



UNIVERSIDAD UTE

FACULTAD DE HOSPITALIDAD Y SERVICIOS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

TEMA

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE COSTOS PARA EL HOTEL CITY ART
SILBERSTEIN UBICADO EN EL SECTOR DE LA MARISCAL EN LA CIUDAD DE
QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA.**

AUTORA

VÁSQUEZ ORBEA ANDREA PAOLA

DIRECTOR DE TESIS

DÍAZ DUQUE PABLO VIDAL

QUITO - ECUADOR

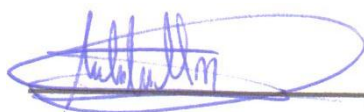
2019

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **VÁSQUEZ ORBEA ANDREA PAOLA**, CI 1723457063 autora del proyecto titulado: **Propuesta de un sistema de costos para el Hotel City Art Silberstein ubicado en el sector de La Mariscal en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha** previo a la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA** en la Universidad UTE.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior de Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad UTE a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 05 de enero del 2019



f: -----

VÁSQUEZ ORBEA ANDREA PAOLA

CI. 1723457063

DECLARACIÓN JURAMENTADA DEL AUTOR

Yo, **VÁSQUEZ ORBEA ANDREA PAOLA**, portadora de la cedula de identidad N° 1723457063, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en ese documento.

La Universidad UTE puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley del Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.



f: -----

VÁSQUEZ ORBEA ANDREA PAOLA

CI. 1723457063

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primera instancia por permitirme finalizar esta meta en mi vida y siempre generar en mí este fervor por ser una mejor persona.

Infinitas gracias debo dar a mi madre, pilar fundamental de mi vida, por dedicar cada instante de su vida a sus hijas si medir esfuerzos ni horarios; y mi hermana por ser motor de inspiración, alegría y trascendencia.

Para mis abuelitos Juanito y Adelita, queridos tíos y primos, Luisito y mi padre, un dios le pague por su apoyo y voz de aliento en cada momento de mi vida y sus enseñanzas que han forjado en mí la persona que soy hoy.

Se merece un reconocimiento especial mí enamorado Richard, por nunca dejarme decaer e impulsarme a cumplir mis metas y ser inspiración para nuevos sueños, quien con su amor y paciencia ha hecho de este diario vivir un camino más fácil y alegre de transitar; Y a Pao por ser no solo la mejor compañera de trabajo académico sino una gran confidente y amiga.

Finalmente, a la Universidad UTE, agradezco enormemente no solo por haberme formado como profesional en una de mis pasiones, la hotelería en la Facultad de Hospitalidad y Servicios, sino por alimentar mi espíritu y mi amor por Ecuador a través de su Agrupación Cultural, donde representé a la universidad y el país con mucho orgullo y conocí personas maravillosas que alimentaron mi alma.

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1723457063
APELLIDO Y NOMBRES:	VÁSQUEZ ORBEA ANDREA PAOLA
DIRECCIÓN:	SARAGURO E2189 Y JUJAN
EMAIL:	andrypaovo13@gmail.com
TELÉFONO FIJO:	023082751
TELÉFONO MÓVIL:	0984746846

DATOS DE OBRA	
TÍTULO:	Propuesta de un sistema de costos para el hotel City Art Silberstein ubicado en el sector de La Mariscal en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.
AUTOR O AUTORES:	VÁSQUEZ ORBEA ANDREA PAOLA
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	05 de enero del 2019
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Msc. Díaz Duque Pablo Vidal
PROGRAMA:	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Administración Hotelera
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	El presente trabajo consiste en el desarrollo de la propuesta de un sistema de control de costos para el Hotel City Art Hotel Silberstein ubicado en el sector de La Mariscal, ciudad de Quito, Provincia de

Pichincha; para lo que se desarrolla un compendio de información donde se detalla los fundamentos de un sistema, su componentes y características; seguido por la diferenciación entre un sistema de costos convencional con los sistemas especializados para empresas de servicios de alojamiento y alimentación. Además se detallan especificaciones importantes empresas dedicadas a la gran industria del turismo, especialmente a establecimientos de alojamiento e indicadores necesarios a ser tomados en cuenta para el desarrollo y la aplicación de este sistema de costos en las actividades del City Art Hotel Silberstein.

Por otra parte en el primer capítulo de este trabajo de titulación, se presenta la situación general, demografía, socio económicas y de la industria del turismo y actividad de alojamiento del país, provincia, ciudad y sector a los pertenece esta pequeña empresa.

En el segundo capítulo se analiza la situación actual del objeto de estudio respecto a sus procesos de compras, control de costo y actividades operativas de este establecimiento de alojamiento como diagnóstico para la estructuración de la propuesta; dando paso a el tercer capítulo donde se desarrolla un sistema de costos conformado por procesos detallados, con políticas claras y formatos de registro y control, que permite controlar e identificar el costo de materia prima cada una de las actividades operativas que se realizan en el

	Hotel City Art Silberstein.
PALABRAS CLAVES:	Sistema, Control, Costo, Industria Hotelera, Turismo, Rentabilidad, Actividades.
ABSTRACT:	<p>The present document consists in the development of the proposal of a cost control system for the Hotel City Art Hotel Silberstein located in the sector of La Mariscal, city of Quito, Province of Pichincha; for which a compendium of information is developed, detailing the foundations of a system, its components and characteristics; followed by the differentiation between a conventional cost system with specialized systems for housing and food service companies. In addition, important specifications are detailed for companies dedicated to the large tourism industry, especially accommodation establishments and indicators necessary to be taken into account for the development and application of this cost system in the activities of the City Art Hotel Silberstein.</p> <p>On the other hand, in the first chapter of this titling work, the general situation, demography, socio-economic and tourism industry and housing activity of the country, province, city and sector to which this small company belongs is presented.</p> <p>The second chapter analyzes the current situation of the object of study regarding its purchasing processes, cost control and operational activities of this</p>

	accommodation establishment as a diagnostic for the structuring of the proposal; giving way to the third chapter where a cost system is developed consisting of detailed processes, with clear policies and registration and control formats, which allows to control and identify the cost of raw material each of the operational activities carried out in the Hotel City Art Silberstein.
KEYWORDS:	System, Control, Cost, Hotel Industry, Tourism, Profitability, Activities.

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.



f: -----

VÁSQUEZ ORBEA ANDREA PAOLA

Quito, 10 de Enero del 2019

Master

Dimitri Hidalgo Miño

DECANO FACULTAD DE HOSPITALIDAD Y SERVICIOS

Presente

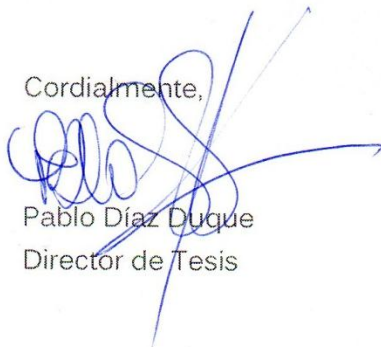
De mis consideraciones,

Por medio de la presente me permito informar que luego de haber finalizado el trabajo de titulación de la Señorita **VÁSQUEZ ORBEA ANDREA PAOLA** cuyo tema es: **"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE COSTOS PARA EL HOTEL CITY ART SILBERSTEIN UBICADO EN EL SECTOR DE LA MARISCAL EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA"**, he procedido a pasar el documento por el sistema **URKUND** (anti plagio), lo que me ha dado un resultado del 6% de coincidencia de texto más o menos similar al contenido de 110 fuentes, consideradas como las más pertinentes, especialmente en información relacionada con formatos y conceptos generales que son propios y únicos del tema que se ha escrito; por lo tanto se concluye que el documento tiene un alto nivel de originalidad de acuerdo al sistema anti plagio.

Con este antecedente, me permito informar que la señorita Vásquez ha finalizado con éxito su trabajo escrito de grado, por lo que considero que puede continuar con los trámites necesarios para su graduación.

Adjunto copia del resultado del sistema URKUND

Cordialmente,



Pablo Díaz Duque
Director de Tesis



SUBDECANATO



10.01.2019





CI. 1723457063

TURITOTAL
Agencia de Viajes Internacional

Quito, 08 de noviembre de 2017

A quien corresponda

Por la presente, Yo Jorge Nieto en calidad de administrador del Hotel City Art Silberstein, otorgo el auspicio a la señorita Andrea Paola Vásquez Orbea para que realice el proyecto de mejoramiento a ser desarrollado para el establecimiento al que represento, bajo las siguientes condiciones:

- City art se compromete de ser el caso a entregar información: administrativa, de logística o documental necesaria para el desarrollo del plan de mejora hasta el momento en que culmine este proceso.
- Durante el desarrollo del proyecto se permitirá el acceso a las instalaciones del hotel para el avance del proyecto de mejora.
- El Hotel City Art Silberstein esta consiente de que la propiedad intelectual de este proyecto pertenece a la Universidad Tecnológica Equinoccial.

Atentamente. -

Jorge Nieto
HOTEL MANAGER

administracion@cityartsilberstein.com
Cel: (+593 9) 9 910 9756 | 8 843 7337
Phone: (+593 2) 2 543 898
Skype: city art hotel silberstein



Wilson E5 - 29 y Juan León Mera
www.cityartsilberstein.com

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	I
1.1.	Enunciado del problema.....	I
1.2.	Formulación del problema.....	II
2.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	III
2.1.	Objetivo General.....	III
2.2.	Objetivos Específicos:.....	III
3.	JUSTIFICACIÓN.....	IV
4.	MARCO REFERENCIAL.....	VI
4.1.	Marco teórico referencial (bases teóricas).....	VI
4.1.1.	Sistemas.....	VI
4.1.2.	Sistemas de información.....	VII
4.1.3.	Sistema de costos.....	VIII
4.1.4.	Sistema de costos en hoteles.....	XI
4.2.	Marco Conceptual.....	XVI
4.3.	Metodología de la Investigación.....	XIX
4.3.1.	Tipo de Investigación.....	XIX
4.3.2.	Método de Investigación.....	XX
	CAPÍTULO I:.....	1

1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. Objetivo del Capítulo.....	1
1.2. Generalidades del Territorio	1
1.2.1. Ecuador.....	1
1.2.2. Provincia de Pichincha	23
1.2.3. Distrito Metropolitano de Quito	31
1.2.4. Sector de La Mariscal	42
CAPÍTULO 2.....	46
2. DIAGNOSTICO	46
2.1. Objetivo del Capítulo.....	46
2.2. City Art Hotel Silberstein	46
2.2.1. Procesos de compras y costos en City Art Hotel Silberstein.....	48
CAPÍTULO 3:.....	51
3. PROPUESTA	51
3.1. Objetivo Del Capítulo.....	51
3.2. Sistema de costos.....	51
3.2.1. Proceso de Compra.....	53
3.2.2. Recepción de mercadería	59
5.2.3. Almacenamiento	60
5.2.4. Requisición de productos	61

5.2.5.	Estándar de Servicios	62
5.2.6.	Toma de inventarios y revisión de Kardex	65
5.2.7.	Análisis de costo de materia prima	67
5.	CONCLUSIONES.....	68
6.	RECOMENDACIÓN.....	70
7.	ANEXOS.....	72
8.	BIBLIOGRAFÍA	79

Índice de Tablas

Tabla 1 Regiones del Ecuador	2
Tabla 2 Establecimientos Turísticos.....	13
Tabla 3 Empleo en empresas de actividad turística.....	14
Tabla 4 Establecimientos de Alojamiento por su categoría	19
Tabla 5 Establecimientos Turísticos en Pichincha	28
Tabla 6 Resumen de empleo turístico en Pichincha	29
Tabla 7 Establecimientos Turísticos por Categoría en Pichincha	30
Tabla 8 Parroquias del Distrito Metropolitano de Quito	32
Tabla 9 Establecimientos Turísticos en Quito.....	38
Tabla 10 Resumen De Empleo En Establecimientos Turísticos De Quito.....	39
Tabla 11 Resumen de Establecimientos de Alojamiento	41
Tabla 12 Establecimientos Turísticos en La Mariscal.....	43
Tabla 13 Resumen De Empleo En El Sector De La Mariscal	44
Tabla 14 Establecimientos de alojamiento en el Sector La Mariscal	45
Tabla 15 Tarifas en OTAS de establecimientos de alojamiento en la zona de La Mariscal.....	45
Tabla 16 Distribución City Art Hotel Silberstein.....	47
Tabla 17 Cuadro resumen habitaciones City Art Hotel Silberstein.....	47
Tabla 18 Formato de pedido semanal actual	50
Tabla 19 Formato para solicitud de compra habitaciones	54
Tabla 20 Formato para solicitud de compra de alimentos y bebidas.....	56
Tabla 21 Formato de Productos de Baja.....	58
Tabla 22 Formato de Especificaciones de compra	59

Tabla 23 Formato de Recepción de Mercadería	60
Tabla 24 Formato de Kardex	61
Tabla 25 Formato para requisición de productos	62
Tabla 26 Formato de Check List Habitaciones Simple	63
Tabla 27 Formato Check List Habitaciones Doble	64
Tabla 28 Formato Inventario Diario Desayuno Buffet.....	64
Tabla 29 Formato Check List Desayuno Box Lunch	65
Tabla 30 Formato de Toma de Inventario de Habitaciones en Ambientes	66
Tabla 31 Formato de Toma de Inventario de Alimentos y Bebidas en Ambientes.....	66
Tabla 32 Inventario de Bodega.....	66
Tabla 33 Análisis de costo de materia prima mensual	67

Índice de Figuras

Figura 1 Representación de un sistema	VI
Figura 2 Ecuación Punto de Equilibrio	X
Figura 3 Punto de Equilibrio	X
Figura 4 Sistema de Costos ABC	XIV
Figura 5 Mapa Político de Ecuador	2
Figura 6 Distribución de la población	3
Figura 7 Paramentos de medición de IDH (Índice de Desarrollo Humano)	8
Figura 8 Fuentes de ingreso de Ecuador.....	12
Figura 9 Resumen de empleo por actividad turística	13
Figura 10 Clasificación de establecimientos de alojamiento.....	18
Figura 11 Establecimientos de Alojamiento en Ecuador.....	21
Figura 12 Cantones de la Provincia de Pichincha	24
Figura 13 Mapa Turístico de Pichincha.....	27
Figura 14 Mapa Político del Distrito Metropolitano de Quito	32
Figura 15 Organigrama City Art Hotel Silberstein	48
Figura 16 Proceso de compras actual de City Art Silberstein	49
Figura 17 Flujograma Sistema de Costos ABC propuesto para City Art Hotel Silberstein	52

Índice de Anexos

Anexo 1 Información City Art Hotel Silberstein.....	72
Anexo 2 Fotografías de City Art Hotel Silberstein	73
Anexo 3 Planos City Art Hotel Silberstein.....	76

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Enunciado del problema

City Art Hotel Silberstein fue administrado hasta el mes de julio del 2017 de forma empírica, fecha en la que se cambió a una administración técnica en hotelería, misma que ha identificado la falta de procesos operativos y administrativos en la empresa; La causa de esta problemática radica en que el Hotel City Art al pertenecer al conjunto de negocios de la familia Silberstein no ha sido administrado como una empresa independiente.

Al contrario, ha sido administrado y operado como parte auxiliar de sus otras propiedades (agencia de viajes y hotel en Galápagos), siendo así que la mayoría de sus procesos administrativos son ejecutados por personal de la agencia de viajes Galextur y su propietaria.

Una problemática que requiere ser analizada con urgencia es la falta de un sistema de control de costos, debido al momento no se realiza ningún control del costo generado por la prestación de servicio de alojamiento y desayuno; además el deficiente proceso de compras actualmente es realizado por la dueña y gerente del establecimiento, quien recepta una vez por semana una proyección de artículos requeridos basado en la experiencia y la ocupación estimada.

Dicho listado de artículos es adquirido en un supermercado y los artículos son transportados a las instalaciones del hotel, donde son almacenados sin ningún registro o control de los artículos que se reciben y consumen en la operación diaria de las áreas de alojamiento y de alimentos y bebidas.

La falta de un control de los artículos impide generar información o indicadores de costo y por consecuente la toma de decisiones efectiva, se considera que de no tomar importancia a la implementación de un sistema de control de costos para el Hotel City Art Silberstein se continuará tomando decisiones empíricas, debido a que no se dispondrá de indicadores necesarios para llevar a cabo esta actividad de forma eficiente.

Adicionalmente, sin la implementación de procesos de control se genera a un mayor desperdicio de materia prima y otros recursos que a largo plazo representa menor utilidad para la empresa.

1.2. Formulación del problema

- **Pregunta General:**

¿Qué necesita el Hotel City Art Silberstein para controlar los costos de su operación?

- **Preguntas Específicas:**

¿Cuáles son los fundamentos teóricos, conceptuales y legales necesarios para desarrollar un plan de mejora basado en un sistema de costos?

¿En qué estado se encuentran los procesos de control de costos del Hotel City Art Silberstein, ubicado en el sector de La Mariscal en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha?

¿Cómo se puede generar un sistema de control de costos para el Hotel City Art Silberstein, ubicado en el sector de La Mariscal en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha?

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo General

Proponer un sistema de costos para el Hotel City Art Silberstein, ubicado en el sector de La Mariscal en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, que permita controlar los costos de materia generado en los departamentos de alojamiento, alimentos y bebidas.

2.2. Objetivos Específicos:

- Identificar los fundamentos teóricos, conceptuales y legales necesarios para desarrollar un sistema de control de costos operativos, para establecer bases sobre las que se deberá direccionar la presente investigación.
- Analizar cómo se ha llevado hasta el momento los procesos de costos en Hotel City Art Silberstein; Ubicado en el sector de La Mariscal en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, para identificar las fortalezas y debilidades de la empresa respecto al control de costos.
- Finalmente, proponer un sistema de costos de materia prima para el Hotel City Art Silberstein, ubicado en el sector de La Mariscal en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, que permita la obtención de indicadores de costo relevantes para la toma de decisiones asertivas.

3. JUSTIFICACIÓN

Quito con su majestuosidad natural, cultural e histórica, se ha logrado posicionar como Destino líder de Sudamérica, título otorgado en la Vigésima Cuarta Edición de los World Travel Awards, que demuestra que la ciudad y el país poseen potencial turístico con el que podría convertir al turismo en una de las principales actividades económicas en nuestro país.

Este planteamiento que se ha convertido en objetivo según las disposiciones del “*Plan Nacional Del Buen Vivir*” desarrollado por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2013), donde se menciona que se busca “Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios” (pág. 299), denominando estas disposiciones como “*Políticas De Cambio de la Matriz Productiva*”.

Las metas específicas propuestas en este documento para la industria del turismo son:

Punto g. Impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera.

Punto h. Posicionar al turismo consciente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la inversión estatal con el sector privado y popular, y desarrollar un turismo ético, responsable, sostenible e incluyente. (Secretaria Nacional De Planificación y Desarrollo, 2013, pág. 301)

En razón de estas metas el equipo de trabajo del Hotel City Art Silberstein ha puesto sus esfuerzos en captar principalmente el target de turismo extranjero, pero la

administración empírica que ha dirigido el hotel desde el inicio de sus operaciones, desperdicio su potencial y ha generado falencias en la mayoría de las actividades que se llevan a cabo en este hotel, desencadenando en la inestabilidad económica que actualmente enfrenta.

Es así que esta investigación, con el objetivo de atenuar una de las problemáticas de este establecimiento, propone un sistema de control de costos de materia prima que facilite la optimización de recursos a través de la estructuración de procesos que permitan el control los productos utilizados por cada una de las áreas operativas del hotel, de manera que tras un determinado período de tiempo se obtenga información relevante que permitan la toma decisiones asertivas, que a largo plazo resulten en mayores márgenes de rentabilidad para City Art Silberstein.

De esta forma, en caso de implementarse un sistema de costos en el Hotel City Art Silberstein, uno de sus beneficiarios externos sería el estado ecuatoriano, debido que el hotel al obtener una utilidad mayor incrementara el valor a pagar al Servicio de Rentas Internas (SRI) por concepto de “Impuesto a la Renta”. Además, con la regularización del proceso de compras se mejoraría el control tributario el hotel y de sus proveedores, efectivizando la recaudación de impuestos de esta institución estatal.

Finalmente, al ser la propuesta de este proyecto un sistema de control de costos basado en la estructuración de procesos y no en la implementación de un sistema informático, la inversión monetaria es baja por lo que resulta factible la futura aplicación de la presente investigación, lo que despierta el interés de la familia propietaria en este trabajo académico, generando la apertura necesaria para el desarrollo del mismo.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1. Marco teórico referencial (bases teóricas)

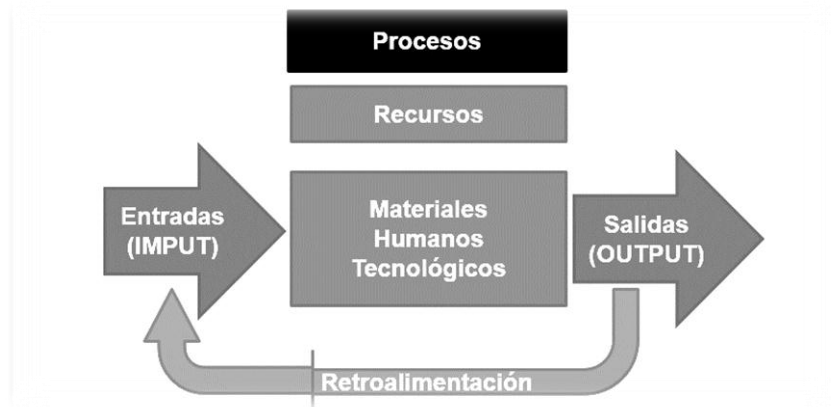
4.1.1. Sistemas

Kramis (1994) define a los sistemas como un ente formado por un conjunto de elementos relacionados entre sí e interactuantes con un objetivo determinado, estos elementos se detallan ordenadamente relacionándose con cada uno de los recursos materiales, humanos y tecnológicos; considera que cada sistema tiene limitantes definidos (entradas y salidas), procesos de inicio y final donde se evalúan si se ha logrado o no el objetivo planteado.

Además, menciona que cada sistema debe gestionar un proceso de retroalimentación debido a que permite una constante adaptación al medio a través de la actualización, reestructuración y recepción.

De esta forma, al agrupar de forma coherente tareas se definen como actividades, mismas que al ser interrelacionadas entre si generan procesos y finalmente dichos procesos condesados de forma que generen un producto o servicio conforman un sistema.

Figura 1 Representación de un sistema



Fuente: Kramis (1994)
Elaborado por: Autora

Definición a la que Atehortúa, Bustamante y Valencia de los Rios (2008) aportan con su afirmación de que un sistema es un complejo de elementos interrelacionados, interactuantes que ordenadas de forma lógica están direccionadas al cumplimiento de un objetivo específico, es por ello que para la comprensión de que es un sistema a nivel administrativo – empresarial, es necesario definir sus componentes.

Actividades

Atehortúa et al. (2008) Dicen que una actividad es un conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad que aporta en un trabajo realizado en un límite de tiempo.

Procesos

Para Alarcón (1998) un proceso es el conjunto de actividades, mismas que están relacionadas entre sí e integradas de forma coherente, con el fin de generar un producto o servicio, muy similar a lo que Atehortúa et al. (2008) Piensan que es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan transformando elementos en resultados.

4.1.2. **Sistemas de información**

Para Cardozo y Morillo (2017) la toma de decisiones en todo tipo de institución debe tener como pilar fundamental el manejo oportuno de la información y opina que “los gerentes deben velar por el desarrollo de sistemas de información confiables y relevantes” (pág. 91).

Tomando en cuenta que los sistemas abarcan procesos ordenados, su aplicación para la obtención de información relevante es de vital importancia especialmente para las industrias que actualmente se desarrollan en un entorno globalizado donde los cambios tanto del entorno como internos de la empresa deben ser analizados desde todas las ópticas posibles.

4.1.3. Sistema de costos

Rojas (2007) define al sistema de costos como “un sistema de información, con el cual se determina el costo incurrido al realizar un proceso productivo y la forma como se genera éste en cada una de las actividades en las que se desarrolla la producción.” (pág. 9); Concepto al que Toro (2016) aporta con que el sistema de costos mide, consolida y reporta información financiera y no financiera acerca de la adquisición y consumo de insumos, materia prima y mano de obra en cada uno de los departamentos de una empresa.

Considera además que la administración de costos se refiere a todas las acciones que la empresa debe realizar para satisfacer las necesidades de sus clientes y paralelamente una reducción y control de los costos inherentes a la producción o prestación de servicio.

Por tanto, en esta investigación se define que un sistema de costos es un sistema de información que permite medir, consolidar y reportar datos relacionados a la adquisición de insumos, servicios e inversiones realizadas por una empresa para generar un producto o servicio que satisfaga la necesidad de sus clientes.

Costos

Toro (2016) define al costo como un recurso que se sacrifica o consume en cada tarea que se realiza para alcanzar un objetivo específico; Se refiere a grupo de recursos, elementos diferenciables de costos agrupados de acuerdo a líneas de producción y cuya cantidad puede ser unos pocos o un número considerable, dependiendo del tipo de industria y/o del componente de la cadena de valor.

Por otra parte, Rojas (2007) entiende al costo como la suma de todo desembolso monetario en que incurre una institución para la adquisición de un bien o servicio con la intención de que éste genere un ingreso a futuro.

Clasificación de costos

Según Toro (2010) existen diversos enfoques para clasificar los costos, sin embargo el de mayor relevancia para esta investigación está orientado a describir los costos, del que surgen tres categorías de costos de un proceso de producción:

Costos fijos

Se definen a los costos fijos a los recursos que no tienen relación con el volumen o de las unidades generadas durante el desarrollo de un proceso productivo o prestación de servicio, como mano de obra o servicios básicos.

Costos variables

Este tipo de costos se refieren a los recursos que modifican su cantidad de uso, no necesariamente en forma proporcional, en relación directa con la cantidad de unidades generadas o servicios prestados; por lo general este costo se genera con el uso de materia prima.

Costos totales

El costo total es la sumatoria entre costos fijos y de costos variables, para definir el costo incurrido en una producción o en un determinado periodo de tiempo de la prestación de un servicio.

Punto de Equilibrio

Horngren, Foster y --Datar (2007) explican que “el punto de equilibrio es la cantidad de producción vendida en la que el total de ingresos es igual al total de costos; es decir la utilidad operativa es cero.”, (pág. 319).

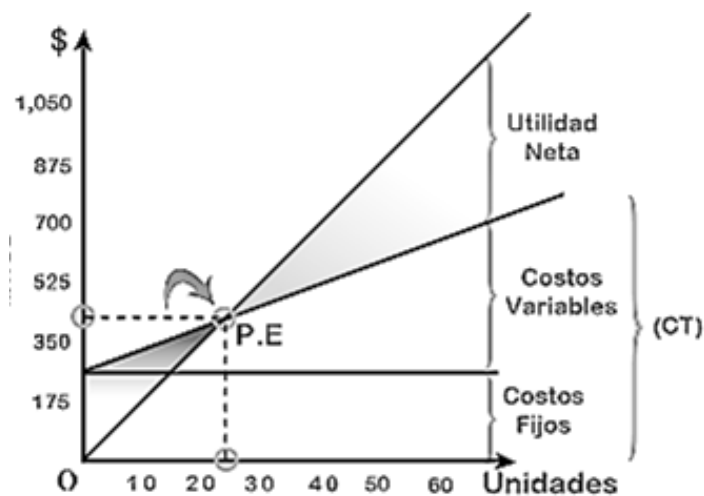
Mencionan que este indicador es de interés gerencial debido a que evita pérdidas operativas en razón de que muestra cual es el margen de venta que se debe tener para poder solventar los costos y gastos en los que se incurren para la producción de un producto o la prestación de un servicio, e indican que este indicador se genera a través de la siguiente ecuación y para su mayor eficiencia se lo debe graficar:

Figura 2 Ecuación Punto de Equilibrio

$$\left(\text{Precio de venta} \times \text{Cantidad de unidades de producción vendidas} \right) - \left(\text{Costos variables unitarios} \times \text{Cantidad de unidades de producción vendidas} \right) - \text{Costos fijos} = \text{Utilidad operativa}$$

Fuente: Horngren, Foster y Datar (2007)

Figura 3 Punto de Equilibrio



Fuente: Educaconta (2015)

4.1.4. Sistema de costos en hoteles

Toro (2016) opina que los métodos de costeo tradicionales se fundamentan en bases generalmente estimadas, excluyendo la participación de costos de ciertas actividades dentro de los procesos que se generan con la visita de un huésped, lo que puede distorsionar los resultados y así llevar a la toma de decisiones erróneas. Garbey (2013) concuerda y explica que es necesario un costeo diferente para esta industria ya que mientras:

“un producto duradero puede almacenarse por largos períodos de tiempo y mantenerse en grandes cantidades para asumir los picos en la demanda; durante los períodos de alza de precios existe la posibilidad de vender a un precio aumentado un producto que fué producido algunos meses atrás a un costo relativamente bajo.” (pág. S/P)

El servicio de alojamiento, “una habitación que no ha sido vendida es una pérdida de ingresos irrecuperable”, de igual forma al tratarse de áreas de alimentos y bebidas, en razón de que el producto ofertado tiene un corto periodo de vida útil, en razón de que la materia prima empleada es perecedera, además en hotelería a tomar en cuenta en este sistema es la inestabilidad de fluctuación de ingresos, altibajos cíclicos o temporadas, que se definen por condiciones climatológicas y eventos económicos, sociales y culturales. (Garbey Chacon, 2013)

Para Garbey (2013) El costo de producción de un hotel es “la expresión monetaria de los recursos de todo tipo empleados en el proceso de atención a los huéspedes y usuarios de los servicios del hotel”; Y estos se clasifican en costos directos, recursos

que puede identificarse directamente en el producto o servicio como la materia prima o el salario del personal operativo.

Garbey (2013) explica que el costo indirecto “es aquél que no puede atribuirse directamente a una producción o servicio”, como salario de administrativos o depreciaciones.

Por otro lado, Garbey (2013) toma en cuenta que los hoteles tienen una alta proporción de costos fijos, siendo los principales, salarios, depreciaciones y mantenimiento de las instalaciones; Como gastos variables menciona lavado de la lencería y amenities. Además, en hotelería al consumo de agua y electricidad tiene una parte fija y otra variable.

En razón de que en un hotel se venden servicios y no productos es necesario un sistema de costos que tome en cuenta las características generales de esta industria y la variabilidad de consumo de materia prima, recurso humano y otros recursos, es por ello que Cardozo et al. (2017) Considera que sistema de costos basado en actividades ABC, por sus siglas en inglés, Activity-Based Costing,

Este sistema se ajusta a las necesidades del sector hotelero, debido a que este sistema permite calcular de forma precisa el costo de los servicios prestados, analizando una de las actividades que se desarrollen dentro del establecimiento para brindar el servicio de alojamiento y sus complementos, de forma que incluso permite eliminar actividades que no ayuden al desempeño eficaz, logrando así no solo una mejora a nivel financiero sino también eficiencia de sus operaciones y calidad en el servicio.

Además Torres (2006) dice que el control de costos de sistema de costos ABC en empresas de servicios contribuye estrategias para obtener mayor rentabilidad y

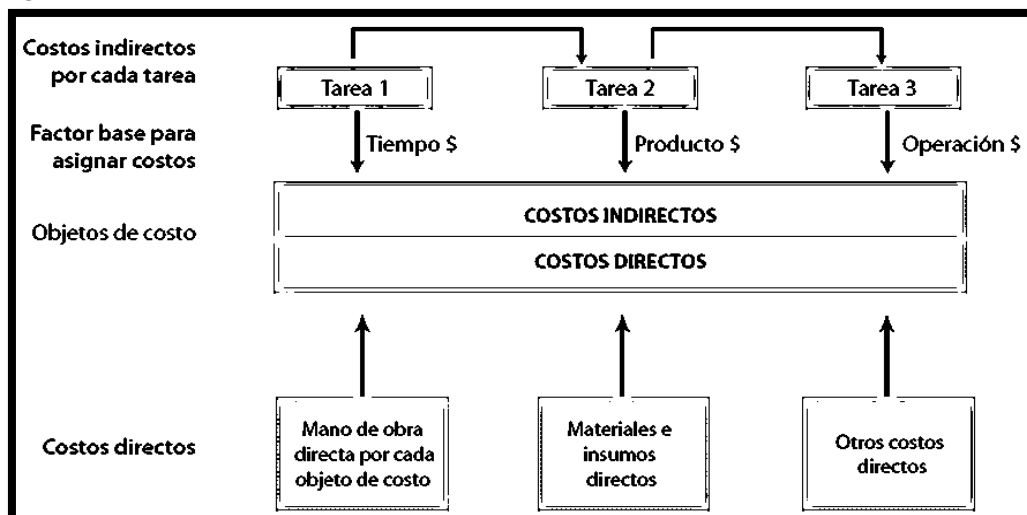
participación en el mercado, ya que esta metodología se basa en asignar costos a los insumos necesarios para ejecutar todas las actividades de un proceso productivo y al final de un periodo se calcula el costo de estas actividades mediante mecanismos de absorción del costo, en razón de que cada actividad consume recursos de una organización. (Toro López, 2010)

1. Procesos del sistema de costos ABC

Una vez identificado un objeto de costo, la metodología ABC sigue estos pasos según Toro (2010):

- Estudiar los procesos y sus actividades en el orden en que se ejecutan.
- Al tener identificadas las tareas, se estudian los costos y el volumen de recursos que se consumen en cada una de ellas, basados en datos históricos o proyecciones técnicas.
- Analizar los posibles factores generadores de costo de cada actividad y se le asigna una base mediante una fórmula de costos, cuyo valor es la base de asignación unitaria y no necesariamente es financiero.
- Analizar los mecanismos de absorción del costo de cada actividad y para cada producto o servicio en específico y se determina la fórmula de absorción más apropiada para identificar los costos unitarios de cada producto o servicio y los volúmenes de recursos que se consumen al ejecutar sus tareas.
- Se calculan los costos del producto o servicio, sumando los costos directos y los indirectos.

Figura 4 Sistema de Costos ABC



Fuente: Toro (2010)

Toro (2010) explica de este proceso se deduce que usar la metodología ABC implica calcular el costo de las actividades, por lo que es recomendable comenzar su estudio identificando la relación entre funciones, procesos y actividades. La creación de un mapa de actividades como el que se muestra en la siguiente gráfica es el primer paso en el análisis de los procesos necesarios para ejecutar una determinada función productiva.

Es por ello que para Cardozo et. al (2017) considera que es importante que el personal de los establecimientos de alojamiento identifique sus costos previos a su control, de forma que se tenga un panorama claro de qué aspectos se controlaran y un plan establecido según sus lineamientos de la contabilidad para lograrlo.

Garbey (2013) entiende que en empresas que trabajan con un solo producto, el cálculo de los costos se simplifica en razón de que el costo unitario se calcula dividiendo el costo total del periodo entre el número de unidades producidas, mientras que en empresas “multiproducto” se complica el cálculo de costos, pues muchos costos no podrán ser cargados directamente a cada producto, es por ello que para la presente investigación se tomara en cuenta 2 métodos de costeo.

Costeo Directo

El primero analizado por Garbey (2013) como parte del Sistema Uniforme de Cuentas para la Industria del Alojamiento, se basa en el método del coste directo, mismo que tiene como objetivo principal estandarizar la materia prima o suministros a utilizarse en cada área y definir un costo potencial, tomado como base para la definir un precio de venta.

El autor explica que en este método no se distribuyen los gastos indirectos, pero se aclara que esto sea un proceso adicional después de que se emitan los estados financieros para en base a los datos obtenidos evaluar o establecer tasas nuevas de cobro de servicios y servir de base para la planificación estratégica.

A este método también se nombra este costeo de variables, en razón de que se basa en la cuenta de resultado por productos o servicios prestados, útil para analizar el margen de contribución, que se obtiene con la diferencia entre ventas y costos directos que genera cada producto y los costos indirectos son llevados directamente a la cuenta de pérdidas y ganancias, por lo que los costos indirectos son considerados costos de cada período, permitiendo analizar el punto de equilibrio.

Además, en este sistema establece el método de costo departamental que consiste en clasificar los costos de la actividad hotelera se clasifican por la naturaleza o tipo y por el área donde se producen, clasificándose en operativos y no operativos. Para el presente proyecto se tomarán en cuenta solo los costos operativos y las herramientas recomendadas son para la obtención de costo potencial son:

- Área de Habitaciones: Costeo de suministros para habitaciones
- Área de alimentos y bebidas: Receta estándar

Costeo por diferencia de inventarios

Este segundo método implementado en esta investigación se denomina como “Diferencia de Inventarios o Costeo Global”, mismo que consiste en dar un valor monetario a sus inventarios, y tiene como objetivo determinar el Costo de materia prima consumida para generar un producto o prestar un servicio en un determinado periodo de tiempo, es decir un costo real por lo que se basa en datos precisos y se aplica la siguiente formula:

$$\text{Costo de Materia Prima} = \text{Inventario Inicial} + \text{Compras} - \text{Inventario Final}$$

- Inventario Inicial = Inventario Final del periodo
- Compras = Adquisición de Mercaderías
- Inventario Final = Valor arrojado en el recuento físico de los productos que quedan en espacios de almacenamiento al finalizar un periodo de tiempo determinado. (Sonia, 2014)

4.2. Marco Conceptual

Cama Twin: Dos camas individuales de una plaza (Rodriguez Sánchez-Escalonia, 2016)

Cama Queen: Cama de matrimonio grande de dos plazas (Rodriguez Sánchez-Escalonia, 2016)

Cama Cama King: Cama de matrimonio extra grande de dos plazas y media a tres plazas (Rodriguez Sánchez-Escalonia, 2016)

Habitación Suite Matrimonial: Según Rodríguez (2016) una Suite es una habitación más grande en relación al estándar con mobiliario especial y sala de estar.

Por otra parte, para ser considerada habitación matrimonial debe estar amoblada con una cama Queen o King en ocupación doble.

Habitación Junior Suite: A pesar de ser una habitación más grande que el estándar, es más pequeña que la Suite, con mobiliario especial y es posible que una pequeña sala de estar. (Rodríguez Sánchez-Escalonia, 2016)

Habitación Single: Habitación de ocupación simple o individual, por lo general esta amoblada con una cama Twin o Queen. (Rodríguez Sánchez-Escalonia, 2016)

Habitación Twin: Habitación de ocupación doble, por lo general esta amoblada con dos camas Twin o Queen. (Rodríguez Sánchez-Escalonia, 2016)

Hotel bed and breakfast: Por su traducción literal en español “cama y desayuno”, refiere a un establecimiento de alojamiento que brinda servicio de alojamiento y desayuno, no brinda otro servicio de alimentación ni recreación. (Rodríguez, s.f.)

Hotel Boutique: Existen diferentes concepciones de un hotel boutique, para la Botella (S/N)

Se utiliza para definir a aquellos hoteles con ambientes íntimos y poco convencionales, generalmente con una denotación de lujo. Suelen ser hoteles pequeños, de pocas habitaciones, con una personalidad e identidad propias, y en muchos casos ubicados en antiguas edificaciones (castillos, mansiones, o cascos históricos). Ofrecen, a diferencia de las grandes cadenas hoteleras, servicios y atención personalizados, gran privacidad y están dotados de instalaciones extraordinarias. Por lo general se ambientan en un estilo o temática específicos

NIIF: Cano (2013) explica que NIIF responde a las siglas en español de Normas Internacionales de Información Financiera.

Pax: Abreviatura empleada en industria turística y hotelera para referirse al pasajero, cliente o huésped. (Poraqui net, 2013)

4.3. Metodología de la Investigación

4.3.1. Tipo de Investigación

Los tipos de investigación bajo los que se desarrolla este proyecto son investigación exploratoria y descriptiva. Según Arias (2012), “La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.” (pag.23), es por tal razón que este tipo de investigación se aplicará en el capítulo 1, marco teórico donde se recopilará información y teoría que sustente la presente investigación.

Respecto a la investigación descriptiva Arias (2012) explica que consiste en:

La caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pág.24)

Tipo de investigación aplicable en el capítulo 2 diagnóstico del Hotel City Art Silberstein entorno a su control de costos debido a que a través de ella se identificarán las características actuales de la empresa. Por otra parte, este tipo de investigación se aplicará en el capítulo 3 donde se planteará la propuesta para la solución de la problemática del Hotel en torno a que se describirán los procedimientos que se propone aplicar para el desarrollo de un sistema de costos.

4.3.2. Método de Investigación

Método deductivo:

Ander (1997) explica que este método es

El razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta. Este método se utiliza en la revisión de la literatura y en la presentación del informe final. (pág. 24).

Basado en esta metodología se desarrollará el capítulo 1 donde se identificarán leyes y teorías aplicables al presente proyecto.

Método analítico

Según Abad (2009) “Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, para una revisión de la literatura en la interpretación de información y en el análisis de datos.” (pág. 94), razón por la cual este método será aplicado en el capítulo 1 debido a que se descompondrá el tema de investigación en partes que permita su estudio.

Método inductivo-deductivo

Para Boscan (2013) este método se basa en la lógica y estudia hechos particulares, siendo deductivo en un sentido que parte de lo general a lo particular, e inductivo partiendo de lo particular a lo general. En el capítulo 2 será aplicado este método en

razón que permitirá analizar en cada una de las áreas y posteriormente sintetizar las problemáticas del Hotel City Art Silberstein.

Métodos de investigación cualitativa y cuantitativa:

Fernández (2002) indica que la metodológica cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales.

Explica que la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica y la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. En el capítulo 2 se aplicará esta metodología ya que permite describir el estado actual de la empresa en estándares y procesos que maneja actualmente.

Método inductivo

Según Cegarra (2012) el método inductivo es principalmente usado en investigaciones experimentales debido a que básicamente se basa en enunciar observaciones o vivencias para plantear hipótesis o teorías generales, razón por la que será aplicado en el capítulo 3 está basada en los fundamentos técnicos y el estado actual de la empresa, se propondrá una solución a la problemática.

Técnicas de Investigación

Fuentes Primarias: Xifra Triadú & Chias (2008) explica que las fuentes primarias son aquellas que se dirigen u obtienen directamente a el objeto de investigación y en su mayoría la información obtenida será organizada y analizada por el investigador.

Estas fuentes serán aplicadas en el capítulo 2 ya que será necesario levantar información de primera mano, como registros y entrevistas para el desarrollo del diagnóstico de la empresa. Por otra parte, serán requeridas en el capítulo 3 debido a que en este capítulo se plasmará una propuesta, se basará en fuentes primarias en razón que este capítulo es el desarrollo de un planteamiento de la autordel presente proyecto.

Fuentes Secundarias: Xifra Triadú & Chias (2008) considera que las fuentes primarias con aquellas que permiten la recopilación de información, datos y teorías de base la investigación, las principales fuentes secundarias son de libros, reglamentos y otros documentos se construyen la base teórica de todo proyecto.

En el capítulo 2 se aplicarán fuentes secundarias para el levantamiento de datos será necesario que el presente proyecto se base en documentación pre elaborada como informes y balances pre elaborados.

CAPÍTULO I:

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Objetivo del Capítulo

En este capítulo se describe las características de importancia para este proyecto del país y como se desarrolla la industria hotelera en esta zona, de forma que sea sustento para el desarrollo de los siguientes capítulos, razón por la cual la información que se detalla en este apartado se dirige un análisis situacional del Ecuador, Pichincha, Quito, Sector de La Mariscal en sus aspectos demográficos, económicos, socio - culturales y su relación con el turismo y la industria hotelera.

1.2. Generalidades del Territorio

1.2.1. Ecuador

Ecuador es un país ubicado en América del Sur, que limita en su frontera norte con Colombia, Perú en su frontera Sur- Oriente y en sus costas al occidente son bañadas por el Océano Pacífico. Pequeño país que según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2017) fue hogar de más de 16 millones de personas en una superficie de 283.520 km².

Este territorio que se divide en 3 regiones continentales y 1 insular (costa, sierra, oriente y galápagos); cada una de ellas con características distintas climáticas, productivas y culturales que contribuyen a una mega diversidad biológica y pluriculturalidad que posee el país; Políticamente Ecuador está distribuido en 24 provincias en la siguiente distribución según región:

Tabla 1 Regiones del Ecuador

Costa	El Oro	Machala	
	Esmeraldas	Esmeraldas	
	Guayas	Guayaquil	
	Los Ríos	Babahoyo	
	Manabí	Portoviejo	
	Santa Elena	Santa Elena	
Sierra	Azuay	Cuenca	
	Bolívar	Guaranda	
	Cañar	Azogues	
	Carchi	Tulcán	
	Chimborazo	Riobamba	
	Cotopaxi	Latacunga	
	Imbabura	Ibarra	
	Loja	Loja	
	Pichincha	Quito	
	Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	
	Tungurahua	Ambato	
	Oriente	Morona Santiago	Macas
		Napo	Tena
Orellana		Francisco de Orellana	
Pastaza		Puyo	
Sucumbíos		Nueva Loja	
Zamora Chinchipe		Zamora	
Insular	Galápagos	Puerto Baquerizo Moreno	

Fuente Regiones del Ecuador, (2017).

Elaborado por: Autora

Figura 5 Mapa Político de Ecuador



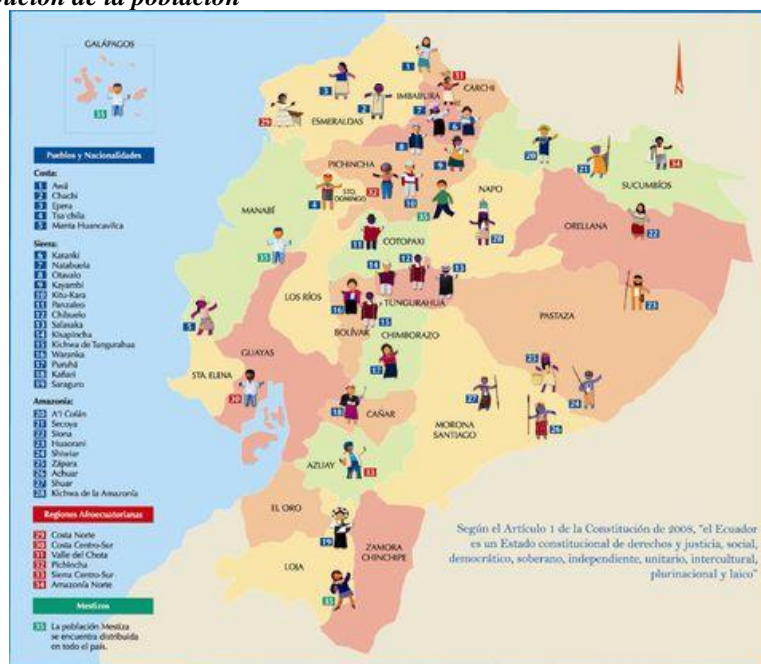
Fuente: Instituto Geográfico Militar. (2017)

Ecuador situación demográfica

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2018) la población en Ecuador en marzo del 2017 fue de 16.707.668 habitantes; Aproximadamente el 25% de la población reside en la provincia del Guayas, representando la mayor concentración de personas en esta zona y siendo la provincia Pichincha la segunda provincia con mayor concentración de personas en Ecuador con un 18% de la población total del país.

Por el contrario, en Galápagos reside menos del 0,20% de la población ecuatoriana, representando la menor concentración de personas en esta zona justificado por la extensión de su área habitable.

Figura 6 Distribución de la población



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010)

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010) ha proyectado que para 2018 la población total del área urbana en Ecuador representaran el 64%, donde el 51% de esta población es de sexo femenino; además que el 36% de la población ecuatoriana residirá en zonas rurales o no contactadas y que para 2018 la población en edad productiva de

18 a 60 años representaran el 55%, los infantes, niños y adolescentes de 0 a 17 años representaran el 35% de la población, mientras que el 10% restante población jubilada o no productiva.

Ecuador situación económica

En cuanto a la situación económica de Ecuador, García (2017) cita a los Informes de la CEPAL que señala que “la economía del Ecuador durante el 2017 creció en 1%, y prevé para el 2018 un 1,3% de incremento”

Mientras que el Banco Central del Ecuador (2018) menciona que en 2017 la economía ecuatoriana tuvo un crecimiento del 1,5%, en razón del aumento del consumo privado y confianza en el país y afirma que para 2018 el crecimiento económico del país será del 2%, considerando el aumento de las exportaciones de los principales productos no petroleros e inversiones privadas en la construcción y minería.

Tomando en cuenta que este crecimiento podría sostenerse si la Ley para la Reactivación Económica aprobada por la Asamblea Nacional en diciembre de 2017 cumple su propósito de impulsar la actividad económica de las micro y pequeñas empresas, así como la economía popular y solidaria.

Respecto a la actividad económica en el país se evidencia recuperación al inició en el segundo trimestre del 2016 y en septiembre de 2017 el Índice de Actividad Económica se registró un incremento de 3,2% con respecto a septiembre de 2016, este crecimiento se debe a la actividad florícola y agrícola de otros cultivos, manufactura con producción para el mercado interno como externo, razones por la cual García (2017) opina que las previsiones del crecimiento económico para Ecuador según el Banco Central de 1,5% son correctas.

Respecto a las relaciones internacionales García (2017) indica que la balanza comercial de enero a octubre de 2017 presentó un superávit de 186,8 millones de dólares que representó 15,5% del superávit, manteniéndose el petróleo como uno de los comodines económicos más importantes para Ecuador.

Debido a la recuperación en el valor unitario promedio del barril exportado, mismo que pasó de 33,7 dólares a 43,9 dólares en el periodo enero - octubre de los años 2016 y 2017, aportando directamente para que no exista déficit en la balanza total. Por otra parte, hubo un incremento de las importaciones debido a la disminución de aranceles causado por el retiro progresivo de las salvaguardias que se dio de abril a junio del 2017.

Endeudamiento

En cuanto a la deuda externa el año 2017 según García (2017) ascendió a 31.626,7 millones de dólares, 31,4% del PIB, deuda que tuvo un incremento del 21,7% en comparación con el año pasado, siendo los principales acreedores bancos en un 43% de la deuda, organismos internacionales un 29,4%, gobiernos el 26,1% y el 1,7% a proveedores.

Durante el periodo de gobierno de Rafael Correa se evidencia un fuerte acercamiento hacia China, siendo el mayor acreedor por país con un 23,9% de la deuda externa pública. (Banco Central del Ecuador, 2018)

La deuda interna pública del gobierno central para 2017 fue de 14.927,8 millones de dólares, que representa el 14,8% del PIB, el 94,9% correspondiente a la emisión de Bonos del Estado y el 5,1% a deudas con entidades del Estado, es evidente que el

endeudamiento de tal magnitud del país está directamente relacionado con la necesidad de cubrir el déficit generado por el alto gasto público. (García & Correa Quezada, 2017)

Inflación

La inflación anual de Ecuador para 2017 fue de -0,22%, inferior a la inflación de los dos años anteriores, García (2017) considera este dato como relevante y afirma que “este es uno de los indicadores más preocupantes de la economía actual en el país, puesto que la variación negativa se da por la contracción de la demanda”

Lo que quiere decir que existe una disminución del consumo de los hogares, sin embargo, se considera que para 2018 esta tendencia podría cambiar, de darse el crecimiento económico previsto para el presente año.

García (2017) explica que tanto la canasta básica como la vital muestran una tendencia a la baja en su costo para el 2018, tomando en cuenta que para 2017 el valor de la canasta familiar básica se ubicó en \$706,31 dólares, aunque el ingreso familiar mensual de un hogar fue de \$700,00 dólares y la canasta familiar vital se ubicó en \$498,08 dólares.

Empleo

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (2017) indica que de la población total el 70,4% está en edad de trabajar tomando en cuenta a población de 15 a 60 años, pero tan solo el 67,7% de esta población encuentra económicamente activa, por lo que en los meses finales de 2017 la tasa de desempleo fue de 4,1%

A lo que García (2017) aporta que se evidencia una disminución de 1,1% en relación al año 2016 en la tasa de desempleo; Mas se evidencia el alza de la tasa de subempleo,

donde personas con empleo percibió ingresos inferiores al salario mínimo actual de 386,00 dólares y/o trabajaron menos de la jornada legal de 40 horas y tienen el deseo y disponibilidad de trabajar horas adicionales, también en el área rural se evidencia. (Ministerio del Trabajo, 2017)

Para García (2017) “La disminución del desempleo afianza las previsiones de la recuperación económica para el país, a pesar de la falta de políticas laborales que mejoren la calidad del empleo en el país”.

Ecuador situación social

El Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (2017) indica que desde el año 2007 se reconoció la necesidad de contar con políticas sociales y económicas articuladas que permitan la redistribución de la riqueza, el desarrollo de capacidades y oportunidades todas las personas y colectivos, justicia económica y la democratización del acceso a los medios de producción.

Objetivos que se intentó lograr a través de la puesta en práctica Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010, donde se establece el concepto de “revolución social, basado en la articulación de la política social a una política económica incluyente y movilizadora” (pág. 18) y el planteamiento del “Buen Vivir”.

Relacionado con el título VII, artículo 340 de la constitución del año 2008, donde se establecen las bases del régimen del “Buen Vivir”, a través del sistema nacional de inclusión y equidad social, políticas que fueron reafirmadas en el Plan nacional para el Buen Vivir 2009-2013 y 2013-2017

Para Santos (2017) el presupuesto destinado para aliviar a los sectores más vulnerables ha sido importante y ha incluido programas de transferencia de dinero que ayudaron a reducir la pobreza, logrando así bajara de un 37% en 2001 a 23% de la población en 2017 en situación de pobreza.

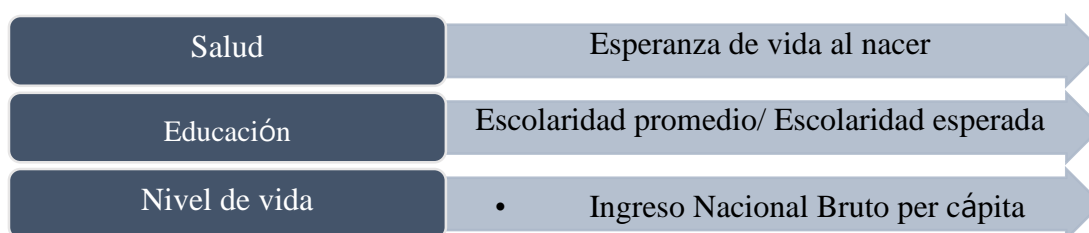
Debido a que menciona la evidencia de que al menos 3 millones de personas salieron de la pobreza por ingresos y pasaron a ser tomados en cuenta como clase media, por otra parte, la pobreza extrema por otra parte bajó del 16 a 8% de la población ecuatoriana.

Para el Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (2017) el Índice de Desarrollo Humano El Índice de Desarrollo Humano (IDH) “mide el progreso conseguido por un país en tres dimensiones básicas del desarrollo humano”

- Disfrutar de una vida larga y saludable
- Acceso a educación
- Nivel de vida digno

Ecuador contaba con un “Índice de Desarrollo Humano” de 0,698 en 2005 mientras que al 2014 de 0,732 ubicándose en el grupo de desarrollo humano alto, lo que atribuye el Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (2017) a una mejora en dichas dimensiones que son medidas a través de los parámetros de:

Figura 7 Paramentos de medición de IDH (Índice de Desarrollo Humano)



Fuente: Informe de Desarrollo Social (2018)
Elaborado por: Autora

Turismo en Ecuador

En la revista mensual La Agencia de Viajes, edición Ecuador del mes de septiembre (2018) el Ministerio de Turismo, menciona que las potencialidades de este país como destino turístico se basan en que en cada rincón se puede disfrutar de naturaleza, montañismo, aventura y temas patrimoniales

Además en (2017) esta entidad menciona que Ecuador por su biodiversidad, geografía, pluriculturalidad y más razones fue acreedor a 25 galardones y reconocimientos turísticos internacionales en ese año, entre ellos, un puntaje de 90,7/100 lo ubicó en tercer lugar como mejor destino para retirarse de la Revista International Living Magazine.

Por otra parte, la revista Lonely Planet situó a las Islas Galápagos entre “los 10 mejores lugares para vacacionar en primavera” y Suarez (2017) indica que el país recibió 14 reconocimientos en los World Travel Awards, lo que lo convirtió en el país más galardonado de la región en 2017, siendo los destinos predilectos por el turismo internacional Quito, Galápagos y Otavalo.

Martínez (2017) por su parte menciona que los principales lugares para visitar en Ecuador se identifican claramente por regiones; en la región Sierra se destaca Otavalo, por su Feria de Artesanías, Cascada de Peguche, Lago San Pablo, Parque del Cóndor; Baños de Agua Santa, como destino de turismo religioso, relajación y aventura; en la región costera los destinos predilectos son Montañita, Salinas y Manta.

Son considerados los balnearios más importantes del país con un ambiente alegre que interactúa con un clima agradable y hermosas playas; Y por otra parte que las principales ciudades para visitar en Ecuador según el autor antes mencionado se

destacan, Quito por sus joyas barrocas conjugadas con su paisaje de valle andino rodeado de picos volcánicos.

Cuenca con su aire colonial, cafeterías, galerías y calles adoquinadas donde resaltan sus atractivos como la Catedral de la Inmaculada Concepción y por su parte la ciudad de Guayaquil destaca por los 465 escalones que hay que subir hasta la montaña de Santa Ana para obtener una magnífica vista del puerto y la ciudad.

Debido estas características y galardones La Coordinación General de Estadística e Investigación (2017) indica que el 69% de llegadas de extranjeros al Ecuador son viajes de turismo, el 43.2% de visitantes tienen entre 20 a 39 años y el 31,4% entre 40 y 59 años, con un periodo de visita de no más de 8 días en la parte continental.

Según el Ministerio de Turismo (2018) los principales mercados para visitar Ecuador por turismo son Estados Unidos, Perú, Colombia, Argentina, España y Alemania, Según la revista mensual La Agencia de Viajes, edición Ecuador del mes de septiembre (2018) para este año existe una sensación de recuperación en esta industria y concuerda.

Los datos entregados por el Ministerio de turismo (2018) quien indica un incremento de medio millón de turistas, datos que, según Hernán Costales, presidente de la AHOTEC, deben ser referenciales ya que el bum migratorio de venezolanos a nuestro país no puede ser tomado en cuenta como turismo.

En cuanto a promoción estatal para esta actividad económica en (2015) el diario El Comercio menciona que Ecuador ejerció una fuerte campaña para atraer más turistas y lograr ingresar a la prestigiosa lista de las mayores potencias turísticas del mundo, a través de la campaña de promoción 'All you need is Ecuador' (todo lo que necesitas es Ecuador)

Con un presupuesto anual gubernamental para turismo es de 40 millones de dólares, mas para 2018 el panorama se muestra totalmente diferente ya que según la revista mensual La Agencia de Viajes, edición Ecuador del mes de septiembre (2018) el Ministerio de Turismo menciona que, aunque se ha retomado la campaña de promoción internacional.

Durante el año 2018 solo se ha invertido alrededor de \$1.2 millones a pesar de contar con un presupuesto de \$5 millones destinados a la promoción turística del país, medida austera que para según la entidad gubernamental se trata de “Promoción Inteligente”, en la que solo se dirige inversión en mercador que sean significativos en Europa y Norteamérica,

Situación con la que la empresa privada de esta industria no está de acuerdo ya que han identificado que los visitantes en su mayoría son referidos y no por la escasa difusión que se genera con este presupuesto y consideran que una inversión mayor es válida para el incremento de visitantes como hacen nuestros países vecinos Colombia y Perú.

Países quienes invierten millones en promoción turística y puede ser aplicable un Ecuador razón de que el turismo interno durante 2016 los desplazamientos fueron de 12,3 millones de viajes, dinamizando la economía \$ 285,5 millones, siendo las provincias costeras las más visitadas, según el Ministerio de turismo (2018) esta industria es el tercer de ingreso del país, por detrás de la exportación banano y camarón. Suarez (2017)

Figura 8 Fuentes de ingreso de Ecuador



Fuente: Ministerio de Turismo (2018)

El turismo y sus diferentes ramas generaron en 2017 1 204 millones de dólares con una aportación directa al PIB de 1,96%, según el Ministerio de Turismo (2018) durante el primer trimestre registro de 2018 se ha generado \$311,1 millones, representando un crecimiento de 118,9% en relación a 2017.

Esta entidad estatal (2018) indica Ecuador recibió en 2017 un flujo de visitas de 1,618 millones de turistas y en 2018 se ha registrado de enero a agosto el ingreso de llegada de 1.631.264 de turistas, representando el 56,6% de crecimiento respecto al mismo período del año 2017, manteniéndose una perspectiva alentadora en relación al sector turístico mundial; enero y julio se han identificado como los meses de mayor llegada de turistas, para lo que existe una oferta de 25 931 empresas que se dedican a actividad turística.

Según el Ministerio de Turismo (2018) se han registrado 25088 establecimientos dedicados al turismo, el 68% empresas se dedican a el servicio de alimentos y bebidas, el 20% de alojamiento, un 8% de agencias de viajes e intermediación y el 4% restante representado por empresas de transporte turístico y recreación.

Figura 9 Resumen de empleo por actividad turística

ESTABLECIMIENTOS POR TAMAÑO DE EMPRESA				
	TAMAÑO DE LA EMPRESA			
	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE
ALOJAMIENTO	4.647	473	47	10
COMIDAS Y BEBIDAS	16.290	1.380	25	
INTERMEDIACIÓN	2.130	108	8	
RECREACIÓN	276	25	2	
TRANSPORTE TURÍSTICO	448	56	6	

Fuente: Ministerio de Turismo. (2018)

Tabla 2 Establecimientos Turísticos

Establecimientos Turísticos	
Alimentos y Bebidas	4058
Bar	261
Cafetería	410
Fuente de soda	696
Restaurante	2691
Alojamiento	835
Campamento Turístico	5
Casa de Huéspedes	8
Hacienda Turística	4
Hostal	563
Hostería	104
Hotel	142
Lodge	7
Refugio	2
Operación e Intermediación	813
Agencia de viajes dual	323
Agencia de viajes internacional	113
Agencia de viajes mayorista	84
Operador turístico	293
Recreación, diversión, esparcimiento	244
Bolera	2
Centro de convenciones	6
Centro de recreación turística	5
Discoteca	166

Organizador de eventos	2
Peña	4
Pista de patinaje	1
Sala de baile	1
Sala de recepciones y banquetes	39
Termas y balnearios	18
Transporte Turístico	135
Transporte Aéreo	30
Transporte Terrestre	105
Total general	6085

Fuente: Ministerio de Turismo (2018)

Según Ministerio de Turismo (2018) el turismo es una de las actividades económicas que más permite repartir la riqueza en el país, además es una industria que genera plazas de empleo en diversas áreas y se calcula que con cada 15 mil dólares que entran por turismo extranjero se genera nuevas plazas de empleo.

El Ministerio de Turismo (2018) indica que el 46,25% son empleados de la industria turística son asalariados y el 53,75% son trabajadores independientes durante 2017 pero para el segundo trimestre de 2018 existió un decrecimiento del 5.2%, además esta industria al tener gran variedad de actividades permite ser una industria inclusiva con 0,20% de sus empleados con discapacidad.

Tabla 3 Empleo en empresas de actividad turística

Establecimientos	Hombres	Mujeres
Alimentos y Bebidas	43429	40182
Bar	3913	2190
Cafetería	3131	3666
Fuente De Soda	4823	5509
Restaurante	31562	28817
Alojamiento	10316	8339
Campamento Turístico	19	10
Casa De Huéspedes	6	10
Hacienda Turística	11	15
Hostal	2602	2921
Hostería	1674	1484

Hotel	5827	3782
Lodge	30	31
Refugio	17	16
Resort	130	70
Alojamiento (Galápagos)	226	303
Campamento Turístico	0	0
Casa De Huéspedes	0	0
Hostal	106	155
Hotel	113	140
Lodge	7	8
Casinos, Salas De Juegos E Hipódromos	16	0
Hipodromo	16	0
Operación E Intermediación	3811	4228
Agencia De Viajes Dual	1279	1807
Agencia De Viajes Internacional	674	772
Agencia De Viajes Mayorista	242	302
Operador Turístico	1616	1347
Recreación, Diversión, Esparcimiento	5310	3169
Bolera	34	28
Centro De Convenciones	60	44
Centro De Recreación Turística	274	208
Centro De Turismo Comunitario	495	436
Discoteca	2823	1172
Organizador De Eventos	42	18
Peña	87	52
Pista De Patinaje	13	11
Sala De Baile	103	74
Sala De Recepciones Y Banquetes	780	588
Termas Y Balnearios	599	538
Transporte Turístico	2230	764
Transporte Aéreo	177	335
Transporte Marítimo Y Fluvial	1201	104
Transporte Terrestre	852	325
Total General	65338 Hombres	56985 Mujeres
	53%	47%
	122323 trabajadores	

Fuente: Ministerio de Turismo. (2018)

Industria Hotelera en Ecuador

En el Ecuador la expansión de la industria hotelera, se remonta a los tiempos del imperio incaico, donde los mensajeros del Inca conocidos como CHASQUIS, recorrerían grandes distancias a pie llevando los mensajes a manera de posta, lo que les tomaba largos periodos de tiempo.

Surge entonces la necesidad de construir lugares que se utilicen para el descanso y la alimentación de los mensajeros, a estos lugares se les denominaron TAMBOS que significaba casa o posada, más tarde en la época colonial con la llegada de los españoles, los indígenas fueron obligados a realizar todo tipo de actividades, entre éstas las de brindar alojamiento y alimentación a los españoles, a partir de aquí comienzan a destacarse algunos indígenas que se dedicaban a este tipo de servicios. (Ruiz, 2015)

A principios de los años 1500 con el desarrollo de las ciudades de Quito y Guayaquil, los primeros albergues donde llegaban los huéspedes e ilustres personajes eran casas particulares o pensiones humildes, que con el paso del tiempo se convirtieron en hoteles, mismos que se ubicaron en zonas estratégicas como puertos, estaciones de trenes y entradas a las ciudades

Además, durante la época de independencia de Guayaquil los militares que formaban parte de este proceso requerían un sitio donde alojarse, para ello el gobernador de esa época pidió a las familias acaudaladas de la ciudad que dieran albergue a estas personas, pero si este alojamiento se extendía más de lo acordado los oficiales debían pagar el arriendo más los gastos que causaren. (Ruiz, 2015)

Ruiz (2015) indica que, en 1862, se inaugura, en la ciudad de Quito, el Hotel Europa ubicado en la plaza de San Francisco y el Hotel Francia que se ubicaba en las calles del

Comercio, ahora llamada Pichincha, y Senado, actual calle Sucre, para 1958, en la ciudad de Quito se construyó una gran edificación para alojar a los participantes del Noveno Congreso Panamericano que se tenía previsto realizar en Ecuador.

Pero éste fue suspendido por la revolución cubana, razón por la cual el gobierno entrega dicha infraestructura al Ministerio de Bienestar Social y a través del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, se lo arrienda a la cadena de hoteles Intercontinental.

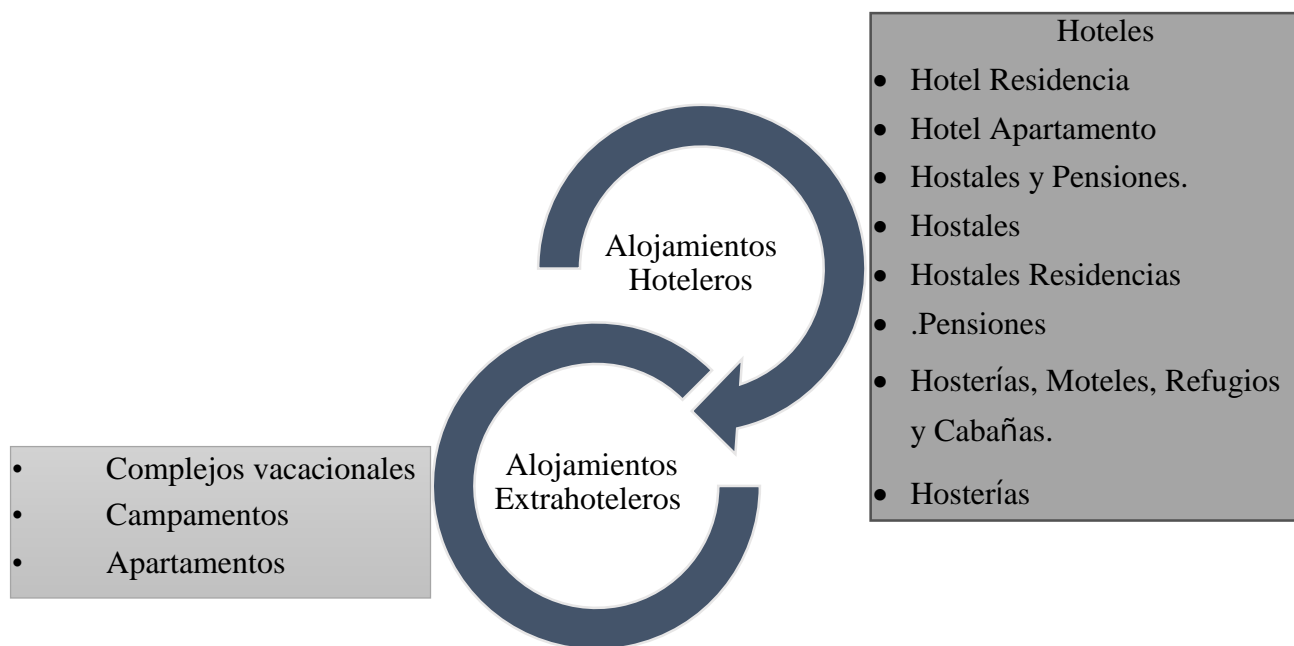
En 1965, se inicia la construcción del Hotel Colón y debido a la gran demanda del hotel se arrendo el hotel Zumag, que actualmente pertenece a la cadena Hilton, dnado inicios a la gran industria hotelra en el país, durante la última década han se han construido, rediseñado y adaptado casas y edificaciones en todo el país de la mano de grandes cadenas como Swiss Hotel, el Radisson, Marriot, Sheraton, GHL, entre otros.

Ministerio de Turismo (2011) en el Reglamento General de Actividades Turísticas, publicado en el Registro Oficial 726, menciona que: son alojamientos “los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios” (pág. 1).

Teniendo como regente en todo el país al Ministerio de Turismo para el control de esta actividad económica, entidad que categoriza a los establecimientos por medio del distintiva de 5 a 1 estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías respectivamente dependiendo de las disposiciones del Reglamento General de Actividades Turísticas.

Definiendo características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten; además por los servicios que prestan los establecimientos de alojamiento se los clasifica en:

Figura 10 Clasificación de establecimientos de alojamiento



Fuente: Ministerio de Turismo. (2011)
Elaborado por: Autora

De acuerdo con la clasificación de establecimientos que brindan el servicio de alojamiento en el Ecuador, el Ministerio de turismo (2018) indica que en mayoría son hostales y hostales residencia con el 48%, seguida de tan solo el 14% de establecimientos clasificados como hoteles.

En consecuencia, del desarrollo de la actividad turística y los esfuerzos de cambiar el matiz productivo del país, los hoteles en el país se han incrementado no solo en número sino en variedad de precios, calidad y temática como hoteles de lujo, estándar, boutique, resorts y muchos más.

Siendo la oferta hotelera en distintas zonas de la capital del Ecuador ha presentado un crecimiento en los últimos años, especialmente en las zonas urbanas debido a la actividad económica y la facilidad de prestación de servicios, el Ministerio de turismo (2018) manifiesta que existen registrados 5177 establecimientos que brindan alojamiento en Ecuador, con un total de 95717 habitaciones y 224317 plazas.

Tabla 4 Establecimientos de Alojamiento por su categoría

Establecimiento de Alojamiento	Camas	Plazas
Campamento Turístico	21	21
Categoría Única	15	15
Segunda	2	2
Tercera	4	4
Casa de Huéspedes	146	140
Categoría Única	146	140
Hacienda Turística	6	2
3 Estrellas	3	1
4 Estrellas	1	1
5 Estrellas	2	2
Hostal	2134	1639
1 Estrella	945	744
2 Estrellas	490	225
3 Estrellas	267	238
Primera	43	43
Segunda	168	168
Tercera	221	221
Hostería	533	507
3 Estrellas	222	207
4 Estrellas	48	42
5 Estrellas	19	15
Primera	78	78
Segunda	101	100
Tercera	65	65
Hotel	913	784
2 Estrellas	354	322
3 Estrellas	233	179
4 Estrellas	105	75
5 Estrellas	36	23
Cuarta	7	7
Lujo	5	5
Primera	46	46

Segunda	56	56	56
Tercera	71	71	71
Lodge	23	16	23
3 Estrellas	5	4	5
4 Estrellas	16	12	16
5 Estrellas	2		2
Refugio	19	19	19
Categoría Única	14	14	14
Primera	1	1	1
Segunda	2	2	2
Tercera	2	2	2
Resort	2	2	2
5 Estrellas	2	2	2
Total general	3797	3128	3796

Fuente: Ministerio de Turismo. (2018)

Oferta que se considera es excesiva para evidenciada con una ocupación promedio en 2017 de 50% y en Julio del 2018 de 63.1% en establecimiento de lujo con una tarifa promedio de en 2017 fue de \$91,30 y de \$92,00 en julio del 2018 generando un crecimiento de 0.34%.

Por parte de los establecimientos de primera categoría el crecimiento fue mayor con una ocupación promedio de 37% en 2017 y en 2018 con 50.1%, representando un crecimiento de 6%, la tarifa promedio en 2017 fue de \$72,00 en 2017 y \$72.60 en Julio del 2018 generando un crecimiento de 3.41%,

Figura 11 Establecimientos de Alojamiento en Ecuador

PROVINCIA	REGISTROS	HAB.	CAMAS	PLAZAS CAM..
AZUAY	311	4.848	7.688	8.857
BOLIVAR	39	661	1.125	1.448
CAÑAR	58	1.015	1.401	1.819
CARCHI	27	572	1.059	1.281
CHIMBORAZO	113	1.852	3.619	4.409
COTOPAXI	115	1.747	2.964	3.797
EL ORO	133	3.244	4.510	6.316
ESMERALDAS	358	6.561	15.517	20.385
GALAPAGOS	283	2.822	5.496	6.718
GUAYAS	424	14.161	18.152	31.243
IMBABURA	163	3.026	4.980	7.041
LOJA	168	3.182	4.975	5.820
LOS RIOS	96	1.888	2.582	4.020
MANABI	621	10.200	18.884	27.191
MORONA SANTIAGO	78	1.406	2.370	2.790
NAPO	170	2.440	5.153	6.394
ORELLANA	110	2.407	3.776	4.738
PASTAZA	56	994	2.104	2.465
PICHINCHA	874	16.373	24.972	35.318
SANTA ELENA	346	5.788	11.500	17.597
SANTO DOMINGO	113	2.564	3.557	4.621
SUCUMBIOS	131	2.673	4.092	5.335
TUNGURAHUA	345	5.635	8.796	13.378
ZAMORA CHINCHIPE	45	658	975	1.336
TOTAL	5.177	96.717	160.247	224.317

Fuente: Ministerio de Turismo. (2018)

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior la mayoría de establecimientos de alojamiento registrados por el Ministerio de turismo (2018) se encuentran en la provincia de Pichincha con el 16%.

Seguida de la provincia de Manabí con el 12% del total de establecimientos que brindan alojamiento en Ecuador, datos justificables ya que en la provincia de Pichincha el servicio de alojamiento se brinda para turistas y mercado corporativo, por otra parte la provincia de Manabí muestra este posicionamiento por la gran cantidad de demanda de turistas a cubrir en época de visita a las principales playas del país.

Por otra parte, según el Ministerio de turismo (2018) en Ecuador se ofrecen en mayoría servicios de alojamiento de 2 estrellas con un 46% y 3 estrellas con un 31% del total de establecimientos que brindan alojamiento del país y tan solo el 1% de establecimientos califican como Hotel de 5 estrellas o lujo, esta situación tiene 2 justificaciones.

La primera es que en esta categorización se toman a todos los establecimientos sin tomar en cuenta su clasificación, misma que en su mayoría atribuye máximo 3 estrellas a establecimientos que no se clasifiquen como Hotel, por otro lado la segunda justificación es que la inversión necesaria para crear, construir y mantener un hotel de 4 o 5 estrellas es realmente alto y son pocos los inversionistas que se arriesgan invertir en este tipo de negocio que en su mayoría está manejado por grandes cadenas internacionales.

1.2.2. Provincia de Pichincha

Esta provincia ubicada al norte del país a 2.816 m.s.n.m, según Aviles (S/N) el clima es variable en esta provincia por la presencia de la cordillera de los Andes y del Chocó biogeográfico al noroccidente, indica que en el noroccidente la temperatura oscila entre los 25 °C y 15 °C, mientras que, en la zona andina, ésta suele estar entre los 10 °C y -3 °C.

Además, por su altura posee un piso climático desde tropical húmedo y monzón al occidente de la provincia, mesotérmicos húmedo y seco, semihúmedo, de páramo hasta gélido se encuentran en el centro y en el sector oriental, razón por la cual su producción agrícola y la pluriculturalidad son diversos.

Demográficamente según el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha (2018) esta provincia en 2018 fue de más de 2'576.287 habitantes, población que se encuentra en su mayoría concentrada en la ciudad de Quito, su capital de la provincia y del país, con un alto porcentaje de crecimiento poblacional, especialmente en la zona urbana, debido a las importantes corrientes migratorias internas, de zonas rurales aledañas y de las regiones amazónica y costera.

Dicha población se desarrolla en una superficie de 9.612 km², territorio que se divide en 8 cantones.

Figura 12 Cantones de la Provincia de Pichincha

Cantones	Cabeceras Cantonales
Cayambe	Cayambe
Mejía	Machachi
Pedro Moncayo	Tabacundo
Pedro Vicente Maldonado	Pedro Vicente Maldonado
Puerto Quito	Puerto Quito
Distrito Metropolitano de Quito	Quito
Rumiñahui	Sangolquí
San Miguel de Los Bancos	San Miguel De Los Bancos

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha. (2018)

El Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (2017) indica que esta provincia forma parte de la estrategia que abarca 9 provincias priorizadas donde:

Los actores del gobierno central como Ministerio de Salud Pública; Ministerio de Inclusión Económica y Social; Ministerio de Educación; Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda; Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca y los gobiernos autónomos descentralizados deben interactuar para que la entrega de los servicios sea eficaz y eficiente. (pág. 105)

Razón por la cual el Gobierno Provincial Autono de Pichincha trabaja en diversos sectores bajo el presupuesto asignado por el estado, enfocandose en las zonas que no pertenecen al Distrito Metropolitano de Quito, debido a que este espacio territorial esta administrado por la Municipalidad.

Situación económica de la Provincia de Pichincha

Avilés (S/N) indica que la economía de Pichincha se centra en la ciudad de Quito, debido a que es el centro político de la provincia, alberga los principales organismos gubernamentales, culturales y comerciales del país; Por otra parte la economía rural se centra en la agricultura.

Con productos de consumo nacional es su mayoría, siendo los principales cultivos de las tierras altas el trigo, cebada, maíz, papas, avena, tomates y cebolla; y en el noroccidente plátano, caña de azúcar, palma africana, café, cacao, palmito, además la actividad florícola destaca en esta provincia especialmente de rosas de exportación en la zona de Cayambe.

La ganadería por su parte en esta provincia se basa en ganado: vacuno, porcino, caballar, ovino y caprino y otra de las actividades económicas de importancia en Pichincha es el comercio y la actividad industrial la más representativa a nivel nacional, con la mayoría de agroindustrias están encaminadas a la producción alimenticia y licorera, además el sector automotriz ha instalado modernas plantas localizadas en Quito.

Situación socio cultural de la Provincia de Pichincha

El progreso socio cultural de la provincia es paralela a la del país en tema de salud, educación, vivienda, etc, debido a que generalmente las cifras anteriormente detalladas, Pichincha lidera las posiciones de progreso y mejora de la calidad de vida de sus habitantes, en razón de la inversión pública y la inversión privada que se genera directamente en esta zona por ser la provincia que alberga a la capital de la república.

Según el Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (2017), Pichincha se encuentran con las incidencias de pobreza más baja del país, con un índice de pobreza por ingresos en 2016 de 13,6, índice que ha mejorado en un 46% en la última década, al igual que el índice de Incidencia de la pobreza por NBI que mejoró en un 53,8%.

Además, Pichincha en tema de educación ocupa la tercera provincia en tasa de población en el país con 3,6% de la población analfabeta, y menores tasas de analfabetismo digital y una menor proporción de hogares pobres.

En tema cultural Según el Sistema Integrado de Indicadores Sociales (S/A) en esta provincia de la serranía ecuatoriana se desarrollan en su mayoría de territorio mestizos, seguido de afrodescendientes y la nacionalidad Kichwa, con los poblados Kayambi y Kitukara, poblaciones orgullosas de sus costumbres incluso preincaicas.

Turismo en la Provincia de Pichincha

Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha (2018) afirma que en los ocho cantones de la provincia de Pichincha existe variedad de atractivos turísticos, para Avilés (S/N) esta provincia ofrece la oportunidad de disfrutar de turismo de aventura, histórico – cultural, gastronómico y en general se adapta a los gustos de los viajeros.

Debido a que en esta zona se puede realizar deportes de alto riesgo, maravillarse sus tradiciones populares y para quienes gustan de la naturaleza es un lugar muy llamativo por sus ríos, volcanes, lagunas y la diversidad de especies que se pueden observar. El principal receptor de turismo de esta provincia es la ciudad de Quito, mas Avilés (S/N) considera que en sus alrededores también se puede visitar atractivos como la

Ciudad Mitad del Mundo, el Santuario de El Quinche, Las Tolas de Cochasquí y la Caldera del Pululahua, fuentes termales y minerales.

Además, las manifestaciones culturales más importantes y atractivas para los turistas se realizan principalmente en Cayambe, Tabacundo, Sangolquí y el Quinche, poblados donde se puede disfrutar de platos típicos como fritada, ceviche de palmito, Bizcochos, Chicha y otras delicias que encantan a sus visitantes.

Figura 13 Mapa Turístico de Pichincha



Fuente: Ministerio de Turismo. (s.f.).

Para el disfrute de todas las actividades posibles de realizar en Pichincha se dispone de una amplia oferta turística con 6085 registradas que se dedican a brindar servicios turísticos como agencias, alojamiento, alimentación, transporte turístico, entre otras.

Tabla 5 Establecimientos Turísticos en Pichincha

Establecimientos Turísticos en Pichincha	
Alimentos y Bebidas	4058
Bar	261
Cafetería	410
Fuente De Soda	696
Restaurante	2691
Alojamiento	835
Campamento Turístico	5
Casa de Huéspedes	8
Hacienda Turística	4
Hostal	563
Hostería	104
Hotel	142
Lodge	7
Refugio	2
Operación e Intermediación	813
Agencia de viajes dual	323
Agencia de viajes internacional	113
Agencia de viajes mayorista	84
Operador turístico	293
Recreación, Diversión, Esparcimiento	244
Bolera	2
Centro De Convenciones	6
Centro De Recreación Turística	5
Discoteca	166
Organizador De Eventos	2
Peña	4
Pista De Patinaje	1
Sala De Baile	1
Sala De Recepciones Y Banquetes	39
Termas Y Balnearios	18
Transporte Turístico	135
Transporte Aéreo	30
Transporte Terrestre	105
Total general	6085

Fuente: Ministerio de Turismo. (2018)

Al igual que todo el país esta industria genera una gran fuente de empleo amplia teniendo actualmente empleados a en la Provincia de Pichincha, de los cuales el 46,29% son mujeres y el 53,71% son hombres. Lamentablemente como industria inclusiva no se

ha visto mucho avance ya que se tiene un margen de tan solo 0,02% de contratación de personas con capacidades diferentes y no se dispone de un registro en cuanto a la comunidad LGBT.

Tabla 6 Resumen de empleo turístico en Pichincha

	Hombres	Mujeres
Alimentos y Bebidas	11868	10613
Bar	633	433
Cafetería	743	1060
Fuente de soda	932	1175
Restaurante	9560	7945
Alojamiento	3542	2262
Campamento Turístico	9	5
Casa de Huéspedes	6	10
Hacienda Turística	11	15
Hostal	831	839
Hostería	264	235
Hotel	2398	1140
Lodge	23	18
Refugio	0	0
Operación e Intermediación	1547	2141
Agencia de viajes dual	732	1139
Agencia de viajes internacional	154	211
Agencia de viajes mayorista	159	197
Operador turístico	502	594
Recreación, Diversión, Esparcimiento	986	565
Bolera	4	4
Centro De Convenciones	15	20
Centro De Recreación Turística	67	63
Discoteca	679	352
Organizador De Eventos	2	3
Peña	25	13
Pista De Patinaje	13	11
Sala De Baile	0	0
Sala De Recepciones Y Banquetes	151	63
Termas Y Balnearios	30	36
Transporte Turístico	417	242
Transporte Aéreo	74	151
Transporte Terrestre	343	91
Total	18360 Hombres	15823 Mujeres
	53,71%	46,29%
	34183 Empleados	

Fuente: Ministerio de Turismo. (2018)

Industria hotelera en la Provincia de Pichincha

Según el Ministerio de turismo (2018) se registra que existen 835 establecimientos que brindan servicio de alojamientos, con un total de oferta de 13373 habitaciones, 24972 camas y hasta 35318 plazas, de los cuales en su mayoría son hostales con un 33% de los establecimientos registrados, hoteles residencia representa el 17% y hoteles alcanzan tan solo el 12%, con una categorización en la Provincia de 2 y 3 estrellas en su mayoría.

Tabla 7 Establecimientos Turísticos por Categoría en Pichincha

Establecimientos Turísticos	Camas	Plazas	
Campamento Turístico	5	3	5
Categoría Única	4	2	4
Segunda	1	1	1
Casa de Huéspedes	8	2	8
Categoría Única	8	2	8
Hacienda Turística	4		4
3 Estrellas	2		2
5 Estrellas	2		2
Hostal	563	68	563
1 Estrella	251	50	251
2 Estrellas	272	7	272
3 Estrellas	35	6	35
Primera	1	1	1
Segunda	2	2	2
Tercera	2	2	2
Hostería	104	79	104
3 Estrellas	47	32	47
4 Estrellas	13	7	13
5 Estrellas	9	5	9
Primera	17	17	17
Segunda	13	13	13
Tercera	5	5	5
Hotel	142	13	142
2 Estrellas	42	10	42
3 Estrellas	57	3	57
4 Estrellas	30		30

5 Estrellas	13	13
Lodge	7	7
3 Estrellas	1	1
4 Estrellas	4	4
5 Estrellas	2	2
Refugio	2	2
Categoría Única	2	2
Total general	835	

Fuente: Ministerio de Turismo. (2018)

1.2.3. Distrito Metropolitano de Quito

Ésta es la capital más cercana al sol con sus 2.850 metros sobre el nivel del mar y el único lugar donde puedes experimentar la energía del centro del mundo, ubicación geográfica privilegiada que otorga a Quito un derroche de bondades que se evidencian en el clima y la riqueza natural.

El Distrito Metropolitano de Quito según el Gobierno Autonomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha (2018), está ubicado la zona centro norte de la provincia, limitando al norte con la Provincia de Imbabura, al sur con los cantones Rumiñahui y Mejía, en su límite este se encuentra los cantones Pedro Moncayo, Cayambe y la provincia de Napo, por el oeste limita con los cantones Pedro Vicente Maldonado, Los Bancos y la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

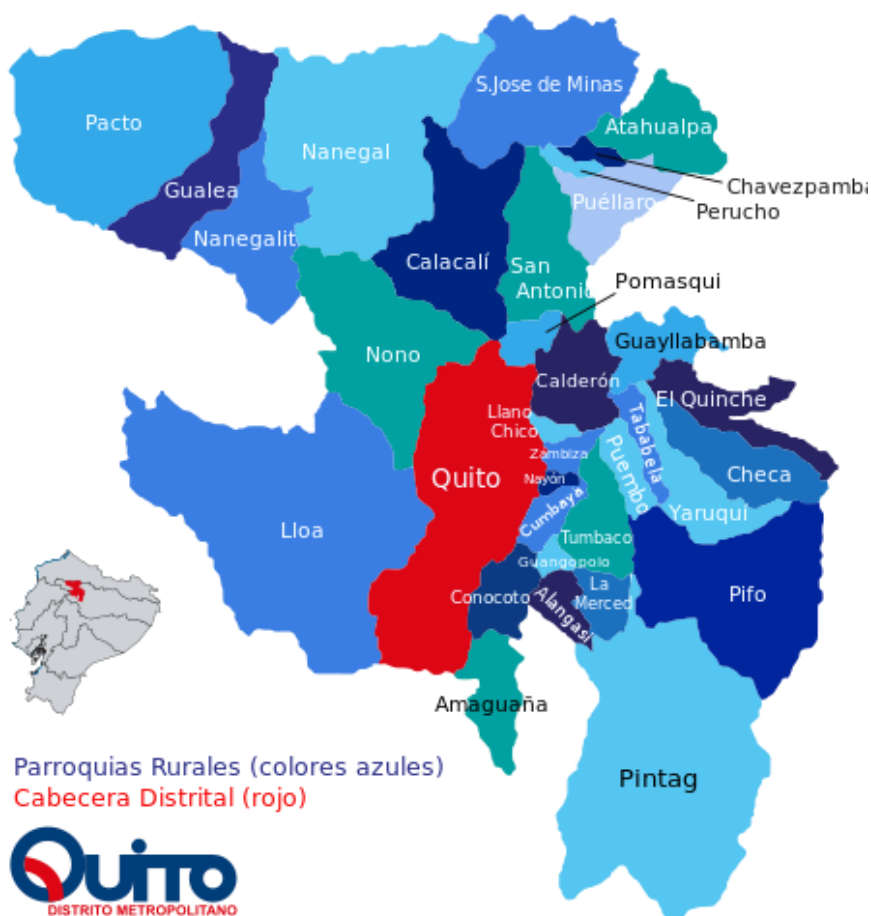
Como capital de la república del Ecuador, es la segunda ciudad más poblado del país, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2017) fue hogar de más de 2'239.191 personas en una superficie de 4.183 Km², territorio que se divide en parroquias urbanas y rurales.

Tabla 8 Parroquias del Distrito Metropolitano de Quito

PARROQUIAS				
U	Belisario	Comité del	Jipijapa	Mariscal Sucre
R	Quevedo	Pueblo	Kennedy	Ponceano
B	Carcelén	Concepción	La Argelia	Puengasí
A	Centro	Cotocollao	La Ecuatoriana	Quitumbe
N	Histórico	El Condado	La Ferroviaria	Rumipamba
A	Chilibulo	El Inca	La Libertad	San Bartolo
S	Chillogallo	Guamaní	La Mena	San Juan
	Chimbacalle	Iñaquito	Magdalena	Solanda
	Cochapamba	Itchimbía		Turubamba
R	Alangasí	El Quinche	Nayón	San Antonio de
U	Amaguaña	Gualea	Nono	Pichincha
R	Atahualpa	Guangopolo	Pacto	San José de Minas
A	Calacalí	Guayllabamba	Perucho	Tababela
L	Calderón	La Merced	Pifo	Tumbaco
E	Chavezpamba	Llano Chico	Píntag	Yaruquí
S	Checa	Lloa	Pomasqui	Zámbiza
	Conocoto	Nanegal	Puéllaro	
	Cumbayá	Nanegalito	Puembo	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha. (2018)

Figura 14 Mapa Político del Distrito Metropolitano de Quito



Fuente: Ecuador Noticias (2016)

Quito considerado como la ciudad está dividida en tres zonas claramente definidas según el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha (2018) se caracterizan por sus matices arquitectónicos y particularidades culturales.

Siendo en el norte de la ciudad el Quito moderno, grandes estructuras urbanas y comerciales, a diferencia del centro o también llamado Quito antiguo, donde se puede apreciar el legado colonial-artístico; y el sector sur se puede ubicar núcleos de expresión juvenil es decir espacios de crecimiento de la ciudad.

Quito situación económica

Según El Telégrafo (2016) el aporte de la ciudad de Quito representa alrededor del 27% del producto interno bruto nacional PIB, además lidera la generación de empleo, el pago de tributos y un índice alto de la creación de empresas en el país.

Además, la ciudad es considerada la capital económica del país desde febrero de 2014 en razón de un análisis de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades), debido a que ha superado en número de compañías y ventas al núcleo urbano formado por Guayaquil, Durán y Samborondón; Diego Mancheno, opino que:

“la construcción, el comercio, el turismo, los servicios, la actividad financiera, la agroindustria, la tecnología y la educación como algunas de las áreas que mueven recursos en Quito. Algunas de ellas representan un porcentaje importante del número de empleos a escala nacional.”

En razón que el 19% de empresas del país se encuentran en el Distrito Metropolitano y estas representan 15,12% de las ventas nacionales, según el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (2015) el 89% de establecimientos que venden tan solo el 2,3%

corresponde a microempresas que concentran el 36% del empleo; mientras que el 1% de los establecimientos corresponde a la gran empresa donde se concentra el 88,2% de las ventas y registran el 32% de las personas ocupadas.

Indicadores que concuerdan con El Gobierno Autonomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha (2018) que afirma que Quito es la ciudad de mayor grado de la afiliación de trabajadores al Seguro Social, con 2,54 millones de personas afiliadas y un creció esperado del 13,6% a escala nacional, siendo la ciudad con mayor porcentaje de trabajadores en ocupación plena, situación que se ha mantenido hasta la fecha según El Telégrafo (2016).

Quito situación socio cultural

Quito, señala indicadores altos respecto a cobertura de servicios básicos, generando un promedio de calidad de vida adecuado; pese a que se evidencia desarrollos desequilibrados a nivel territorial, debido a que se evidencia una brecha entre las zonas que concentran riqueza económica, servicios y equipamientos, y barrios informales y/o asentados en zonas de riesgo.

Según el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (2015) se concentran la mayor población del Distrito y por consiguiente se acentúan las problemáticas sociales como inseguridad, violencia, subempleo, abandono escolar, falta de transporte y otros, debido a que el “hipercentro” concentra los espacios de mejor calidad y con mayor inversión pública y privada.

Además, para los Quiteños que residen o se emplean en barrios más alejados el costo de vida es mayor debido al transporte o el encarecimiento de productos, agravándose con indicadores como que la pobreza afecta al 29,7% y pobreza extrema se registra en

un 7% de la población quiteña, la pobreza alcanza al 40% y la extrema pobreza 11,3% en la zona rural de Quito es más del doble que en la zona urbana.

En esta pequeña metrópoli aún se vivencian problemáticas de exclusión, discriminación y violencia, para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (2015) podrían enfrentarse cambiando hábitos culturales debido a que en la capital habitan 36.870 personas con discapacidades registradas por la Misión Manuela Espejo en el año 2012; el 70% de los casos están registrados en las zonas dispersas del cantón.

Entre otros temas el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (2015) la ciudad en plano socio cultural es joven, tomando en cuenta que la mitad de sus ciudadanos son menores de 29 años, por lo tanto un tema importante es la educación; que según el autor antes citado la cobertura de Centros de Cuidado Diario y de Educación inicial es todavía limitada, la educación básica y bachillerato casi se ha universalizado.

Sin embargo, más de la mitad de la población quiteña mayor de 18 años no ha culminado el bachillerato, además cada año alrededor de 18.000 niños, niñas y adolescentes quiteños abandonan el sistema educativo y apenas 2 de cada 10 jóvenes en la provincia ha alcanzado un título universitario.

Por otra parte Quito según el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (2015) se ha caracterizado por el impulso a la cultura y las artes, mantiene una gran oferta de centros culturales, museos públicos y privados, grupos y compañías teatrales, músicos, bailarines y demás artistas.; esta ciudad ofrece variadas propuestas culturales en el Museo de la Ciudad, la Casa del Alabado, el Museo de Cera, el Teatro Sucre o la Casa de la Música.

Sin embargo, el desarrollo de las expresiones culturales no siempre ha estado equitativamente localizado y/o diversificado, por lo general se han presentado en determinados territorios y apuntando a eventos y exposiciones únicamente, por otra parte, los barrios, sus expresiones contemporáneas como las culturas urbanas y sus tradiciones han estado alejados de la gestión cultural.

Turismo en Quito

Su patrimonio culinario, artístico, artesanal, arquitectónico y la calidad de su gente le han hecho acreedora de reconocidos y ser considerada una de las principales ciudades para vivir y para el hacer turismo, Quito Turismo (2018) indica que esta ciudad enclavada en los Andes, ofrece una amplia gama de atracciones y actividades únicas en el mundo.

El viajero puede disfrutar de aventuras que elevan su adrenalina, descubrir la gran biodiversidad de esta zona, dar paseos románticos por sus calles coloniales, deleitarse con la gran oferta gastronómica, destacándose sus plazas, arquitectura monumental, iglesias, imponentes conventos, casas patrimoniales y pequeños comercios, lugares donde se muestran que la tradición y el conocimiento ancestral sigue vivo en cada rincón de la ‘Carita de Dios’ que además cuenta con una interesante y variada propuesta de entretenimiento para todos los gustos y todas las edades.

Quito Turismo (2018) manifiesta que en mayo del 2018 Quito fue parte del Top 10 Destino de Lujo de la más grande agencia de viajes on line de Asia y segunda a nivel mundial, CTrip, este reconocimiento ubica a la ciudad como una de las ciudades más atractivas de Latinoamérica en razón de su combinación perfecta de cultura, naturaleza, aventura, gastronomía y calidez de su gente.

Cualidades con las que Quito Turismo, entidad encargada de desarrollar y promocionar turísticamente a la ciudad, ha trabajado en nuevas propuestas y ofertas, permitido fortalecer el liderazgo de la ciudad como destino en Sudamérica y atraer mercados internacionales.

El Diario El Comercio (2016) comenta que el conocido portal de viajeros Traveler Guides, publicó el 20 de marzo de 2016 la lista con los mejores lugares para visitar en Quito como el Volcán Pichincha e Ilaló, El Panecillo, La Capilla del Hombre, lugares para disfrutar de la gastronomía ecuatoriana y opciones de restaurantes, cafés, bares y discotecas en los barrios de La Mariscal, La Floresta, Guápulo y Cumbayá,

Para la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (2016), Quito Turismo, la ciudad tenía proyectado recibir durante 2017 a 652.912 turistas y para 2018 a 684.886 visitantes con un crecimiento estimado de un 5%, siendo de nacionalidad Norteamericana, Colombia, Española, Alemana, y personas provenientes de países sudamericanos y europeo los principales visitantes.

Extranjeros quienes prefieren visitar la Mitad del Mundo, Centro histórico, Teleférico, La Mariscal, El Panecillo, La Ronda, Iglesias, en un promedio de 5 a 6 días, tiempo en el que se genera un gasto promedio de \$631,00 por pax, es decir un gasto promedio diario de \$114,00 por persona, tomando en cuenta alimentación, hospedaje, transporte y recreación.

Con respecto a la oferta en esta zona para el disfrute de todas las actividades posibles de realizar en el cantón Quito se dispone de una amplia oferta turística con 5220 de empresas registradas que se dedican a brindar servicios turísticos como agencias de viajes, alojamiento, alimentación, transporte turístico, entre otras.

Tabla 9 Establecimientos Turísticos en Quito

Establecimientos Turísticos en Quito	
Alimentos y Bebidas	3433
Bar	232
Cafetería	358
Fuente De Soda	568
Restaurante	2275
Alojamiento	681
Campamento Turístico	4
Casa de Huéspedes	6
Hacienda Turística	4
Hostal	498
Hostería	31
Hotel	131
Lodge	7
Operación e Intermediación	760
Agencia de viajes dual	318
Agencia de viajes internacional	104
Agencia de viajes mayorista	83
Operador turístico	255
Recreación, diversion, esparcimiento	218
Bolera	2
Centro de convenciones	6
Centro de recreación turística	5
Discoteca	161
Organizador de eventos	2
Peña	4
Pista de patinaje	1
Sala de baile	1
Sala de recepciones y banquetes	30
Termas y balnearios	6
Transporte Turístico	128
Transporte Aéreo	29
Transporte Terrestre	99
Total general	5220

Fuente: Ministerio de Turismo. (2018)

Además, como ya se mencionó anterior mente el turismo es una industria genera una gran fuente de empleo amplia teniendo actualmente a 30496 empleados registrados en el cantón Quito, de los cuales el 45,30% son mujeres y el 54,70%son hombres.

Tabla 10 Resumen De Empleo En Establecimientos Turísticos De Quito

Establecimientos Turísticos Quito	Hombres	Mujeres
Alimentos Y Bebidas	10636	8995
Bar	579	388
Cafetería	671	959
Fuente De Soda	802	940
Restaurante	8584	6708
Alojamiento	3282	2021
Campamento Turístico	6	3
Casa De Huéspedes	6	10
Hacienda Turística	11	15
Hostal	788	802
Hostería	69	57
Hotel	2379	1116
Lodge	23	18
Operación E Intermediación	1453	2047
Agencia De Viajes Dual	722	1128
Agencia De Viajes Internacional	139	186
Agencia De Viajes Mayorista	159	195
Operador Turístico	433	538
Recreacion, Diversion, Esparcimiento	929	522
Bolera	4	4
Centro De Convenciones	15	20
Centro De Recreación Turística	67	63
Discoteca	659	339
Organizador De Eventos	2	3
Peña	25	13
Pista De Patinaje	13	11
Sala De Baile	0	0
Sala De Recepciones Y Banquetes	132	55
Termas Y Balnearios	12	14
Transporte Turístico	382	229
Transporte Aéreo	73	149
Transporte Terrestre	309	80
Total	16682 Hombres	13814 Mujeres
	54,70%	45,30%
	30496 Empleados	

Fuente: Ministerio de Turismo. (2018)

Industria hotelera en Quito

Quito Turismo (2016), indica que existen 653 establecimientos que brindan alojamiento en Quito, sumando un total de 13.357 habitaciones y 26.851 plazas, se registró en 2017 un 46,97% de ocupación promedio con tarifa promedio de \$73,07.

Cabe recalcar que estos datos son generales ya que por categorías se encuentran registradas como establecimientos de 5 estrellas 19 establecimientos que representa el 2.91% entre Hoteles, Haciendas Turísticas, Hosterías y Lodge, que suman 2.956 habitaciones y 5.829 plazas, con un porcentaje de ocupación de 60,27% y una tasa de \$92,56 en 2017.

Los establecimientos de 4 estrellas representan el 6.28%, entre Hoteles, Hosterías y Lodge, un total de 41 establecimientos que suman 4.425 habitaciones y 9.125 plazas, generando en 2017 un 55,36% de porcentaje de ocupación y \$82,89 como tarifa promedio; Por otra parte, los establecimientos de 3 estrellas representan 15.62%, con 102 establecimientos de alojamiento como Hoteles, Hostales y Pensiones.

Sumando 2.135 habitaciones y 4.260 plazas que registraron un 25,46% de porcentaje de ocupación y \$50,96 como tarifa promedio, los establecimientos 261 de 2 estrellas representa 39.97% del total de establecimientos que brindan alojamiento en Quito y suman 1.673 habitaciones y 3.380 plazas, pero en 2017 registraron un 32,56% de ocupación y una tarifa promedio de \$23,43.

Tabla 11 Resumen de Establecimientos de Alojamiento

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO	CATEGORÍA						
	5 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	2 ESTRELLAS	1 ESTRELLAS	ÚNICA	TOTAL
APARTAMENTO TURÍSTICO			1				1
CAMPAMENTO TURÍSTICO						2	2
CASA DE HUÉSPEDES						6	6
HACIENDA TURÍSTICA	2		1				3
HOSTAL			29	229	216		474
HOSTERÍA	4	6	15				25
HOTEL	11	31	52	29			123
LODGE	2	4	1				7
PENSIÓN			3	3	6		12
TOTAL DE ESTABLECIMIENTOS	19	41	102	261	222	8	653
HABITACIONES	2.956	4.425	2.135	1.673	2.127	41	13.357
PLAZAS	5.829	9.125	4.260	3.380	4.182	75	26.851
% DE OCUPACIÓN 2018 Ene - Ago.	60,27%	55,36%	25,46%	32,56%			46,97%
TARIFA PROMEDIO 2018 Ene - Ago.	\$ 92,56	\$ 82,89	\$ 50,96	\$ 23,43			\$ 73,07

Fuente: Servicios Turísticos, Información de alojamiento.

Elaborado por: Autora

Como se puede observar en la tabla anterior quienes mejor se encuentran posicionados en el mercado son los establecimientos de 5 y 4 estrellas debido a que la oferta es baja en relación a las otras categorías permite una mejor distribución del mercado.

Además, la dirección y ejecución de actividades en estos establecimientos es en su mayoría técnica y especializada dando un mejor rendimiento a sus recursos y mayor eficiencia a el marketing que gestionan, por otra parte, el crecimiento de la industria hotelera en esta ciudad es justificada básicamente a que esta no solo se dedica el turismo sino a también a nivel corporativo en razón del movimiento económico que se desarrolla en la ciudad.

Para Ruiz (2015) una de las últimas inversiones en este sector fue la inversión de USD 6,5 millones para recuperar una casa antigua del Centro Histórico y convertirla en el Hotel Casa Gangotena. Consorcio Nobis a inicios del año 2014, anunció la construcción de Wyndham Grand Cóndor, la obra que tubo prevista una inversión de \$17 millones.

1.2.4. Sector de La Mariscal

En el centro norte de Quito se encuentra el Sector de “La Mariscal”, Héctor López Molina es una joya más de esta enigmática ciudad; La ciudadela Mariscal Sucre, va desde la calle Veintimilla hasta la avenida Patria y desde la avenida 10 de agosto hasta la Seis de Diciembre y su historia.

Según Quito Informa (2018) data de 1.905 la empresa Anglo French adquirió una gran extensión de terreno desde la Patria con el plan de construir la estación del ferrocarril que nunca se realizó, más tarde el Municipio adquirió este predio y para 1921 se constituyó como el barrio de la Mariscal Sucre.

Un año más tarde comenzaron a venderse lotes en esta zona a familias pudientes donde se construían pequeñas quintas de descanso para el fin de semana, pero entre 1930 y 1940 se comienza a construir hermosas edificaciones para vivir definitivamente y algunas embajadas.

Para el diario El Comercio (2018) en la década de 1970 con el boom petrolero se construyeron los primeros edificios modernos en este sector y se instalaron los bancos y las primeras boutiques en la avenida Amazonas, para 1980 se inició cierta decadencia en el sector por la salida de moradores que arrendaron sus casas, convirtiéndose en negocios.

Para la época actual se ha identificado el retorno de moradores al sector por la oferta inmobiliaria que existe con la construcción de nuevos edificios, sin embargo, los moradores sostienen que la inseguridad es un factor que también marca la vida de quienes residen y trabajan actualmente en este sector, que se da en mayor margen en la Plaza Foch.

Turismo en el sector de la Mariscal

Esta zona contar con más de 200 edificios patrimoniales de la cuales muchas edificaciones son hermosos hoteles y actividad turística, galerías, centros culturales, restaurantes y sobretodo centros de diversión alrededor de la Plaza Foch ,que fue creada con el objetivo de que sea un punto turístico que contara con servicios de alta calidad, pero eso no se logró, por lo que ahora se intenta combinar una urbe cosmopolita con un barrio residencial histórica donde se vive una delirante actividad nocturna.

Asimismo, el barrio tiene una Ordenanza especial que lo cataloga como Zona Especial Turística y le otorga una administración zonal propia, según el catastro generado por Quito Turismo (2018) existe 1624 empresas dedicadas al turismo en este sector en su mayoría brindan el servicio de alimentación con un 69,09%, seguida por agencias de viajes con un 14,47% y alojamiento con 11,51%.

Tabla 12 Establecimientos Turísticos en La Mariscal

Establecimientos Turísticos en La Mariscal	
Alimentos Y Bebidas	1122
Bar	118
Cafetería	121
Fuente De Soda	148
Restaurante	735
Alojamiento	187
Hacienda Turística	1
Hostal	137
Hotel	49
Operación E Intermediación Turística	235
Agencias De Servicios Turísticos	235
Recreación, Diversión Y Esparcimiento	66
Centro De Convenciones	3
Discoteca	56
Organizador De Eventos	1
Peña	2
Sala De Recepciones Y Banquetes	4
Transporte Turístico	14
Transporte Aéreo	3
Transporte Terrestre	11
Total General	1624

Fuente: Quito Turismo. (2018)

Debido a la amplia oferta turística en esta zona se registra 7451 empleados, de los cuales el 42.37% son mujeres, datos que se considera irreal ya que existe mucha contratación informal en esta zona por la naturaleza del empleo.

Tabla 13 Resumen De Empleo En El Sector De La Mariscal

	Mujeres	Hombres
Alimentos Y Bebidas	1724	2267
Bar	161	243
Cafetería	143	105
Fuente De Soda	112	114
Restaurante	1308	1805
Alojamiento	771	1334
Hacienda Turística	0	0
Hostal	234	186
Hotel	537	1148
Operación E Intermediación Turística	559	415
Agencias De Servicios Turísticos	559	415
Recreación, Diversión Y Esparcimiento	91	227
Centro De Convenciones	1	2
Discoteca	81	174
Organizador De Eventos	0	0
Peña	8	8
Sala De Recepciones Y Banquetes	1	43
Transporte Turístico	12	51
Transporte Aéreo	4	2
Transporte Terrestre	8	49
Total General	3157 Hombres	4294 Mujeres

Fuente: Quito Turismo. (2018)

Industria Hotelera en "La Mariscal"

La diversidad de oferta del servicio de alojamiento en esta zona es amplia, tanto en diseño como en precio y categoría, ya que podemos encontrar establecimientos de 5 estrellas en grandes y modernos edificios con tarifas de más de \$120,00 por noche, casas patrimoniales refaccionadas con lujosas y extravagantes decoraciones que por su tamaño han sido categorizadas como hostales de 3 estrellas con tarifas de \$80,00 por noche o en su mayoría establecimientos pequeños de 2 estrellas con servicios básicos e incluso habitaciones compartidas de no más de \$25,00 por noche.

Tabla 14 Establecimientos de alojamiento en el Sector La Mariscal

	Actividad	Habitaciones	Plazas
Hacienda Turística	1		
3 Estrellas	1		
Hostal	137	1480	3492
1 Estrellas	17	44	102
2 Estrellas	108	1255	3039
3 Estrellas	12	181	351
Hotel	49	2176	4446
2 Estrellas	7		
3 Estrellas	28	611	1207
4 Estrellas	9	511	1056
5 Estrellas	5	1054	2183
Total General	187	3656	7938

Fuente: Quito Turismo. (2018)

Diversidad que permite adaptarse a todo tipo de turistas que prefieren hospedarse en este sector por la cercanía al centro histórico y los centros turísticos o de diversión de la zona, pero a la vez generando oferta excesiva concentrada en un solo lugar obligando a los establecimientos a bajar sus tarifas para ser competitivos especialmente en OTAS, On Line Travel Agencies.

Tabla 15 Tarifas en OTAS de establecimientos de alojamiento en la zona de La Mariscal

Tarifa Promedio	Booking	Hoteles.com	Expedia	Hotelworld	Promedio
Bed and Breakfast	\$ 41,19	\$ 60,73	\$ 43,88		\$ 43,00
Hostal	\$ 33,64	\$ 27,50	\$ 32,00	\$ 39,00	\$ 32,25
Hotel	\$ 69,47	\$ 78,68	\$ 79,50	\$ 75,00	\$ 70,36
Otro	\$ 27,20	\$ 32,00	\$ 40,50	\$ 15,50	\$ 28,71
Aparthotel	\$ 47,00				\$ 47,00
Total general	\$ 46,15	\$ 62,19	\$ 62,33	\$ 36,25	\$ 47,13

Fuente: Tripadvisor (2018)

Elaborado por: Autora

CAPÍTULO 2

2. DIAGNOSTICO

2.1.Objetivo del Capítulo

En este segundo capítulo se describe la situación actual de City Art Hotel Silberstein y sus procesos operativos, reconociendo su fortalezas y debilidades como organización de forma que esta descripción funciones como base para el desarrollo un sistema de costos ABC.

2.2. City Art Hotel Silberstein

La familia Alamana Silberstein llega en los años noventa a nuestro país, enamorados de Ecuador deciden instalarse en la ciudad de Quito, al identificar el potencial turístico que nuestro país posee deciden generar un conjunto de negocios dedicados a esta industria.

En 2010, tras haber operado por 20 años la agencia de viajes Galextur y el exitoso Hotel Silberstein en Santa Cruz, Islas Galápagos, deciden adquirir un edificio patrimonial en el sector de la Mariscal, entre la calle Wilson y Juan León Mera, antiguo hotel “Mansión del Ángel”.

Esta edificación al llegar a manos de la familia hoy propietaria fue refaccionada en estilo barroco y decorada con finos detalles de época de Ecuador y Alemania, razón por la cual deciden darle el nombre “City Art Hotel Silberstein”.

Este acogedor hotel boutique de 3 plantas dispone de un pequeño jardín, un amplio salón con chimenea y biblioteca, un comedor en la terraza del tercer piso donde se sirve un variado desayuno buffet y 10 habitaciones decoradas al estilo con antigüedades y detalles diferentes en cada una de ellas, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 16 Distribución City Art Hotel Silberstein

Piso	N° Hab.	Tipo de Habitación	Capacidad
Piso 1	1	Matrimonial	2 pax
	2	Matrimonial	2 pax
	3	Twin	2 pax
	4	Single	1 pax
Piso 2	5	Twin	4 pax
	6	Twin	4 pax
	7	Matrimonial	2 pax
Piso 3	301	Junior Suit	2 pax
	302	Suit Matrimonial	3 pax
	303	Suit Matrimonial	3 pax

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.

Elaborado por: Autora

Tabla 17 Cuadro resumen habitaciones City Art Hotel Silberstein

	Tipo de Habitación	Capacidad
10 Habitaciones	3 Matrimonial	25 pax
	3 Twin	
	1 Single	
	1 Junior Suite	
	2 Suite Matrimonial	

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.

Elaborado por: Autora

Pequeño hotel bed and breakfast en 2017 tuvo un porcentaje de ocupación de 25% y una tarifa promedio de \$63.97, tarifa en la que se incluye una bebida de bienvenida, amenities y atenciones por persona, servicios de información turística, limpieza diaria de habitaciones, internet por wifi en todas sus instalaciones y desayuno buffet variado con panes, pasteles y mermeladas caseras, cereales, frutas, jugos de pulpa, lácteos, embutidos y más.

Para el desarrollo sus actividades City Art Hotel Silberstein mantiene un sistema complejo, en el que la operación directa con el cliente es desarrollada por 4 personas en diferentes puestos poli funcionales.

Por otra parte, el sistema administrativo y otras actividades es desarrollada por su propietaria y colaboradores de Galextur, agencia de viajes de la red de negocios Silberstein; a excepción del departamento contable debido a que este ha sido contratado a un consultor externo y otras actividades eventuales que son contratadas por servicios profesionales.

Figura 15 Organigrama City Art Hotel Silberstein



Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

2.2.1. Procesos de compras y costos en City Art Hotel Silberstein

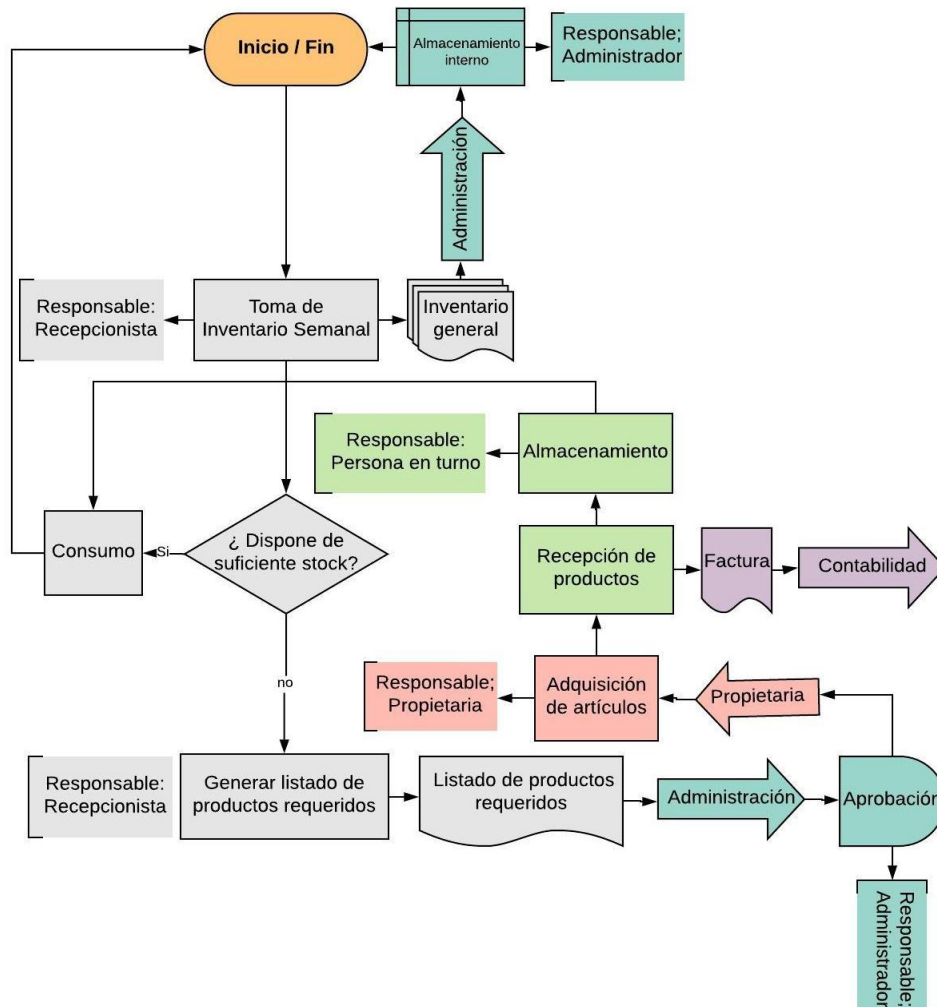
Actualmente este pequeño hotel no cuenta con ningún sistema de control de costos, solamente se generan procesos empíricos basados en la compra semanal directa de productos en Supemaxi, productos que son requeridos para el servicio del desayuno buffet, limpieza de habitaciones y mantenimiento del hotel.

Dicha compra es realizada en base a un listado de productos estimados a ser consumidos durante una semana según la ocupación estimada y la experiencia de la recepcionista quien es responsable de esta actividad.

De estos procesos aislados no se lleva ningún registro o histórico de los productos adquiridos, recibidos o su consumo, simplemente estos productos son almacenados sin ningún orden en particular en el refrigerador y anaqueles asignados para alimentos, suministros para desayuno y un adicional para artículos de limpieza.

El proceso se detalla en el siguiente flujograma:

Figura 16 Proceso de compras actual de City Art Silberstein



Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

El único formato que se genera en este procedimiento es el listado de productos requeridos para el periodo de tiempo determinado en el que se incluye el número de pax aproximados a hospedar, periodo de tiempo tomado en cuenta, productos con su respectivo inventario y la cantidad solicitada de compra, sin ningún orden de los artículos.

Tabla 18 Formato de pedido semanal actual

Pedido Semanal		
del	15/10/2018	al 21/10/2018 Desayuno para 15 pax
Producto	Inventario	Pedido

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

En general, en City Art Hotel Silberstein el proceso de control de costos no se ha llevado a cabo, simplemente se ha abastecido al hotel de los artículos que se han considerado necesarios para prestar el servicio de hospedaje con desayuno buffet incluido, sin llevar un registro de los mismos, generando así un vacío de información necesaria para toma de daciones activas en pro del establecimiento.

CAPÍTULO 3:

3. PROPUESTA

3.1. Objetivo Del Capítulo

En este capítulo final se presenta la propuesta de un SISTEMA DE COSTOS, es decir el conjunto de procesos enfocados en la obtención de datos relevantes que permitan determinar el costo de los elementos que intervienen en cada una de las actividades operativas que se realiza en el City Art Hotel Silberstein, a través del planteamiento de procesos y formatos que los sinteticen para su posterior análisis, de forma que estos se establezcan como base para tomar decisiones.

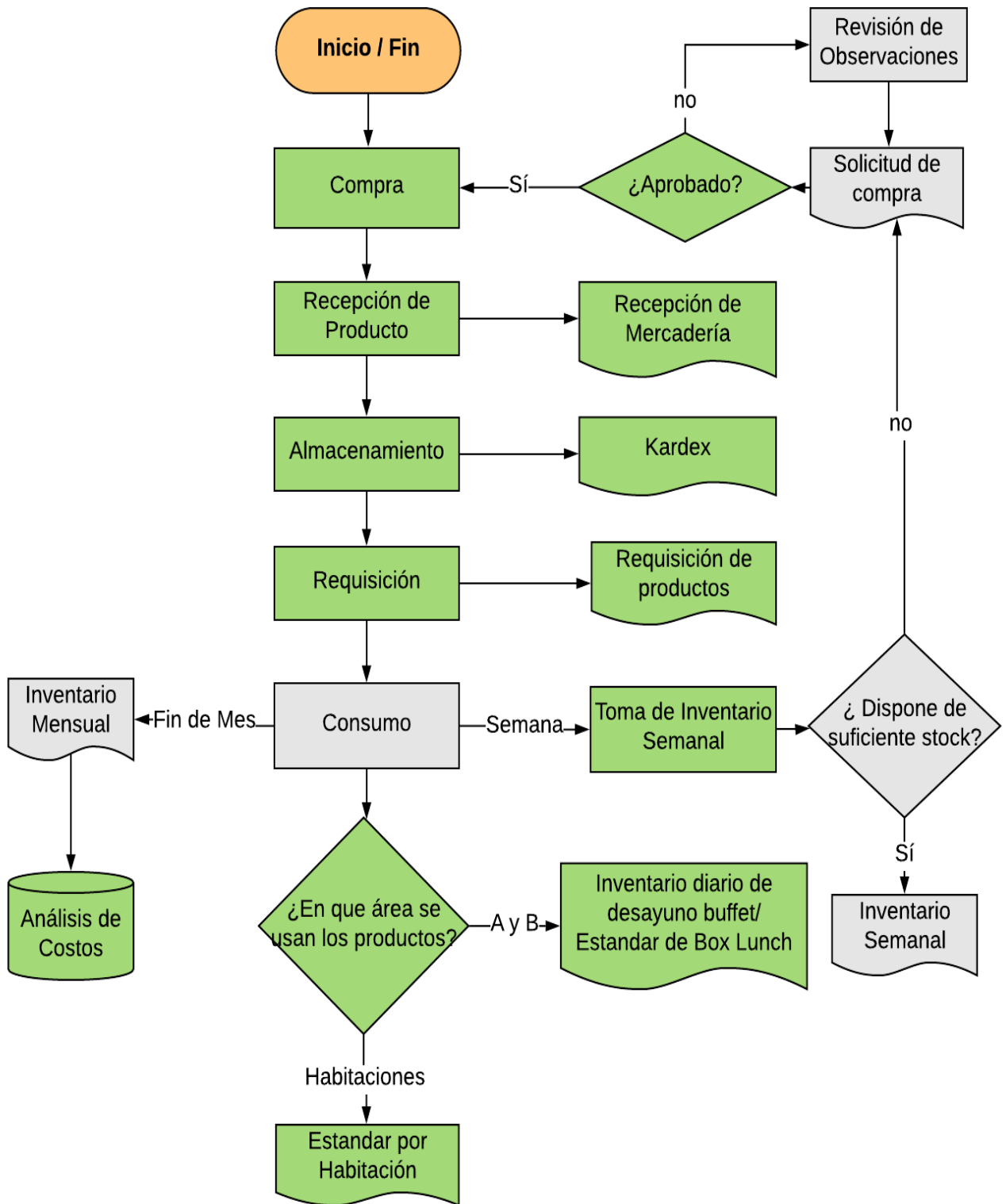
Además, el planteamiento de estos elementos tiene como objetivo estandarizar los procesos y los productos, para maximizar la eficiencia al momento de comprar artículos para la prestación de servicios ofertados en este hotel.

3.2. Sistema de costos

El sistema que se propone en el presente trabajo es el conjunto de procesos ordenados de forma que inicia con la determinación de responsables, políticas, actividades y formatos que permitan la compra eficiente de productos necesarios para brindar el servicio de alojamiento y desayuno en City Art Hotel Silberstein.

Además, este sistema permitirá el control del uso de cada uno de los artículos que se utilicen en las diferentes actividades operativas en el hotel y posteriormente el análisis del costo generado por el consumo de materia prima de las áreas operativas del hotel, estos instrumentos están diseñados de forma que permitan obtener datos relevantes para toma de decisiones, de forma que se logre una optimización de recursos.

Figura 17 Flujoograma Sistema de Costos ABC propuesto para City Art Hotel Silberstein



Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

3.2.1. Proceso de Compra

El proceso de compra en este establecimiento se realizará bajo las siguientes políticas:

Responsable: Administrador

Temporalidad: Semanalmente, días lunes.

1. Cada una de las áreas dispondrá un formato específico para solicitar la compra de los artículos necesarios para su trabajo diario, basándose en stocks mínimos y máximos calculados bajo el criterio del administrador y el responsable de cada área, según el consumo, el tiempo de caducidad de cada artículo y el inventario previamente realizado.
2. En el caso del área de habitaciones este inventario será tomado en cada una de las habitaciones y en el lino, para el área de alimentos el inventario semanal será tomado en el comedor y en la bodega designada para estos artículos.
3. Durante la toma de inventario se verificará el estado del artículo, características organolépticas y fecha de caducidad, en caso de no cumplir con las características requeridas se notificará y se generará un reporte artículos dados de baja en el formato destinado para esta actividad (Tabla 21).
4. Para las dos áreas, cada responsable de área se determinará si es necesaria o no la compra de cada artículo, según las existencias versus los stocks mínimos y máximos previamente establecidos y la ocupación proyectada para el siguiente periodo.
5. El administrador procederá a gestionar la compra si existe justificación según el stock registrado en inventario y la ocupación proyectada para el periodo de compra.
6. El administrador deberá enviar a cada proveedor un listado de los artículos requeridos según las características detalladas en el documento denominado

“Especificaciones de Compra” (Tabla 22), vía email con la respectiva confirmación telefónica.

7. Las especificaciones de compra de cada artículo serán previamente establecidas por el administrador en conjunto con el responsable de cada área, tomando en cuenta su consumo, calidad, facilidad de manejo y conservación, su almacenamiento, opciones de proveedor, entre otros.

Documentos de Respaldo:

- Solicitud de compra para Habitaciones (Tabla 19)
- **Elaborado por:** Camarero de habitaciones
- **Aprobado por:** Administrador

Tabla 19 Formato para solicitud de compra habitaciones

Solicitud de Compra para Habitaciones									
Responsable					Fecha				
Producto	Inventario en Bodega	Inventario en Habitaciones	Inventario Total	Stock Mínimo	Stock Máximo	Comprar	Aprobado	Proveedor	Costo

Realizado por: _____ <i>Nombre de responsable</i> Camarero Firma de responsable	Autorizado por: _____ <i>Nombre del Administrador</i> Administrador Firma de autorización
--	--

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
 Elaborado por: Autora

- **Artículos a solicitar:**

Suministros para Decoración

- ✓ Lirios
- ✓ Rosas
- ✓ Nardos

Amenities

- ✓ Chocolate para cobertura
- ✓ Fundas blancas
- ✓ Jabón hotel
- ✓ Papel higiénico
- ✓ Acondicionador de galón
- ✓ Acondicionador hotel
- ✓ Shampoo de galón
- ✓ Shampoo hotel

Suministros de Lavandería

- ✓ Detergente en polvo
- ✓ Quita mancha líquido

Suministros de Limpieza

- ✓ Crema lava vajillas
- ✓ Desinfectante
- ✓ Escoba dura
- ✓ Escoba suave
- ✓ Esponja lava vajillas
- ✓ Funda basura negra industrial
- ✓ Limpia vidrios
- ✓ Limpiador en polvo
- ✓ Paños absorbentes

Suministros de Mantenimiento

- ✓ Focos
- ✓ Pegamento
- ✓ Pilas AAA
- ✓ Silicona en barra

- Solicitud de compra para A y B (Tabla 20)

- **Elaborado por:** Mesero
- **Aprobado por:** Administrador

Tabla 20 Formato para solicitud de compra de alimentos y bebidas

Solicitud de Compra de Alimentos y Bebidas									
Responsable					Fecha				
Producto	Inventario en Bodega	Inventario en Comedor	Inventario Total	Stock Mínimo	Stock Máximo	Comprar	Aprobado	Proveedor	Costo

Realizado por: _____ *Nombre de responsable* _____ Autorizado por: _____ *Nombre del Administrador* _____
 Mesero Administrador

Firma de responsable Firma de autorización

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
 Elaborado por: Autora

- **Artículos a solicitar:**

Suministros para Desayuno

- ✓ Fósforos
- ✓ Fundas de papel
- ✓ Papel aluminio
- ✓ Servilletas

Embutidos

- ✓ Jamón de espalda
- ✓ Peperoni
- ✓ Tocino

Empacados

- ✓ Aceite
- ✓ Agua sin gas
- ✓ Azúcar blanca
- ✓ Azúcar en sobre
- ✓ Azúcar en splenda
- ✓ Botellón de Agua
- ✓ Café
- ✓ Caramelos
- ✓ Cereal
- ✓ Granola
- ✓ Mermelada de maracuyá y piña
- ✓ Mermelada de mora y frutilla
- ✓ Pan blanco cortado
- ✓ Pan integral cortado
- ✓ Pastel de banana
- ✓ Pastel de chocolate
- ✓ Ricacao
- ✓ Sal yodada
- ✓ Te frutos rojos
- ✓ Te manzanilla
- ✓ Te negro
- ✓ Té verde

Frutas

- ✓ Frutillas
- ✓ Granadilla
- ✓ Kiwi
- ✓ Mandarinas
- ✓ Manzanas rojas
- ✓ Manzana verde
- ✓ Melón
- ✓ Oritos
- ✓ Papaya
- ✓ Piña
- ✓ Pitahaya
- ✓ Sandia
- ✓ Uvillas

Lácteos

- ✓ Huevos
- ✓ Leche
- ✓ Mantequilla sin sal
- ✓ Queso crema
- ✓ Queso criollo
- ✓ Queso finas hiervas
- ✓ Yogurt de durazno
- ✓ Yogurt de mora
- ✓ Yogurt natural

Pulpas

- ✓ Pulpa de guanábana
- ✓ Pulpa de mango
- ✓ Pulpa de maracuyá
- ✓ Pulpa de mora
- ✓ Pulpa de naranjilla

Verduras

- ✓ Cebolla perla
- ✓ Cebollin
- ✓ Champiñones
- ✓ Espinaca
- ✓ Lechuga crespa
- ✓ Tomate cherry
- ✓ Tomate riñón

Tabla 21 Formato de Productos de Baja

PRODUCTOS BAJA						
Área:		Fecha		Inventario	Semanal	
Responsable					Mensual	
Producto		Cantidad	En mal estado	Caducado	Otros	
Realizado por: <i>Nombre de responsable</i>			Autorizado por: <i>Nombre del Administrador</i>			
Camarero/ Mesero			Administrador			
Firma de responsable			Firma de autorización			

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

Tabla 22 Formato de Especificaciones de compra

ESPECIFICACIONES DE COMPRA Y RECEPCION DE PRODUCTOS						
Área:						
Responsable						
Producto	Características			Especificaciones de	Inventario	
	Unidad de medida	Marca	Peso/ Empaque/ Tamaño	Almacenamiento	Mínimo	Máximo
Realizado por: <u>Nombre de responsable</u> Camarero/ Mesero		Autorizado por: <u>Nombre del Administrador</u> Administrador				
Firma de responsable		Firma de autorización				

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

3.2.2. Recepción de mercadería

El proceso de recepción de mercadería en el City Art Hotel Silberstein se realizará bajo las siguientes políticas:

Responsable: Administrador

Horario de recepción de productos: Martes, 11:00 - 16:00

1. El responsable de la recepción de productos deberá verificar que los artículos recibidos:
 - Cumplan las especificaciones de la compra detallado en Tabla 22.
 - Concuermen con la solicitud de compra aprobada.
 - Cumplan con las condiciones acordadas previamente en la Factura entregada por el proveedor.
2. El responsable de cada área deberá completar el formato de recepción de mercadería (Tabla 23).
3. Los productos pasarán a ser almacenados en las bodegas designadas.

4. La factura entregada por el proveedor pasara al proceso de almacenamiento para actualizar el Kardex de cada producto y a contabilidad para la gestión de pagos.
5. El formato de recepción de mercadería (Tabla 23), será archivado en administración.

Documentos de Respaldo:

Tabla 23 Formato de Recepción de Mercadería

RECEPCION DE MERCADERIA					
Área:					
Responsable					
Proveedor	Producto	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total	Observación
Realizado por:			<i>Nombre de responsable</i>		
			Camarero/ Mesero		
			Firma de responsable		

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

5.2.3. Almacenamiento

El proceso de almacenamiento de mercadería en este hotel se realizará bajo las siguientes políticas:

Responsable: Administrador

Método de almacenamiento: Método FIFO (primeros en entrar – primeros en salir)

1. En el caso de artículos almacenados en bodega, las facturas entregadas por el proveedor deberán ser registrados en el Kardex (Tabla 24) de cada producto.
2. Los artículos colocados en habitaciones, comedor y otras áreas designadas se registrarán en el histórico de consumo para posteriormente tomar inventario.

Documentos de respaldo:

Tabla 24 Formato de Kardex

KARDEX										
Área:										
Producto										
Unidad de Medida										
Proveedor										
Fecha	Detalle	Ingresos			Salida			Saldo		
		Cantidad	Precio Unitario	Precio Total	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

5.2.4. Requisición de productos

El proceso de Requisición de productos en este hotel se realizará bajo las siguientes políticas:

Responsable de solicitar requisición de productos:

- Artículos para área de alimentos y bebidas: Mesero
- Artículos para área de habitaciones: Camarero

Aprobado por: Administrador

Temporalidad: Días Martes y Viernes de 18:00 – 19:00

1. El responsable de esta actividad solicitará a administración el traslado de productos de la bodega central a cocina y linos, a través del formato de requisición de productos (Tabla 25).
2. El administrador autorizara el traslado de productos solicitados según la ocupación programada.

3. La requisición (Tabla 25) se utilizara para la entrega de productos y actualización del Kardex (Tabla 24)

Documentos de respaldo:

Tabla 25 Formato para requisición de productos

REQUISICION DE PRODUCTOS					
Área:				Fecha	
Responsable					
Producto	Unidad De Medida	Cantidad Solicitada	Cantidad Entregada	Costo Unitario	Costo Total
Realizado por: <u>Nombre de responsable</u> Camarero/ Mesero			Autorizado por: <u>Nombre del Administrador</u> Administrador		
Firma de responsable			Firma de autorización		

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

5.2.5. Estándar de Servicios

La prestación del servicio de alojamiento y desayuno de City Art Hotel Silberstein, se realizará bajo las siguientes políticas:

Responsable:

- Artículos para área de alimentos y bebidas: Mesero
- Artículos para área de habitaciones: Camarero

1. Cada uno de los servicios se registrarán al estándar establecido en los siguientes formatos, establecidos previamente por el administrador en conjunto con el responsable de cada área.

2. Para el área de Habitaciones se realizara una inspección aleatoria diaria de habitaciones dobles y simples según el Check List establecido (Tablas 26 y 27).
3. Para el área de alimentos y bebidas se generaran procesos diferenciados por tipo de desayuno, para el desayuno Buffet se tomara un inventario diario de los productos servidos, de reposición e onerario final registrados en el formato (Tabla 28); Para desayuno box lunch se preparará según el estándar establecido en el formato de Check List de desayuno Buffet (Tabla 29).
4. De los formatos de Alimentos y Bebidas, el administrador generara un costeo en el mismo formato dándole un costo por pax y diario.

Documentos de Respaldo

Habitaciones:

- Check List habitación Simple (Tabla 26)

Tabla 26 Formato de Check List Habitaciones Simple

Check List Habitaciones	
HABITACION	Simple
Cant	Ítem
Decoración	
1	Nardo
Amenities	
2	Shampoo Hotel
2	Rinse Hotel
2	Jabón Hotel
Cortesías	
1	Chocolate Artesanal

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

- Check List habitación Doble (Tabla 27)

Tabla 27 Formato Check List Habitaciones Doble

Check List Habitaciones	
HABITACION	Doble
Cant	Ítem
Decoración	
1	Nardo
Amenities	
3	Shampoo Hotel
3	Rinse Hotel
3	Jabón Hotel
Cortesías	
2	Chocolate Artesanal

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

Alimentos y Bebidas:

- Formato Inventario Diario Desayuno Buffet (Tabla 28)

Tabla 28 Formato Inventario Diario Desayuno Buffet

INVENTARIO BUFETT						
Fecha				Día		
Responsable						
Producto	Cocina				Administración	
	Inventario Inicial	Reposición	Inventario Final	Consumo	Costo Unitario	Costo Total
					Total	\$
					N° de pax	#
					Costo por pax	\$

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

- Check List desayuno box lunch (Tabla 29)

Tabla 29 Formato Check List Desayuno Box Lunch

Check List Desayuno Box Lunch			
Fecha		Cant	
	Cocina	Administración	
Cant	Producto	Costo Unitario	Costo Total
1	Agua Sin Gas 5 ml		
1	Sanduche de jamon y queso		
1	Porcion de pastel		
1	Manzana		
1	Banana		
		Costo por pax	\$

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

5.2.6. Toma de inventarios y revisión de Kardex

La toma de inventarios y revisión de Kardex se realizarán bajo las siguientes políticas en City Art Hotel Silberstein:

Responsable: Administrador acompañado del responsable de cada área.

Temporalidad: Ultimo día de cada mes, finalizados los servicios del día.

1. Este inventario se tomará en cada bodega en un registro físico al final de cada periodo, en el formato establecido (Tabla 30 y 31).
2. El inventario físico deberá ser entregado a la administración para ser digitalizados como base para el análisis de costos y su archivo.
3. La revisión de Kardex se realizará por el administrador en bodega general a través del formato (Tabla 32)

Documentos de respaldo

Lugar:

- Toma de Inventarios: Linos, habitaciones, bodega de productos de limpieza y cocina

Tabla 30 Formato de Toma de Inventario de Habitaciones en Ambientes

INVENTARIO DE PRODUCTOS DE HABITACIONES					
Realizado por:				Fecha	
Producto	Linos	Habitaciones	Total	Costo Unitario	Costo Total
				Total	\$

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.

Elaborado por: Autora

Tabla 31 Formato de Toma de Inventario de Alimentos y Bebidas en Ambientes

INVENTARIO DE PRODUCTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS					
Realizado por:	Administrador			Fecha	
Producto	Cocina	Comedor	Total	Costo Unitario	Costo Total
				Total	\$

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.

Elaborado por: Autora

Tabla 32 Inventario de Bodega

INVENTARIO DE BODEGA					
Realizado por:			Fecha		
Producto	Cantidad		Costo Unitario	Costo Total	
Alimentos y Bebidas					
Habitaciones					
			Total	\$	

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.

Elaborado por: Autora

5.2.7. Análisis de costo de materia prima

Con este proceso final del sistema, se determinará el consumo de productos generado por la prestación de servicios de alojamiento y desayunos, desarrollado bajo las siguientes políticas.

Responsable: Administrador

1. Se trasladará los datos obtenidos en inventarios (Tabla 30 y 31) al formato de análisis de costo (Tabla 33), identificando costos reales de materia prima por área y el costo de venta en relación a los ingresos del mes en análisis.
2. Los datos obtenidos en este proceso deberán ser analizados por administración en el informe general mensual, presentado la primera semana del mes siguiente a la propietaria.

Documentos de respaldo

Tabla 33 Análisis de costo de materia prima mensual

ANÁLISIS DE COSTO MENSUAL			
Año	Mes		
Area	Habitaciones	Alimentos y Bebidas	Total
Inventario Inicial	\$	\$	\$
.+ Compras	\$	\$	\$
Disponible para consumo	\$	\$	\$
.- Inventario Final			
Costo Mensual	\$	\$	\$
Ingreso Mensual			\$
% Costo de Venta			\$
Realizado por: <u>Nombre del Administrador</u> Administrador			

Fuente: Observación City Art Hotel Silberstein.
Elaborado por: Autora

5. CONCLUSIONES

- ✓ La situación actual de City Art Hotel Silberstein es crítica, en razón de que carece de procesos estructurados, generando problemáticas tanto financieras como organizativas.

- ✓ La falta de independencia administrativa de esta empresa no ha permitido la implementación de sistemas administrativos y operativos adecuados, porque al depender de otras entidades para el desarrollo de cada proyecto planteado, estos han contado con poco o nada de atención de las mismas en razón de que es prioritario sus propios proyectos, además de generarse un proceso burocrático que requiere del consumo de más tiempo y recursos para su desarrollo.

- ✓ Para este hotel la implementación de un sistema de costos es urgente, debido a que las actividades actualmente desarrolladas no son controladas, por lo que el desperdicio y fuga de productos es evidente.

- ✓ El mantener alimentado este sistema con información verídica y a tiempo permitirán generar un histórico de consumo que servirá como base para idéntica fallas en los procesos que controla, en razón de que identificar variaciones significativas en el uso de materia prima.

- ✓ Con la implementación de la propuesta planteada se lograría la optimización de recursos y mayor calidad al momento de brindar el servicio de alojamiento y desayuno buffet, pues al entregar una guía detallada del uso de los productos al responsable de brindar estos servicios, estandarizando los procesos y por consiguiente se evitarían errores previos y durante el servicio.

- ✓ Este sistema de costos además contribuye a generar información para tomar decisiones, debido a que está estructurado de forma que documenta, sintetiza y analiza información estratégica en áreas operativas y administrativas.

6. RECOMENDACIÓN

- ✓ Se recomienda la implementación inmediata de este sistema en City Art Hotel Silberstein, de forma que puedan beneficiarse lo antes posible de la estandarización de procesos, la optimización de recursos y la documentación relevante que este sistema ofrece, en razón de que fue diseñado específicamente con las características de esta empresa.

- ✓ Se recomienda cambiar de modalidad de compra actual, debido a que como empresa podría beneficiarse de crédito y descuentos mayores con una cartera de proveedores y no solamente adquirir en un supermercado todos los artículos.

- ✓ Previo a la implementación de este sistema se recomienda la capacitación y concientización del manejo y la importancia del mismo a cada uno de los colaboradores, debido a que sin su correcto uso el sistema no cumplirá con el objetivo de documentar información relevante para la empresa.

- ✓ Aunque este proyecto fue ajustado al personal que dispone actualmente City Art Hotel Silberstein, se recomienda la contratación de una persona adicional bajo el cargo de “Coordinador de costos y compras”, quien se encargue de la gestión de compras, recepción de productos, custodio de bodegas, entrega de requisiciones y toma de inventarios, actividades supervisadas y autorizadas por el administrador, con

el objetivo de tener mayor control sobre los costos generados para la prestación de servicio de alojamiento y desayuno buffet.

- ✓ A pesar de que en base al costo de materia prima que este sistema identifica, se puede fijar una tarifa óptima, se recomienda se analice también los gastos generados con la prestación de los servicios de alojamiento y desayuno, para tener una cifra exacta del costo total en el que se incurre para generar una venta y de esta forma fijar una tarifa mínima que se pueda ofertar sin riesgo de que esta no genere la utilidad establecida.

- ✓ Finalmente se recomienda independizar la administración de esta empresa de las otras entidades del grupo Silberstein, de forma que todos los procesos puedan ser controlados directamente, además se disminuya la burocracia que la dependencia de otras empresas genera, ahorrando tiempo y recursos que pueden destinarse a mejoras directas para City Art Hotel Silberstein.

7. ANEXOS

Anexo 1 Información City Art Hotel Silberstein



Fecha Registro:	15-agosto-2012	Propietario:	TURITOTAL CIA. LTDA.
Nombre Comercial:	CITY ART HOTEL SILBERSTEIN	Tipo de Organización:	JURÍDICA
C.I./RUC:	1791279999001	Representante Legal:	SILBERSTEIN WERNER KURT
Tipo de Empresa:	COMPAÑÍA LIMITADA	N° de Local:	001
Tipo Establecimiento:	PRINCIPAL	Cadena/Franquicia:	
Pertenece A:	NINGUNA	Estado de Actividad:	ACTIVO
Actividad:	ALOJAMIENTO	Fecha Inactivación:	01/01/1900 0:00:00
Tipo:	HOTEL	Motivo Inactivación:	
Categoría:	3 ESTRELLAS	N° Licencia LUAE:	
N° Trámite LUAE:		N° Patente:	98636
N° Predio:	0	Zona Turística:	SI
N° Registro Turístico:	PUIOAJ-00000350	Sector Turístico:	M1-MARISCAL 1
Administración Zonal:	LA MARISCAL	Referencia Adicional:	
Parroquia:	QUITO	N° Dirección:	E5-29
Calle Principal:	WILSON	Tipo de Local:	ARRENDADO
Calle Secundaria:	Y JUAN LEON MERA	N° Teléfono 2:	2543898
N° Teléfono:	2543898 EXT: 0	Página Web:	
Email:	ENARANJO@CITYARTSILBERSTEIN.COM	N° Aforo:	1
Número de Detalles:	10 HABITACIONES	Dirección Anterior:	
N° Plazas:	17	Coordenada Longitud:	500877,3568
Coordenada Latitud:	9977549,989		

OBSERVACIONES

HOJA DE PLANTA MIGRADA CON SISTEMA ANTIGUO DE CATASTRO JP 2017/11/29

Fuente: Quito Turismo (2018)

Anexo 2 Fotografías de City Art Hotel Silberstein

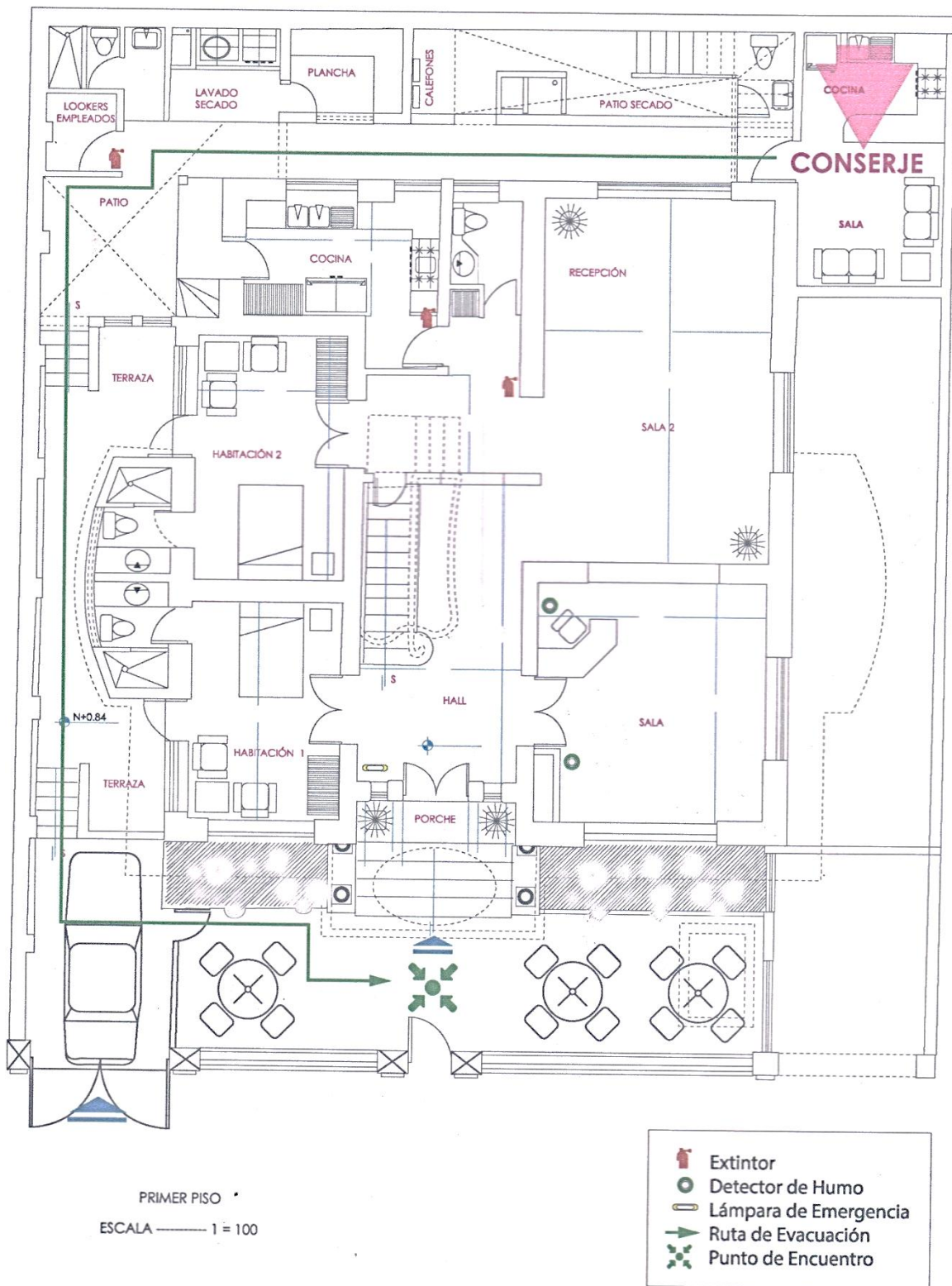


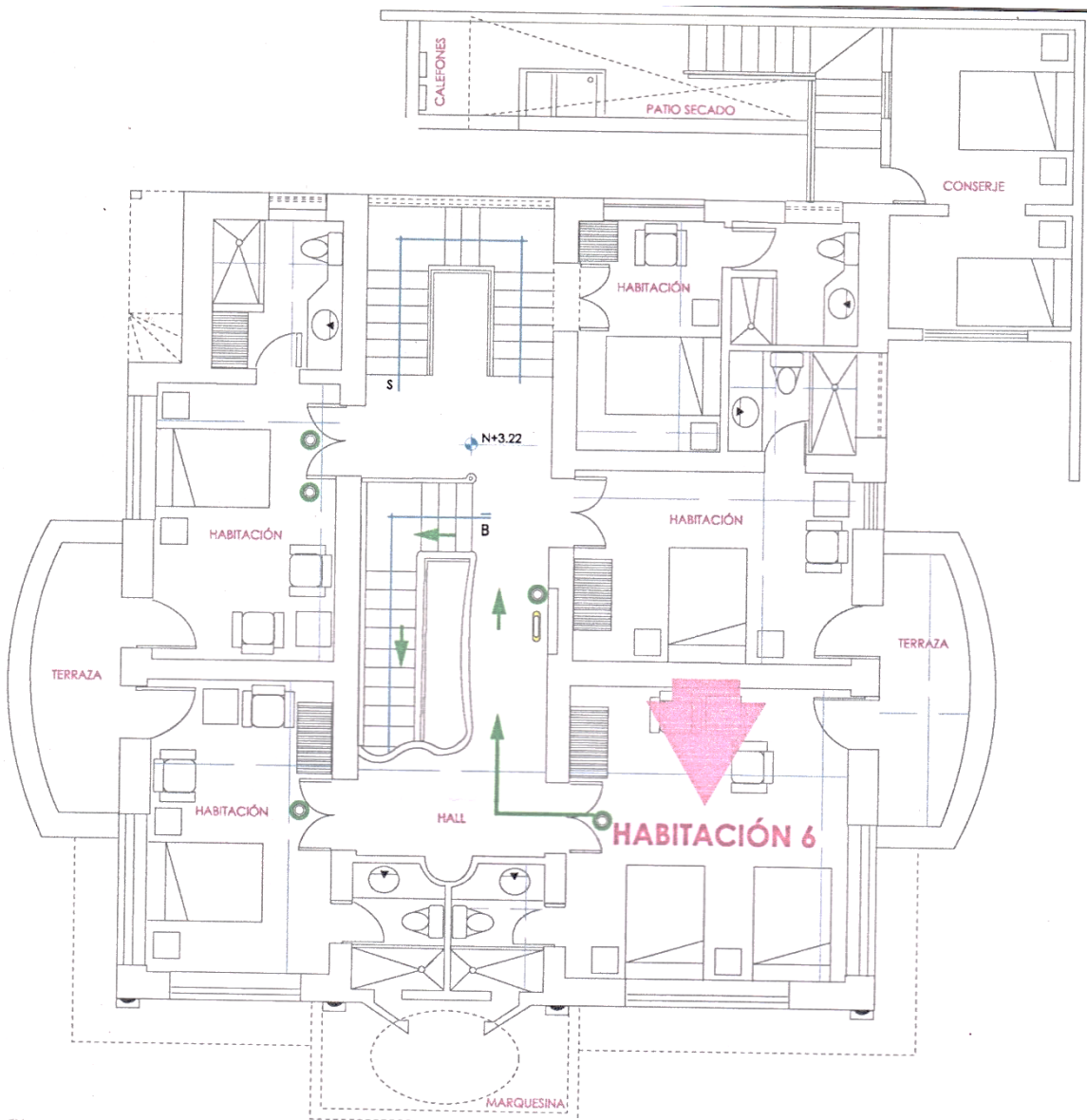









Fuente: City Art Hotel Silberstein (2018)

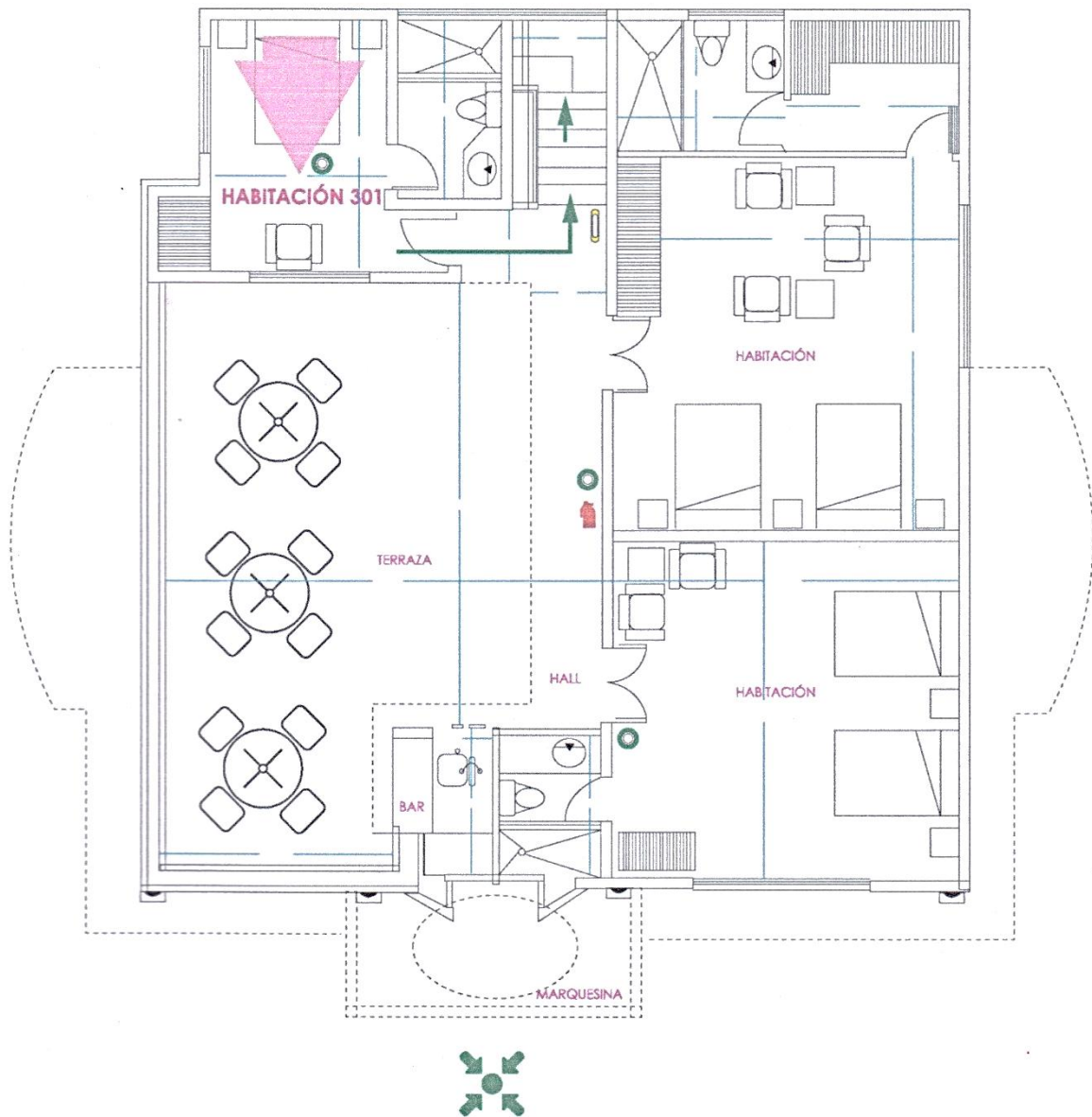
Anexo 3 Planos City Art Hotel Silberstein





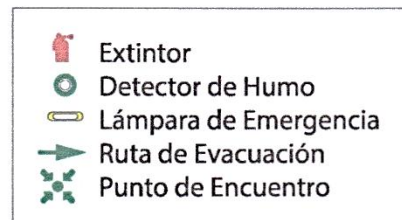
PRIMER PISO ALTO
 ESCALA ——— 1 = 100

-  Extintor
-  Detector de Humo
-  Lámpara de Emergencia
-  Ruta de Evacuación
-  Punto de Encuentro



SEGUNDO PISO ALTO

ESCALA ----- 1 = 100



Fuente: Planos City Art Hotel Silberstein (2015)

8. BIBLIOGRAFÍA

Atehortúa , F., Bustamante Vélez, R., & Valencia de los Rios, J. (2008). *Sistema de gestión integral*. Atioquia: Univesidad de Antioquia.

Gobierno de la Provincia de Pichincha. (2006). *Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Quito: CISMIL.

Agencia de Noticias Públicas del Ecuador (Andes). (22 de Febrero de 2014). *América Economía*. Recuperado el 18 de Abril de 2018, de <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/quito-la-nueva-capital-economica-de-ecuador>

Alarcón González, J. (1998). *Reingeniería de procesos empresariales*. Madrid: Fundacion Confemental.

Avilés, E. (S/N). *Enciclopedia Ecuador*. Recuperado el 18 de Abril de 2018, de <http://www.encyclopediadelecuador.com/tag/provincia-del-pichincha/>

Banco Central del Ecuador. (2018). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 05 de Marzo de 2018, de *Indicadores Economicos*: <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/754>

Cano Vélez, J. A. (2013). *Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF - IFRS), Principios y ejercicios avanzados de contabilidad global*. Barcelona: Profit editorial.

Cegarra Sánchez, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.

Congreso Nacional. (2010). *Ley de Defensa del Consumidor*. Quito.

Congreso Nacional, Comisión de Legislación y Codificación. (2015). *Código De Trabajo*. Quito.

Coordinación General de Estadística e Investigación. (2017). *Boletín de*. Quito: Ministerio de Turismo.

De La Torre, F. (2006). *Administración Hotelera 2 : alimentos y bebidas* (3ra ed.). Trillas, Mexico: Trillas Turismo.

Diario El Comercio. (08 de Abril de 2016). Los 10 mejores destinos para visitar en Quito, según Traveler Guides. *El Comercio*, págs. <http://www.elcomercio.com/tendencias/destinos-quito-turismo-travelerguides-ecuador.html>.

Diario El Comercio. (6 de Mayo de 2018). La Mariscal, en Quito, celebra sus 100 años en mayo del 2018 . *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/lamariscal-quito-barrio-aniversario-historia.html>

Domínguez, P., Burguette, E., & Bernard , A. (2003). *EFFECTOS DEL 11 DE SEPTIEMBRE SOBRE LA HOTELERÍA MEXICANA* . México.

Educaconta. (2015). *Educaconta*. Recuperado el 19 de Febrero de 2018, de Punto de Equilibrio: http://www.educaconta.com/2010/09/el-punto-de-equilibrio-como-estrategia_17.html

El Comercio. (2015). Gobierno busca que el turismo en Ecuador sea el tercer rubro de ingresos. *El Comercio*, págs. <http://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/gobierno-busca-que-turismo-ecuador.html>.

El Comercio. (19 de Mayo de 2016). En Ecuador la esperanza de vida es de 76,2 años, según el estudio de la OMS. *El Comercio*. Obtenido de Actualidad: <http://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-esperanza-vida-salud-latinoamerica.html>

El Ministerio de Turismo. (Septiembre de 2018). *Servicios Turisticos*. Obtenido de Boletín Mensual Turístico Agosto 2018: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-24-21-06-03/boletines-mensuales-de-turismo>

El Telegrafo. (06 de Diciembre de 2016). *El Telegrafo*. Recuperado el 06 de Mayo de 2018, de Quito, puntal económico de Ecuador: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/quito/1/quito-puntal-economico-de-ecuador>

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO. (25 de Febrero de 2016). *Quito Turismo*. Obtenido de Quito en cifras : <https://www.quito-turismo.gob.ec/estadisticas/datos-turisticos-principales/category/82-quito-en-cifras>

Empresa publica de Gestion Turistica "Quito Turismo". (2018). *Catastro La Mariscal*. Quito.

Endara, V. (27 de Noviembre de 2016). Las mujeres viven más que los hombres. *El Telegrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/las-mujeres-viven-mas-que-los-hombres>

Garbey Chacon, N. (01 de Febrero de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de Sistemas de contabilidad y costos en las empresas hoteleras: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-de-contabilidad-y-costos-en-las-empresas-hoteleras/>

García, D., & Correa Quezada, R. (2017). *Previsiones de recuperación económica para el 2018 en Ecuador*. Universidad Técnica Particular de Loja UTPL.

Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha. (2018). *Gobierno Provincial de Pichincha*. Recuperado el 07 de Abril de 2018, de Informacion General: <http://www.pichincha.gob.ec/pichincha/datos-de-la-provincia/95-informacion-general>

Horngren, C., Foster, G., & Datar, S. (2007). *Contabilidad de Costo. Un enfoque general*. México: Pearson Educación.

Instituto Geografico Militar. (2017). *Geoportaligm*. Recuperado el 21 de Febrerp de 2018, de <http://www.geoportaligm.gob.ec/portal/index.php/descargas/geoinformacion/>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2017). *Compendio Estadístico 2016*.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2017). *Ecuador en cifras*. Obtenido de Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo:

http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2017/Diciembre/122017_M.Laboral.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en cifras*. Recuperado el 21 de Marzo de 2018, de Cartografía Temática: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec//cartografia-tematica/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (21 de Marzo de 2018). *Ecuador en cifras*. Recuperado el 21 de Marzo de 2018, de Contador Poblacional: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (8 de Marzo de 2018). *Ecuador en cifras*. Recuperado el 22 de Marzo de 2018, de Noticias: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/el-inec-presento-atlas-de-genero-2018/>

Instituto Nacional de Evaluación Educativa. (2016). *Resultados educativos, retos hacia la excelencia*. Quito: Ministerio de Educación.

Izurieta, D. R. (2013). *ANÁLISIS Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD DE QUITO*.

Kramis Joubanc, J. L. (1994). *Sistema y procedimientos Administrativos* (4ta ed.). Mexico D.F., Mexico: Universidad Iberoamericana. Recuperado el 26 de Noviembre de 2017, de <https://books.google.com.ec/books?id=79QHe9xyLbwC&pg=PA22&lpg=PA22&dq=sistemas,+procedimientos,+actividades&source=bl&ots=sRIY4OeCTQ&s>

ig=sAJkq8oUZGrS1LEGBzJxAaLVs5I&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjN3_31s
t3XAhWION8KHR9UCzwQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false

La Boella. (S/N). *La Boella*. Obtenido de Las características de un verdadero hotel boutique: <http://www.laboella.com/caracteristicas-hotel-boutique/>

LADEVI. (2018). Preocupa el escaso presupuesto para la promoción internacional. *LA AGENCIA DE VIAJES ECUADOR*, 3.

Martinez, A. (11 de Abril de 2017). *Metro Ecuador*. Recuperado el 03 de Abril de 2018, de 10 destinos preferidos para viajar en Ecuador: <https://www.metroecuador.com.ec/ec/estilo-vida/2017/04/11/10-destinos-preferidos-para-viajar-en-ecuador.html>

Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (2017). *INFORME DE DESARROLLO SOCIAL 2007-2017*. Quito: Ministerio Coordinador de Desarrollo Social.

Ministerio de Turismo. (16 de Septiembre de 2011). *REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS*.

Ministerio de Turismo. (9 de Septiembre de 2017). *Noticias Ecuador*. Obtenido de el país más ganador de los World Travel Awards 2017: <http://www.turismo.gob.ec/ecuador-el-pais-mas-ganador-de-los-world-travel-awards-2017/>

Ministerio de Turismo. (2018). *Catastro Nacional De Establecimientos Turisticos*. Quito.

Ministerio de Turismo. (2018). *Servicios Turismo*. Recuperado el 01 de Abril de 2018, de Boletín Mensual: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/19-inteligencia-de-mercados/boletin-mensual/95>

Ministerio de Turismo. (2018). *Servicios Turismo*. Recuperado el 01 de Abril de 2018, de *Análisis Económico*: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/18-analisis-economico/cuenta-satelite-de-turismo/97>

Ministerio de Turismo. (2018). *Servicios Turísticos*. Recuperado el 01 de Abril de 2018, de Catastro de Establecimientos Turísticos.

Ministerio de Turismo. (s.f.). *Ecuador Travel*. Recuperado el 04 de Mayo de 2018, de <https://ecuador.travel/es/descarga/mapa-de-pichincha/>

Ministerio del Trabajo. (27 de Diciembre de 2017). *Noticias*. Recuperado el 02 de Marzo de 2018, de Ministerio del Trabajo establece Salario Básico Unificado 2018: <http://www.trabajo.gob.ec/ministerio-del-trabajo-establece-salario-basico-unificado-2018/>

Morillo Moreno, Coromoto, M., & Cardozo Coro. (Junio de 2017). Sistema de costos basado en actividades en hoteles cuatro estrellas del estado Mérida. *Innovar*, 27(64), 91-114. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v27n64.62371>

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (06 de 02 de 2015). *Ordenanzas Quito*. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de Diagnóstico Estratégico - Eje Social: http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Sesiones%20del%20Concejo/2015

/Sesi%C3%B3n%20Extraordinaria%202015-02-06/Plan%20Metropolitano%20de%20Desarrollo%20y%20Ordenamiento%20Territorial%202015-2025/Volumen%20I/5.%20Diagn%C3%B3stico%20Social.pdf

Poraqui net. (19 de Diciembre de 2013). *Poraqui.net*. Obtenido de Glosario de turismo y hostelería: <http://www.poraqui.net/glosario/pax>

Quito Informa. (12 de Marzo de 2018). La Mariscal una historia de enigmas, castillos y princesas. *Quito Informa*.

Quito Turismo. (s.f.). *Quito Turismo*. Recuperado el 06 de Febrero de 2018, de Reglamento de Alojamiento Turístico: <https://www.quito-turismo.gob.ec/nuestros-servicios/tarifario-rack>

Rodriguez Sánchez-Escalonia, N. (2016). *Organización y prestación del servicio de recepcion del servicio de recepcion en alojamientos UF0052*. Madrid: Paraninfo. S.A.

Rodríguez, M. V. (s.f.). *Diario del viajero*. Obtenido de ¿Qué es un Bed & Breakfast?: <https://www.diariodelviajero.com/alojamiento/que-es-un-bed-breakfast>

Rojas Medina , R. (2007). *Sistema de Costos, Un proceso para su implementacion* (1ra ed.). Manizales, Colombia: Universidad Nacional De Colombia. Recuperado el 26 de Noviembre de 2017, de <https://books.google.com.ec/books?id=MtzHx36DeqkC&printsec=frontcover&d>

q=sistemas+de+costos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_r_qP2d3XAhUJPN8KH
ZFNAXkQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=true

Ruiz, L. (2015). *Diseño de un Plan de Negocios para la apertura de un hotel en la parroquia*. Quito: UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR.

Sampedro Mosquera, C. (2016). *“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS DE QUITO*.

Santos, T. (2017). Educación y Salud en Ecuador: El Reto es la calidad. *Vistazo*.
Obtenido de <http://www.vistazo.com/seccion/pais-actualidad-nacional/actualidad-nacional/educacion-y-salud-en-ecuador-el-reto-es-la>

Secretaría Nacional De Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional Buen Vivir 2013 - 2017*.

Secretaría Técnica del Frente Social. (2002). *Desarrollo humano y desigualdad en el Ecuador*. Quito: Secretaría Técnica del Frente Social.

Secretaría Técnica para la Erradicación de la Pobreza. (2014). *Estrategia Nacional para la Igualdad y la Erradicación de la Pobreza*. Quito: Secretaría Técnica para la Erradicación de la Pobreza.

Servicio de Rentas Internas . (2016). *Extracto del numeral 16 del Art. 10 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y Art. 34 Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario Interno*. Quito.

Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador. (S/A). *Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador - SIISE*. Recuperado el 30 de Marzo de 2018,

de Definiciones del SIDENPE:
http://www.siise.gob.ec/siiseweb/PageWebs/glosario/figlo_napuin.htm

Sonia, A. (17 de Agosto de 2014). *ORT Argentina*. Obtenido de Método de Costeo Global - Diferencia de Inventario:
<http://campus.ort.edu.ar/articulo/546273/metodo-de-costeo-global-diferencia-de-inventario>

Suarez, J. (26 de Septiembre de 2017). *Ecusvisa*. Recuperado el 03 de Abril de 2018, de Ecuador Turístico: cifras y datos que debes saber:
<https://www.ecuavisa.com/articulo/noticias/actualidad/323596-ecuador-turistico-cifras-datos-que-debes-saber>

Superintendencia de Companias. (2006). *Resolución No. 06.Q.ICI.004*. Quito.

Toro López, F. J. (2010). *Costos ABC y presupuestos, Herramientas para la productividad*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Toro López, F. J. (2016). *Costos A B C y presupuestos, Herramientas para la productividad* (2da ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 27 de Noviembre de 2017, de <https://www.ecoedediciones.com/wp-content/uploads/2016/03/Costos-ABC-y-presupuestos-2da-Edici%C3%B3n.pdf>

Vásconez Arrollo, J. V. (1986). *Introducción a la contabilidad general y de costos*. Mexico D.F.: Industria Editorial Mexicana.

Vásquez Orbea , A. (01 de Octubre de 2017). Observacion City Art Hotel Silberstein. Quito, Pichincha, Ecuador.

Vértice, M. (2008). *Gestion de Hoteles*. España: Vertice.

Xifra Triadú, J., & Chias, J. (2008). *Las relaciones públicas y El márketing*.
Barcelona: UOC.