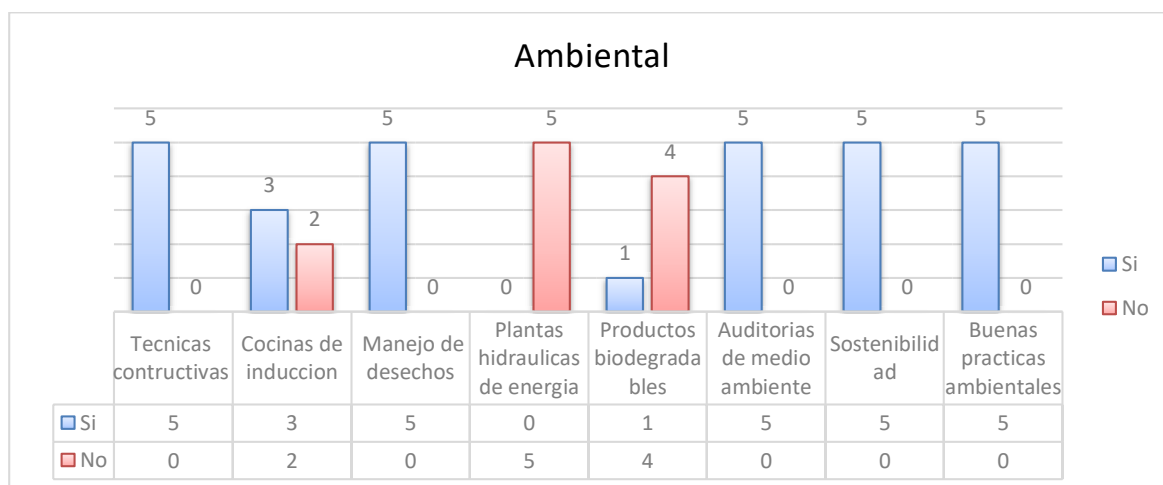
Los 5 Hoteles cumplen con relación al indicador **Responsabilidad Social Corporativa** que desarrolla el anexo y que contiene 3 ítems:

-EL 100% aseguran ofrecer actividades al huésped involucrando a la comunidad social.

-El 100% cuenta con microempresas del entorno local cercano que proveen a los establecimientos.

-El 100% aplica una política de responsabilidad social corporativa por parte de las empresas.

Gráfico4. Ambiental



Fuente: Elaboración Propia

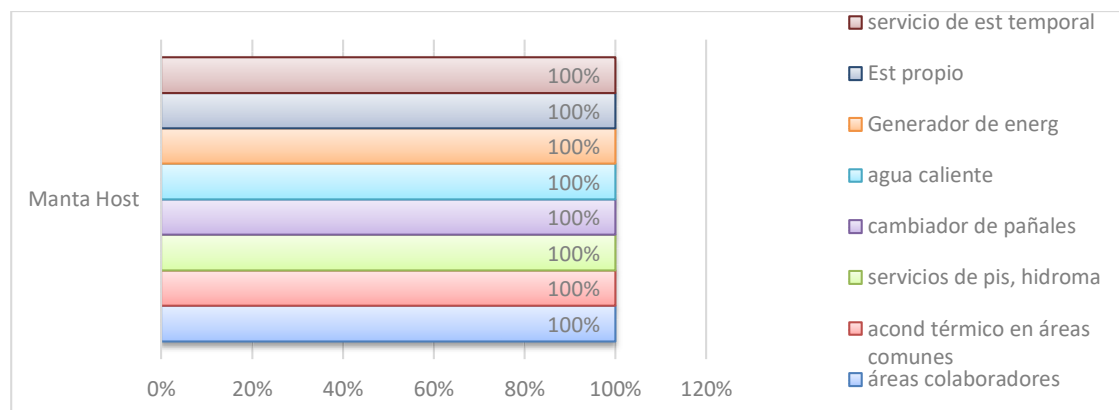
Se observa que en los 5 hoteles en el indicador **Ambiental** con 8 ítems tomados como muestras:

- El 100% aplica técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios para brindar una mejor imagen, servicio y seguridad a los clientes.
- El 60% de los restaurantes cuentan con cocinas de inducción, mientras que el 40% no utiliza de estos implementos.
- Cada establecimiento realiza un programa de reciclajes el cual el 100% aplica de este.
- Son pocos los hoteles que cuentan con plantas de energía para saciar de aquella en ciertos momentos de apagones, tanto así que un 0% no cuentan con estas.
- Un 10% de los hoteles utiliza productos biodegradables para conservar el ambiente, mientras que el 90% no utiliza de estos productos.
- En el 100% de los hoteles, estos ejecutan un proceso de auditoria anualmente de medio ambiente.
- El 100% de los hoteles cuentan con políticas para que su empresa sea sostenible.
- El 100% de estos hoteles si constan con un manual de buenas prácticas.

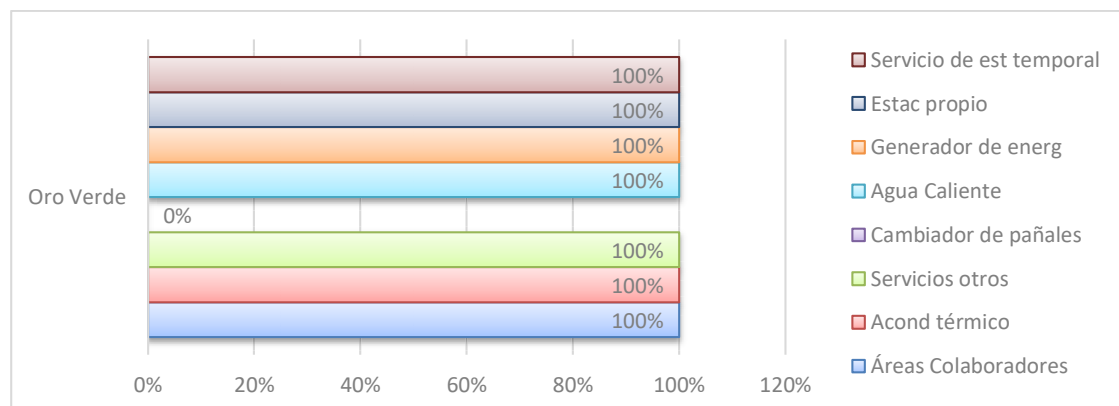
En cuanto a los Requerimientos de Infraestructura en Instalaciones generales después aplicado check-list, se determina que 8 de los ítems:

Grafico5. Requerimientos de Infraestructura en Instalaciones generales

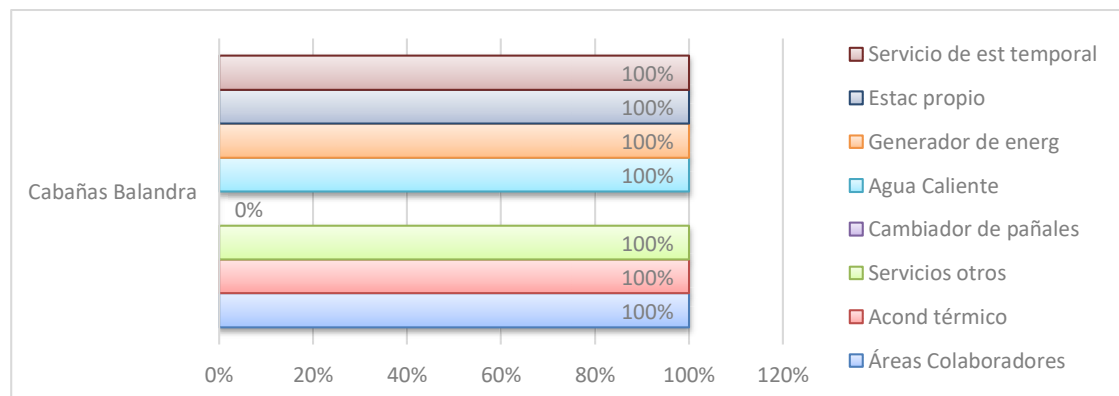
a)



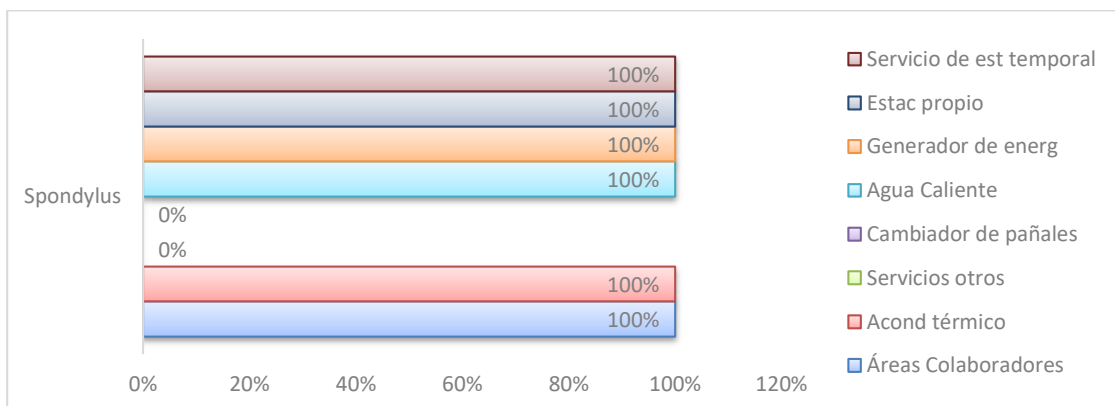
b)



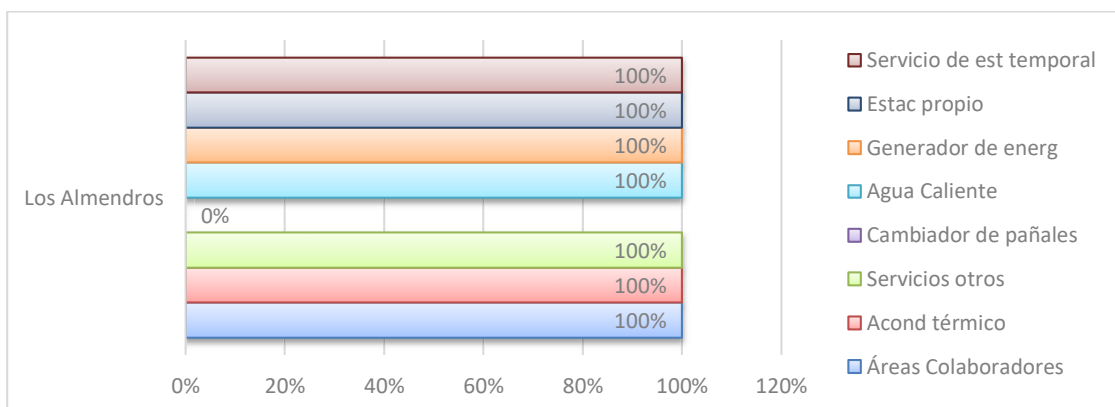
c)



d)



e)



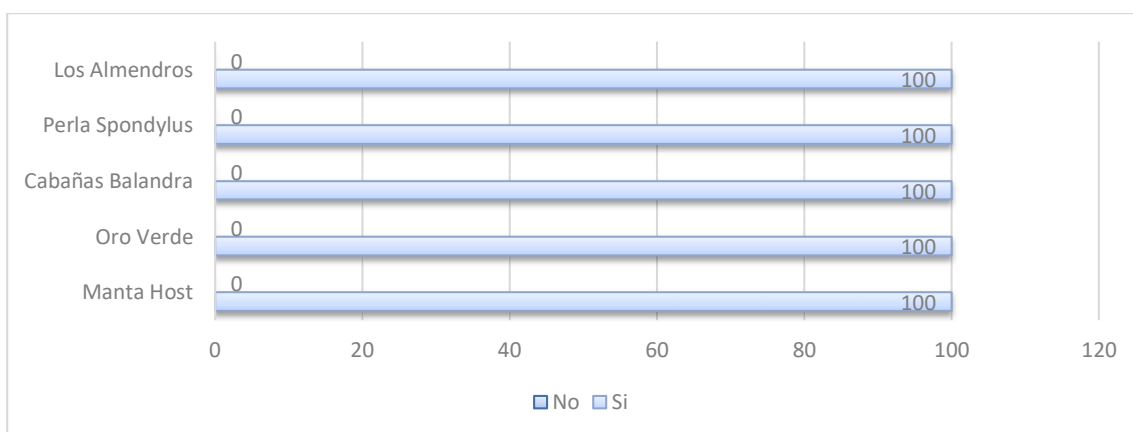
Fuente: Elaboración Propia

La aplicación del instrumento para la dimensión estructura dio como resultados que los hoteles Manta Host, Oro Verde, Cabañas Balandra, Los Almendros cumplen en un 100 % en todos los requerimientos de infraestructura en instalaciones generales con una decadencia en el ítem de cambiador de pañales el cual no cumplen con ello.

El Hotel Perla Spondylus al igual que el resto cumple con en un 100% los requerimientos de infraestructura a excepción de que no cumplen con el ítem de cambiador de pañales y servicios otros.

Anexo 1. Hotel - H

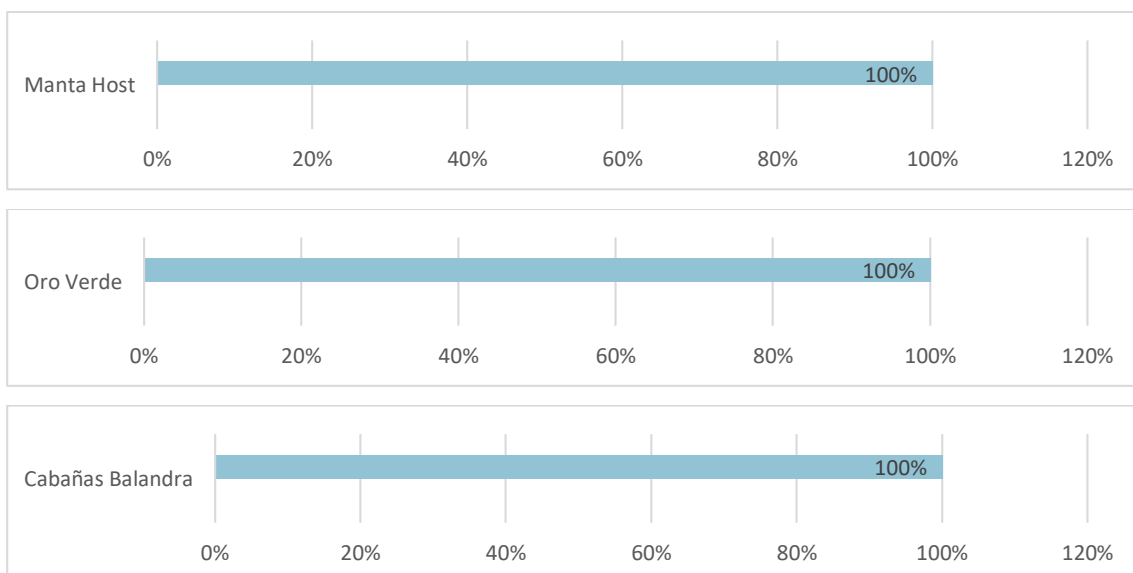
La aplicación del instrumento para la dimensión estructura dio como resultados que:
Grafico 1. Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.

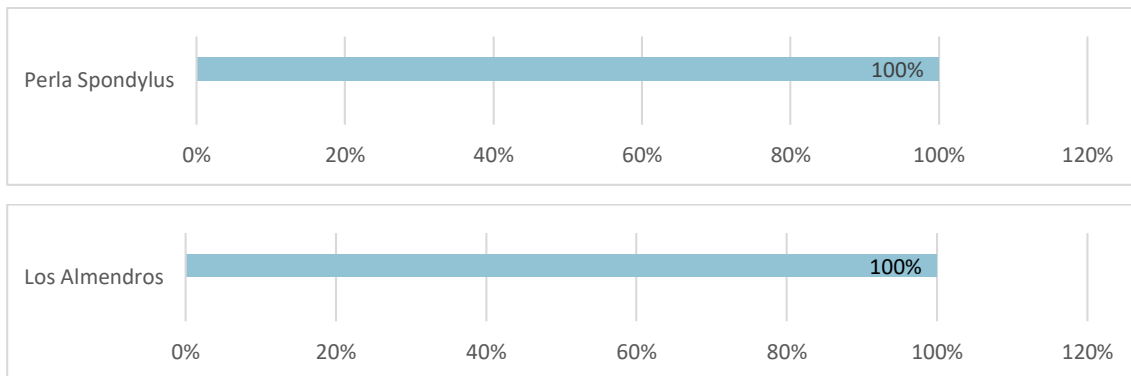


Fuente: Elaboración propia.

El 100 % de la muestra cumplen con poseer una entrada para huéspedes y una entrada para servicio.

Grafico 2. Ascensor(es) para uso de huéspedes. Ascensor de servicio.

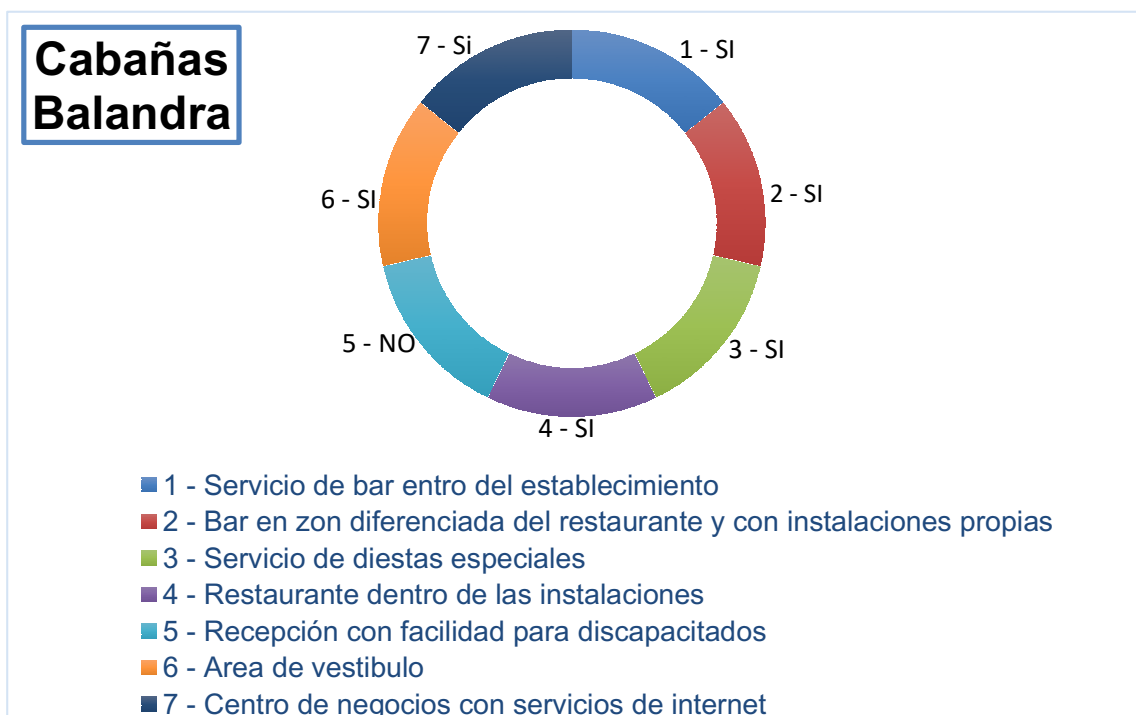




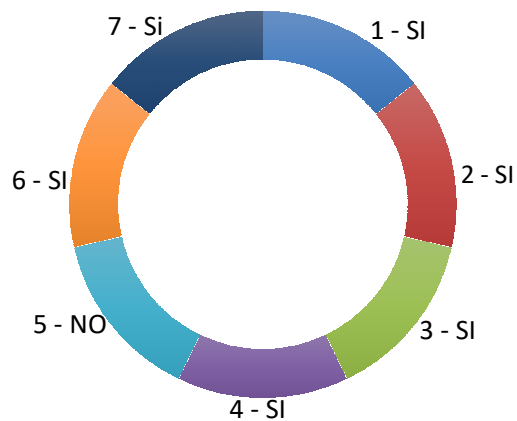
Fuente: Elaboración Propia.

En el caso de la aplicación de este Ítem, el instrumento permite afirmar que los 5 hoteles poseen elevadores para servicio y para huéspedes.

En cuanto a **Anexo 1. Hotel – H.- Áreas de clientes** dio como resultado que:

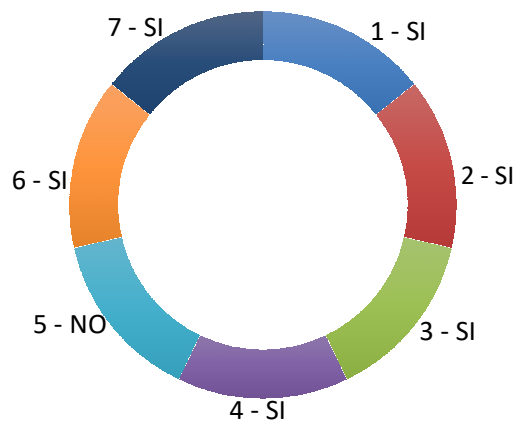


Manta Host



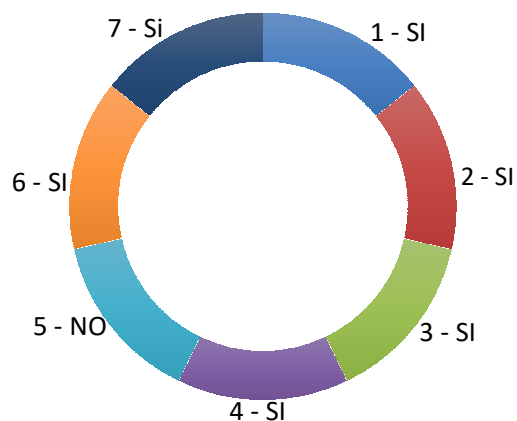
- 1 - Servicio de bar entro del establecimiento
- 2 - Bar en zon diferenciada del restaurante y con instalaciones propias
- 3 - Servicio de diestas especiales
- 4 - Restaurante dentro de las instalaciones
- 5 - Recepción con facilidad para discapacitados
- 6 - Area de vestibulo
- 7 - Centro de negocios con servicios de internet

Perla Spondylus



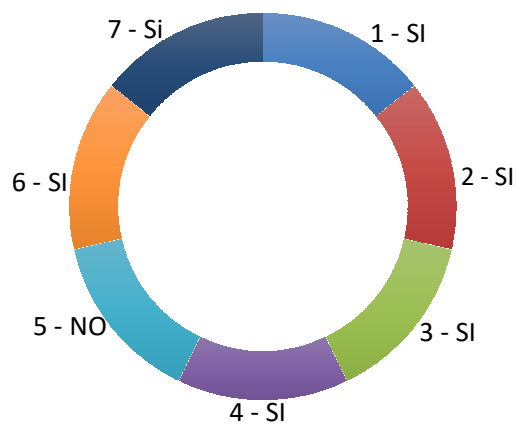
- 1 - Servicio de bar entro del establecimiento
- 2 - Bar en zon diferenciada del restaurante y con instalaciones propias
- 3 - Servicio de diestas especiales
- 4 - Restaurante dentro de las instalaciones
- 5 - Recepción con facilidad para discapacitados
- 6 - Area de vestibulo
- 7 - Centro de negocios con servicios de internet

Oro Verde



- 1 - Servicio de bar entro del establecimiento
- 2 - Bar en zon diferenciada del restaurante y con instalaciones propias
- 3 - Servicio de diestas especiales
- 4 - Restaurante dentro de las instalaciones
- 5 - Recepción con facilidad para discapacitados
- 6 - Area de vestibulo
- 7 - Centro de negocios con servicios de internet

Los Almendros



- 1 - Servicio de bar entro del establecimiento
- 2 - Bar en zon diferenciada del restaurante y con instalaciones propias
- 3 - Servicio de diestas especiales
- 4 - Restaurante dentro de las instalaciones
- 5 - Recepción con facilidad para discapacitados
- 6 - Area de vestibulo
- 7 - Centro de negocios con servicios de internet

Fuente: Elaboración Propia

Como resultado de la aplicación del instrumento en la Dimensión: Áreas de Clientes, se constató que los hoteles Manta Host, Oro Verde, Cabañas Balandra, Perla Spondylus y Los Almendros no cumplen con el 100 % debido a que no cuentan con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad en el área de recepción los cuales debe contar con:

- Personal con conocimiento en lenguaje de señas.
- Dispositivos que permitan la comunicación e interpretación con el cliente.

Se obtuvo un 0% en este ítem dado que ningún hotel cuenta con el personal ni el servicio capacitado para prestar atención a personas con discapacidad.

El Anexo 1. Hotel determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Hotel. Esta clasificación cuenta con las categorías de 2, 3, 4 y 5 estrellas.

4.CONCLUSIONES

Este trabajo investigativo ha permitido determinar que las bases teóricas están vinculadas a los materiales bibliográficos, documentos oficiales que sustentan el contenido y desarrollo de este proyecto de investigación. Las definiciones de calidad de los servicios, sistemas de gestión de la calidad e importancia, estándares internacionales del servicio hotelero de la OMT, que sustentan el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, que constituye la normativa establecida por el Ministerio de Turismo para garantizar calidad en los servicios de alojamiento. Lo anterior permitió identificar los requisitos que se aplican por regulación del Ministerio de Turismo del Ecuador: Requisitos Obligatorios, de categorización y Distintivos. Los primeros son los requisitos mínimos que deben cumplir de forma obligatoria los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional, sea cual fuere su clasificación o categoría, con excepción de los determinados como categoría única. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos, no podrá registrarse y se sancionará conforme a la normativa vigente. Los de categorización: Son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas en el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, los mismos son de cumplimiento obligatorio para obtener una categoría de alojamiento y/o mantenerla. Y los Requisitos distintivos son los requisitos voluntarios que permiten elevar los estándares de calidad de un establecimiento de alojamiento turístico, y le facultan acceder a la distinción de "Superior", en caso que deseen adquirir la misma. Estos requisitos serán cuantificados a través de un sistema de puntuación y serán de libre elección para el establecimiento. Finalmente está

investigación permitió diagnosticar que se cumplen los requisitos que establece el Ministerio de Turismo para hoteles 4 y 5 estrellas, accediendo a la distinción de Superior los hoteles en los que se desarrollo está investigación. Mediante la investigación se constató que existen diferencias en la calidad de los hoteles de cinco estrellas y que a pesar de que están clasificados con 5 y 4 estrellas, no todos ofrecen la misma calidad, ya sea en requisitos distintivos, obligatorios o de categorización.

El hotel debe ofrecer un servicio que cubra las necesidades del turista, garantizando una estadía agradable y segura. Esta investigación evalúa la calidad del servicio de los hoteles de Manta como buena con un 90% de cumplimiento en los requisitos distintivos y requisitos de categorización.

Con respecto a los Requisitos obligatorios con relación a la aplicación del Anexo A, se dio una limitante significativa para los resultados. No aportaron información en ninguno de los hoteles muestra, se alegó que era muy extenso el Ccheck-list, por lo que se carecía de tiempo para cumplir con la tarea.

No obstante, existen limitaciones en cuanto a la información que brindan los hoteles, lo que permite desarrollar futuras investigaciones.

5. RECOMENDACIONES

Considerando toda la información recopilada durante la investigación se recomienda establecer reuniones de trabajo entre los hoteles que conforman el grupo hotelero Oro Verde, Manta Host, Cabañas Balandra, Perla Spondylus y Los Almendros con el fin de evaluar la calidad del servicio ofrecida, acorde a las exigencias de las normativas del Ministerio de Turismo.

Abrir espacios en la empresa hotelera, previos convenios, donde se permita a estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí obtener información sobre la aplicación de normas que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios, lo que permitirá la retroalimentación entre las Empresas Hoteleras y la Facultad de Hotelería y Turismo.

El Ministerio de turismo debería desarrollar periódicamente un sistema de control obligatorio que determine mantener la clasificación evitando decadencia en los requisitos obligatorios, distintivos y de categorización.

Estas recomendaciones pueden servir como base para posteriores estudios relacionados al tema, podrían ser de importancia y utilidad para las autoridades gubernamentales del sector hotelero, garantizando un estándar de calidad entre los hoteles.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Arévalo, G. C. & Villamil, N. O. (2017). Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje. Semestre Económico, 161-190.
- Arjona, C. L. (2015), Gestión de Alojamientos Turísticos . IC Editorial
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi.
- Banco Central del Ecuador. (2018). El Valor Agregado Bruto /PIB. Recuperado de: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/panelIndicadores.html>
- Cajal, A. (s.f.). Organigrama de un hotel y sus funciones. Lifeder.com.
- CEPAL. (2016). Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe. Publicada por la Organización de Naciones Unidas. Santiago de Chile.
- Criterios Ciencias Económicas. (s.f.). Revistas UMNG.
- Cruz, L. O., & Julbe, A. F. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. Holguín Ciencias.
- Hoteleros, S. I. (s.f.). LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA HOTELERÍA
- INEC (2018) Encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo. ENEMDU. Indicadores Laborales. Marzo 2018.
- Ley de Turismo. 2002. Ley 97. Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic-2002. Última modificación: 06-may-2008. Estado: Vigente.
- Marea, L. a. (2018).
- Mestres Soler, J. R. (1999). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Barcelona.

- MINTUR. 2007. PLANDETUR, 2020. Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible. 2007. Quito - Ecuador.
- MINTUR. 2018. Guía del Emprendedor Turístico. MINTUR, Quito- Ecuador.
- MINTUR. 2018. Catastro turístico de establecimientos a nivel nacional. Departamento de Investigación y Estadística. Quito. Ec.
- Morales, F., Aldana, J., Sabogal, F. & Ospina, R. (2008). Generando orgullo are-andino. Revista electrónica Teoría y praxis investigativa. Boletín Proyección Social & Egresados, Vol.3, Nro. 2. Centro de Investigación y Desarrollo & Fundación Universitaria del Área Andina.
- OMT, Collection of Domestic Tourism Statistics a Technical Manual, Madrid, 2004.
- OMT. (2017). Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2017.
- OMT. (2018). El Consejo Ejecutivo de la OMT respalda las prioridades del secretario general para su mandato y a su nuevo equipo directivo.
- Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO). (2017) Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2017
- Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO). Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2016.
- Rivero, M. C. (2010). Diseño e implantación del sistema de gestión de la calidad en el proceso de alojamiento en el hotel Gran Caribe "Villa Tortuga". La Habana: D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE .
- Parasuraman, Zeithaml, (1988): La medición de la calidad de los servicios
- Pulgarín, E. A. (2011). Evolución histórica del turismo. Revista vinculando.
- Reinike V.O y Salame C. A. M. (2002). La formación en turismo en Chile: diagnóstico y perspectivas. Universidad de la Frontera. Temuco, Chile.
- SENPLADES. (2012). Transformación de la Matriz Productiva Revolución productiva a través del conocimiento y el talento humano. SENPLADES - Ediecuatorial/ 1 edición – Quito, Ecuador.

- Salgado, O. F. (2012). *Evaluación de la Calidad del Servicio Turístico en las Empresas de Alojamiento del Balneario las Peñitas -Poneloya, León-Nicaragua*. León: B - Universidad Autónoma de Nicaragua.
- SENPLADES. (2015). Agenda Zonal. Zona 4- Pacífico. Manabí Santo Domingo de los Tsáchilas (2013- 2016). SENPLADES - Ediecuatorial/ 1 edición – Quito, Ecuador.
- SENPLADES. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida. Edición – Quito - Ecuador.
- Turismo: el crecimiento no es el enemigo sino la gestión insostenible. OMT. UNWTO Communications & Publications Programme. Consultado 24 de febrero de 2018. Recuperado de: <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-08-18/turismo-el-crecimiento-no-es-el-enemigo-sino-la-gestion-insostenible>
- Tyler. R., Gagne, R. y Scriven, M. (1967). *Perspectives of Curriculum Evaluation*. Rand McNally. Chicago, United States.
- UNESCO (2015). Foro Regional para América Latina sobre Enseñanza y Formación Técnica y Profesional (EFTP) Mirando hacia 2030: fortalecer el desarrollo de competencias laborales, medio de un mejor futuro para todos Reporte Final, 23-25 de noviembre. Montevideo.
- Vázquez, A. S. (2011). *Evaluación de la calidad del producto restauración en el Restaurante Buffet "Miramar" del Hotel Meliá Habana*. La Habana: Universidad de la Habana.

ANEXO 1. Requisitos Distintivos

ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS			
REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
No.	REQUISITOS DISTINTIVOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO CATEGORIZADOS COMO 5, 4 Y 3 ESTRELLAS	PUNTAJE	
SERVICIO			
1	Proveer del servicio o renta de equipos deportivos.	2	<p>Equipos deportivos pueden ser: bicicletas, cascos, guantes, kayaks, snorkel, salvavidas, tablas de surf, entre otros, sin daños evidentes y en funcionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio descrito en el documento informativo ubicado en la habitación y/o en información del establecimiento en medios impresos y/o digitales para su comercialización. • Letreros que indican la renta de equipos deportivos.

2	Contar con al menos dos facilidades para mascotas (áreas de descanso, áreas de paseo, entre otras).	3	Las áreas para mascotas se encuentran funcionando y cuentan con depósito de desechos de mascotas. <ul style="list-style-type: none"> • Letreros de identificación de las áreas destinadas al descanso, paseo, recreación de mascotas.
---	---	---	--

ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS			
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE	
			<ul style="list-style-type: none"> • Las facilidades constan en la información del establecimiento en medios impresos y/o digitales para la comercialización.
3	Contar con torres de observación o miradores.	4	<p>Torres de observación o miradores habilitados y sin daños evidentes, que brindan las seguridades para garantizar la integridad de quienes la usan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Torres de observación o miradores publicitadas a través de los medios impresos y/o digitales para la comercialización. • Letreros que indican la ubicación de las torres de observación o miradores dentro del

			establecimiento.
4	Contar con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad, conforme lo establecido por la Autoridad competente.	5	Senderos o caminos con superficie regular, lisa y antideslizante, identificados a través de letreros y señalizados como aptos para personas con discapacidad. Referirse a NTE INEN 2 301:2001. Accesibilidad pavimentos.
5	Personal multilingüe, al menos tres empleados.	5	Al menos tres empleados que cuenten con certificados de suficiencia, aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio de dos idiomas, excluido el español.
6	Señalética en todo el establecimiento en idiomas: inglés y español.	3	Letreros en todo el establecimiento, de: servicios, instalaciones, áreas de huéspedes, entre otros, disponibles en inglés y español.
CALIDAD			
7	Contar con sistemas de cortesías y atenciones a huéspedes destacados y/o	3	Plan de fidelidad de clientes donde se incluya estrategias de hospitalidad y mercadeo para clientes frecuentes o destacados, puede incluir: descuentos, gratuidades en

	frecuentes.		alojamiento o servicios complementarios, ofertas 2x1, promociones de noches adicionales gratuitas, entre otras.
--	-------------	--	---

ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS			
REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
8	Demostrar la ejecución de auditorías internas de calidad al menos una vez al año.	5	<p>Informes de auditorías de calidad internas donde se exponen las no conformidades.</p> <p>Plan de mejoras anual basado en las no conformidades de la auditoría, con el fin de obtener conformidades en el nuevo proceso de auditoría.</p> <p>Registro histórico de las auditorías de calidad anuales.</p>
9	Al menos el 15% de los productos para alimentación son orgánicos.	5	<p>Política de sostenibilidad del establecimiento incluye la adquisición de al menos un 15% de productos orgánicos, del total de productos alimenticios requeridos para el establecimiento.</p> <p>Medio verificable:</p> <p>Registros semanales o mensuales de compras totales del establecimiento vs. compras de productos</p>

			orgánicos. Recomendaciones para cumplimiento: Sistemas propios de producción orgánica abastecen las necesidades del establecimiento. Sistemas de certificación como producto orgánico (de ser posible).
10	Contar con un manual de procedimientos.	5	Documento físico o digital que contiene la descripción de actividades y su procedimiento de implementación en el establecimiento.
11	Contar con ropa de cama hipoalergénica	4	Ropa de cama hipoalergénica en todas las habitaciones, puede incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Funda o protector de almohada antiácaros • Cubrecama, edredón o cobijas hipoalergénicas. • Sobre la cama se puede incluir un cobertor plastificado, que se retira por la noche.

ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS

REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE
-------------------	--------------------------

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA			
12	Ofrecer al huésped actividades que involucren a la comunidad local.	4	<p>Listado de actividades ofertadas que incluyen un trato directo con la comunidad local y registro fotográfico que evidencie el desarrollo de actividades de los huéspedes que involucren a la comunidad local.</p> <p>Las actividades pueden incluir: compra de artesanías o productos ofertados por la comunidad, visita a centros culturales o atractivos manejados por la comunidad.</p>
13	Al menos el 15% de sus proveedores son microempresas o grupos comunitarios de su entorno local más cercano.	5	<p>Política de sostenibilidad y responsabilidad empresarial del establecimiento, incluye la adquisición de al menos un 15% de productos de microempresas o grupos comunitarios locales, respecto del total de productos requeridos por el establecimiento.</p> <p>Registros semanales o mensuales de compras totales del establecimiento vs. compras de productos a microempresarios locales.</p>

14	Contar y aplicar con una política de responsabilidad social corporativa.	4	La política de responsabilidad social corporativa se encuentra por escrito y existe un registro histórico de las acciones de responsabilidad social ejecutadas por la empresa desde la incorporación de la política
AMBIENTAL			

ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS			
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE	
15	Fomentar el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno.	5	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales de construcción del establecimiento son de la zona y provienen de fuentes sostenibles. • Arquitectura del establecimiento fomenta la arquitectura local (diseños para la interpretación).
16	Contar con cocinas de inducción.	5	Cocinas de inducción implementadas en el establecimiento.

17	Contar con programas de manejo de desechos (elaboración de abono, reciclaje de plásticos, entre otros).	5	<ul style="list-style-type: none"> • Reciclaje propio de desechos inorgánicos: vidrio, papel, plásticos, metales. • Entrega de desechos inorgánicos a empresas especializadas en el tratamiento de dichos insumos (documentos de evidencia de la entrega, historial de entregas (incluye peso)) • Reutilización de desechos orgánicos para abono, biodigestores, alimentación de animales.
18	Contar con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras).	5	<ul style="list-style-type: none"> • Paneles solares. • Energía hídrica o hidráulica, aprovecha los saltos de agua o mareas para generar energía. • Energía eólica, aprovecha la fuerza del viento para generar energía. • Energía mareomotriz, aprovecha la fuerza de las olas del mar para generar energía.
19	Uso de productos biodegradables.	5	<p>Facturas mensuales de las compras de productos para el establecimiento donde se evidencie que al menos el 15% corresponde a productos biodegradables.</p> <p>El establecimiento tiene una política de sostenibilidad donde se menciona que el establecimiento prioriza la</p>

			compra de productos biodegradables.
--	--	--	-------------------------------------

ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS			
REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
20	Demostrar la ejecución de auditorías internas de medio ambiente al menos una vez al año.	5	Informes de auditorías ambientales internas donde se exponen las no conformidades. Plan de mejoras anual basado en las no conformidades de la auditoría con el fin de obtener conformidades en el nuevo proceso de auditoría. Registro histórico de las auditorías ambientales anuales.
21	Contar y aplicar con una política de sostenibilidad.	4	Política de sostenibilidad se encuentra por escrito y consta en el documento pertinente del establecimiento.
22	Contar con un manual para la implementación de buenas prácticas ambientales.	4	Manual de implementación de buenas prácticas ambientales, escrito y disponible; informes de avance de implementación del manual.

ANEXO 2. HOTEL – H

ANEXO 1. HOTEL – H		
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA INSTALACIONES GENERALES	
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio de ingreso y salida de vehículos, ubicado frente al establecimiento para embarque y desembarque de pasajeros. • Servicio ofrecido por personal exclusivo, para embarque y desembarque de equipaje y pasajeros.
2	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a 3, mínimo 3 espacios de estacionamiento, para las categorías de 5, 4 y 3 estrellas.	<p>Porcentaje de estacionamientos con los que cuenta el establecimiento (propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones) en relación al número total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento de alojamiento turístico.</p> <p>En caso de que la aplicación del porcentaje sea menor a 3, mínimo 3 espacios de estacionamiento, para las categorías de 5, 4 y 3 estrellas.</p>

			Para los establecimientos de 2 estrellas este requisito no aplica.
3	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	Sistema de energía suplementario que abastezca a todo el establecimiento, implementado y en funcionamiento.

ANEXO 1. HOTEL – H			
REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
		Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.	Sistema de energía suplementario que abastezca a servicios comunales básicos, implementado y en funcionamiento.
		Sistema de iluminación de emergencia.	Sistema de iluminación de emergencia implementado y en funcionamiento.

4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	Con grifería con sistema temporizado.	Grifería con sistema temporizado ubicada en cuartos de baño y aseo en áreas comunes, donde se requiere ahorro en el consumo de agua. Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para lavabos en cuartos de baño y aseo en áreas comunes.
		Las 24 horas.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua permanente (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para lavabos en cuartos de baño y aseo en áreas comunes, las 24 horas.
		Centralizada.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para lavabos en cuartos de baño y aseo en áreas comunes.
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.	Cambiador de pañales en cuartos de baño y aseo en áreas comunes, ubicado en uno de los servicios higiénicos por género o unisex. Se encuentra sin daños evidentes y en funcionamiento.	

6	Contar con (por lo menos) los siguientes servicios/ubicación: 1) Piscina. 2) Hidromasaje. 3) Baño turco 4) Sauna. 5) Gimnasio.	Número de servicios prestados en relación al total de servicios en el listado. Los servicios prestados deben estar en funcionamiento. Servicio de peluquería puede ser propio o contratado.
---	---	---