



UNIVERSIDAD UTE

**FACULTAD DE CIENCIAS GASTRONÓMICAS Y
TURISMO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA

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

**TEMA: ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA OFERTA DE ALOJAMIENTO EN EL
BARRIO DE SAN MARCOS, UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO-
ECUADOR.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN CARRERA: SISTEMA TURÍSTICO

AUTOR/A

MARÍA EMILIA ZURITA CHECA

DIRECTOR/A DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

MGS. MARÍA DE LOURDES LARREA PAREDES

Quito - Ecuador

2019

DERECHOS DE AUTOR

© Universidad UTE. 20XX

Reservados todos los derechos de reproducción

DECLARACIÓN JURAMENTADA DEL AUTOR

Yo, MARÍA EMILIA ZURITA CHECA, portador (a) de la cédula de Identidad N° 1722219233,

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 incluyen en ese documento.

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

f: 
MARÍA EMILIA ZURITA CHECA
172221923-3

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de tesis de grado certifico que el presente trabajo que lleva por título "ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA OFERTA DE ALOJAMIENTO EN EL BARRIO SAN MARCOS UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO – ECUADOR", para aspirar al título de INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA fue desarrollado por MARÍA EMILIA ZURITA CHECA, bajo mi dirección y supervisión, en la facultad de CIENCIAS GASTRONÓMICAS Y TURISMO; y que dicho trabajo cumple con las condiciones requeridas para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se digne.

f: 
MSG. MARÍA DE LOURDES LARREA PAREDES

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

PROYECTO DE TITULACIÓN

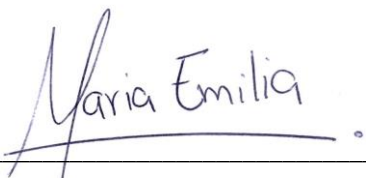
DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	172221923-3
APELLIDO Y NOMBRES:	María Emilia Zurita Checa
DIRECCIÓN:	Ciudadela Andalucía , calle Gonzalo Gallo OE7-117
EMAIL:	maemilia_20@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	2-245-3032
TELÉFONO MÓVIL:	099-895-8682

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis situacional de la oferta de alojamiento en el barrio de San Marcos, ubicado en el Centro Histórico de Quito-Ecuador.
AUTOR O AUTORES:	María Emilia Zurita Checa
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	02 de Octubre del 2019
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Mgs. María de Lourdes Larrea Paredes
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA
RESUMEN	<p>San Marcos es uno de los catorce barrios del Centro Histórico de Quito en los cuales aún se conserva un ambiente familiar y tradicional haciendo resaltar la hospitalidad que caracteriza a su gente, sin embargo este barrio se encuentra en una disyuntiva con respecto al crecimiento turístico lo que afecta directamente al aumento de plazas para establecimientos que brindan el servicio de alojamiento debido a que existe un grupo de moradores que apoyan el crecimiento del turismo dentro del barrio y de igual manera existe otro grupo que no desea el crecimiento turístico ya que no quieren perder el enfoque tradicional y patrimonial que posee el barrio.</p> <p>No obstante San Marcos actualmente cuenta con una planta hotelera conformada por diez establecimientos los cuales se encuentran legalmente registrados en el Ministerio de Turismo y cumplen con todos los requerimientos impuestos por el</p>

	<p>reglamento de alojamiento y su manual aplicativo, de igual manera el barrio cuenta con cinco establecimientos que para la presente investigación se lo ha categorizado como casa de huéspedes, mismos que brindan el mismo servicio de alojamiento en casas de algunos moradores de la localidad , estos establecimientos pueden ser encontrados en las nuevas plataformas de turismo comunitario como es el caso de Air B&B y no se encuentran registrados en el Ministerio de Turismo sin embargo cumplen parcialmente con los requerimientos de la categoría en la que se los ha encasillado.</p> <p>San Marcos a pesar de no tener una oferta de alojamiento amplia en comparación a otros barrios del Centro Histórico de Quito ha logrado que todos los establecimientos se encuentren legalmente registrados y cumplan con todas las normativas brindando mayor seguridad a los turistas que acuden al barrio incrementando de manera moderada el turismo que llega a San Marcos.</p>
PALABRAS CLAVES	Análisis, Alojamiento, Nivel de Cumplimiento, Situación, Oferta
ABSTRACT:	<p>San Marcos is one of the fourteen neighborhoods of the Downtown Quito in which there is still a familiar and traditional atmosphere highlighting the hospitality that characterizes people, however this neighborhood is in a dilemma regarding tourism growth which It directly affects the increase of places for establishments that provide the accommodation service because there is a group of residents that support the growth of tourism within the neighborhood and in the same way there is another group that doesn't want tourist growth since they don't want to lose the Traditional and heritage approach that the neighborhood has.</p> <p>However, San Marcos currently has a hotel plant consisting of ten establishments which are legally registered in the Ministry of Tourism and comply with all the requirements imposed by the accommodation regulations and its application manual, in the same way the neighborhood has five establishments that for this investigation have been categorized as a guest house, which provide the same accommodation service in houses of some residents of the town, these establishments can be found in the new community tourism platforms such as Air B&B and are not registered with the Ministry of Tourism, however, they partially comply with the requirements of the category in which they have</p>

	<p>been classified.</p> <p>San Marcos despite not having a wide range of accommodation compared to other neighborhoods of the Downtown Quito, has made all establishments legally registered and comply with all regulations providing greater security to tourists who come to the neighborhood increasing from Moderately the tourism that arrives in San Marcos.</p>
KEYWORDS:	Analysis, Accommodation, Level of Compliance, Situation, Offer.

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

f: 
MARÍA EMILIA ZURITA CHECA
172221923-3

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, María Emilia Zurita Checa, CI: 172221923-3 autor/a del proyecto titulado: **Análisis situacional de la oferta de alojamiento en el barrio de San Marcos, ubicado en el Centro Histórico de Quito-Ecuador.**

Previo a la obtención del título de **Ingeniería en Administración Hotelera** en la 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 del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial 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, 30 de Septiembre del 2019

f: 

MARÍA EMILIA ZURITA CHECA

172221923-3

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a mis padres, por todo el apoyo incondicional que me ha brindado a lo largo de mi vida y mi carrera universitaria, con cada consejo que me han hecho la mujer que soy hoy, por confiar en mí y ser siempre ser el que me ayuda a cumplir todos mis sueños por mas imposibles que parezcan

De igual manera mi más sincero agradecimiento a mi directora de tesis Mgs. María de Lourdes Larrea quien con sus conocimientos, experiencia y motivación guío este estudio, por su confianza depositada en mi a lo largo de esta investigación y su apoyo tanto académico como moral a lo largo mi carrera universitaria.

DEDICATORIA

“La vida es y siempre seguirá siendo una ecuación incapaz de resolver, pero tiene ciertos factores que conocemos”
-Nikola Tesla

Dedicado a mis hermanos Nelson y Gabriela

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	I
I.ANTECEDENTES	I
II.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	II
II.II.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	III
III.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
a. Objetivo General:	IV
b. Objetivos Específicos:.....	IV
IV.JUSTIFICACIÓN.....	IV
CAPÍTULO I MARCO REFERENCIAL	1
1.1. Revisión Bibliográfica de referencia (Bases teóricas).....	1
1.1.1.Breve reseña Histórica del barrio San Marcos.	1
1.1.2.Cultura y Turismo en el barrio San Marcos	3
1.1.3.De la vivienda familiar al alojamiento en el Barrio San Marcos.....	7
1.2.Marco Legal.....	12
1.2.1.Constitución de la República del Ecuador.....	12
1.2.2.Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización	13
1.2.3.Ley de Turismo.....	13
1.2.4.Reglamento de Alojamiento	14
1.3.Marco Institucional.....	15
1.3.1.Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030	15
1.3.2.Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021, Toda una Vida	15
1.3.3.Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial	16
1.4.Marco Conceptual.....	17
CAPITULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.Enfoque de Investigación.....	19
2.2.Tipo de Investigación.....	19
2.3.Métodos de Investigación.	20
2.4.Fuentes de Investigación.....	21
2.5.Técnicas e Instrumentos de investigación.....	22
2.2. Oferta de alojamiento en el Barrio SaMarcos.	23
CAPITULO III RESULTADOS.....	28
3.1.Presentación y Análisis de datos.....	28
3.2.Hoteles	31

3.3.Hostales.....	41
3.4.Casa de huéspedes.....	47
3.5.DISCUSIÓN	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	Error! Bookmark not defined.
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Atractivos turísticos de San Marcos	6
Tabla 2. Clasificaciones y categorías del Reglamento de Alojamiento Turístico (Registro Oficial Suplemento 465 de 24-mar.-2015).....	9
Tabla 3. Resultados de la ficha de valoración.....	24
Tabla 4. Oferta de Alojamiento del barrio San Marcos.	25
Tabla 5. Casas de Huéspedes en el barrio San Marcos.	26
Tabla 6. <i>Área de estacionamiento y embarque de hoteles</i>	32
Tabla 7 Suministro de Energía y acondicionamiento térmico de hoteles	33
Tabla 8. Áreas Públicas de hoteles.....	34
Tabla 9 Áreas de Habitaciones de hoteles	35
Tabla 10. <i>Áreas de Recepción de hoteles</i>	36
Tabla 11. Áreas de Lavandería de hoteles	37
Tabla 12. Áreas de Atención al cliente de hoteles	38
Tabla 13. Personal de Apoyo de hoteles	39
Tabla 14. Evidencia física de hoteles.....	40
Tabla 15. Áreas comunes de hostales	41
Tabla 16. Áreas de Habitaciones de Hostales	42
Tabla 17. <i>Servicios en el área de habitaciones en hostales</i>	43
Tabla 18. Área de lavandería de hostales.....	44
Tabla 19. Personal de apoyo de hostales.....	45
Tabla 20. Evidencia Física de Hostales	46
Tabla 21. Casas de huéspedes existentes en San Marcos.....	47
Tabla 22. Infraestructura de casa de huéspedes	48
Tabla 23. Servicios de casas de huéspedes	49
Tabla 24. Personal de apoyo y evidencia física de casas de huéspedes	50
Tabla 25. Tabla consolidada de los Hoteles.....	52
Tabla 26 Tabla consolidada de Hostales.....	53

Tabla 27 Tabla consolidada de Casa de Huéspedes.....	54
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Mapa de los límites del barrio San Marcos.....	25
Figura 2 Formula del nivel de cumplimiento por indicador	29
Figura 3 Formula del nivel de cumplimiento por establecimiento	30
Figura 4 Formula del nivel de cumplimiento total.....	30
Figura 5 Formula del nivel de importancia por indicador.....	30
Figura 6 Formula del nivel de importancia por establecimiento.....	30
Figura 7 Formula del nivel de importancia total.....	31
Figura 8. Área de estacionamiento y embarque de hoteles	32
Figura 9. Suministro de Energía y acondicionamiento térmico de hoteles	33
Figura 10. Áreas Públicas de hoteles	34
Figura 11 Áreas de Habitaciones de hoteles	35
Figura 12 Área de Recepción de hoteles.....	36
Figura 13 Área de Lavandería de hoteles.....	37
Figura 14 Atención al Cliente de hoteles	38
Figura 15 Personal de Apoyo de hoteles.....	39
Figura 16 Evidencia física de hoteles	40
Figura 17 Áreas comunes de hostales	41
Figura 18Áreas de Habitaciones de Hostales.....	42
Figura 19 Servicios en el área de habitaciones en hostales.....	43
Figura 20Área de lavandería de hostales	44
Figura 21 Personal de apoyo de hostales	45
Figura 22 Evidencia Física de hostales	46
Figura 23 Infraestructura de casa de Huéspedes	48
Figura 24 <i>Servicios de casas de huéspedes</i>	49
<i>Figura 25</i> Personal de apoyo y evidencia física de casas de huéspedes	50
Figura 26 Información consolidada de hoteles	52

Figura 27 Información consolidada de hostales	53
Figura 28 Información consolidada de hostales	54
Figura 29 Nivel de importancia	55

RESUMEN

San Marcos es uno de los catorce barrios del Centro Histórico de Quito en los cuales aún se conserva un ambiente familiar y tradicional haciendo resaltar la hospitalidad que caracteriza a su gente, sin embargo este barrio se encuentra en una disyuntiva con respecto al crecimiento turístico lo que afecta directamente al aumento de plazas para establecimientos que brindan el servicio de alojamiento debido a que existe un grupo de moradores que apoyan el crecimiento del turismo dentro del barrio y de igual manera existe otro grupo que no desea el crecimiento turístico ya que no quieren perder el enfoque tradicional y patrimonial que posee el barrio.

No obstante San Marcos actualmente cuenta con una planta hotelera conformada por diez establecimientos los cuales se encuentran legalmente registrados en el Ministerio de Turismo y cumplen con todos los requerimientos impuestos por el reglamento de alojamiento y su manual aplicativo, de igual manera el barrio cuenta con cinco establecimientos que para la presente investigación se lo ha categorizado como casa de huéspedes, mismos que brindan el mismo servicio de alojamiento en casas de algunos moradores de la localidad , estos establecimientos pueden ser encontrados en las nuevas plataformas de turismo comunitario como es el caso de *Air B&B* y no se encuentran registrados en el Ministerio de Turismo sin embargo cumplen parcialmente con los requerimientos de la categoría en la que se los ha encasillado.

San Marcos a pesar de no tener una oferta de alojamiento amplia en comparación a otros barrios del Centro Histórico de Quito ha logrado que todos los establecimientos se encuentren legalmente registrados y cumplan con todas las normativas brindando mayor seguridad a los turistas que acuden al barrio incrementando de manera moderada el turismo que llega a San Marcos.

Palabras clave: Análisis, Alojamiento, Nivel de Cumplimiento, Situación, Oferta

ABSTRACT

San Marcos is one of the fourteen neighborhoods of the Downtown Quito in which there is still a familiar and traditional atmosphere highlighting the hospitality that characterizes people, however this neighborhood is in a dilemma regarding tourism growth which It directly affects the increase of places for establishments that provide the accommodation service because there is a group of residents that support the growth of tourism within the neighborhood and in the same way there is another group that doesn't want tourist growth since they don't want to lose the Traditional and heritage approach that the neighborhood has. However, San Marcos currently has a hotel plant consisting of ten establishments which are legally registered in the Ministry of Tourism and comply with all the requirements imposed by the accommodation regulations and its application manual, in the same way the neighborhood has five establishments that for this investigation have been categorized as a guest house, which provide the same accommodation service in houses of some residents of the town, these establishments can be found in the new community tourism platforms such as Air B&B and are not registered with the Ministry of Tourism, however, they partially comply with the requirements of the category in which they have been classified.

San Marcos despite not having a wide range of accommodation compared to other neighborhoods of the Downtown Quito, has made all establishments legally registered and comply with all regulations providing greater security to tourists who come to the neighborhood increasing from Moderately the tourism that arrives in San Marcos.

Keywords: Analysis, Accommodation, Level of Compliance, Situation, Offer

INTRODUCCIÓN

I. ANTECEDENTES

“Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en 1978”, con una extensión de 376,12 hectáreas el Centro Histórico de Quito engloba principalmente la conservación de la cultura y el patrimonio, reflejada en cada una de sus edificaciones políticas y religiosas que se levantan dentro de este espacio céntrico de la ciudad de Quito (Duran, 2015). La consolidación del Centro Histórico de Quito comienza a desarrollarse a partir del ingreso del ferrocarril, ya que fomentó la integración de la ciudad con el resto del país, lo que favoreció a la economía de la ciudad por la exportación de productos a otras ciudades, así mismo, el crecimiento de la exportación propició el crecimiento longitudinal a través de la expansión tanto al norte como al sur de la ciudad, fue en la década de los años cincuenta en la que se presenció una diferencia notable en la ciudad creándose un centro urbano y un centro histórico, este último se convierte en un centro comercial popular y de simbología del tradicional poder religioso y político (Vallejo, 2008).

Catorce barrios son los que conforman el Centro Histórico de Quito, en los que se aprecia la cultura y los enfoques tradicionales en cada una de sus infraestructuras y sus espacios públicos (Duran, 2015). Uno de estos es el barrio San Marcos, “ubicado a lo largo de la calle Junín y Flores al costado nororiental de la plaza de Santo Domingo”, es más conocido como “oasis” debido al distanciamiento que posee con los lugares con más movimiento comercial del centro, es uno de los barrios que proporciona más interés a nivel turístico por su alto contenido cultural, ya que mantiene intacta la riqueza arquitectónica de las épocas republicanas y coloniales además de la hospitalidad inigualable de su gente (El Comercio, 2012).

San Marcos al ser un barrio tradicional, ofrece a sus visitantes y moradores una amplia oferta turística y cultural; museos, iglesias, galerías de arte, restaurantes y hoteles son algunos de los lugares que ofrece el sector. (El Comercio, 2012)

La cultura que se hace presente en los museos y galerías de arte de los que goza la localidad, el Museo Manuela Sáenz, Museo de Acuarela y Dibujo Muñoz Mariño y el Museo Archivo de Arquitectura del Ecuador, son los principales atractivos para aquellos turistas que quieren disfrutar de la historia, cultura y arte. (Duran, 2015)

No obstante la gastronomía y el alojamiento que San Marcos oferta logra satisfacer todas las necesidades de sus visitantes, debido a la diversidad productos y servicios, siempre conservando el enfoque tradicional que los caracteriza, restaurantes como: El Café Dios no muere, Octava Corpus, La Piedra de Cantuña, incluso una micro fábrica de cerveza artesanal son los establecimientos más demandados por los turistas. (Klasse, 2018).

Al hablar de oferta de alojamiento San Marcos, no posee un desarrollo elevado de dicho sector debido a diferentes aspectos que influyen directamente en el crecimiento del mismo, no obstante, San Marcos cuenta con quince establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento (Ministerio de Turismo , 2016). Sin embargo, el más demandado por los turistas que acuden al sector es el Hotel Boutique Casa San Marcos uno de los hoteles más reconocidos en el sector por su alto contenido patrimonial, una casa construida en el año de 1702 y que para el año 2009 abre sus puertas como hotel boutique siendo este el emblema del sector en el área de alojamiento (Cerón & Galarza, 2018).

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La situación de la oferta de alojamiento en el barrio San Marcos es escasa debido a que existen dos perspectivas que marcan esta problemática, una de ellas es la falta de afluencia del turismo en el barrio, por otro lado se encuentra la falta de aceptación por parte de los moradores para que San Marcos se destaque como un punto turístico dentro del circuito del Centro Histórico de Quito.

Ambos aspectos afectan directamente a la expansión de la oferta de alojamiento debido a que son pocos los turistas que se hospedan en los establecimientos que ofrece el sector, ya que no existe una oferta adecuada del lugar, lo que hace que la mayoría de los turistas que llegan a San Marcos prefieran hospedarse en hoteles de los alrededores del sector o en su defecto hoteles al norte de la ciudad (Díaz , 2018).

La falta de aceptación, por parte de los moradores de San Marcos, es una de las principales causas por las que el crecimiento de la afluencia del turismo no se haya incrementado, los moradores del sector no desean ceder al creciente interés de las entidades públicas y privadas que buscan incrementar la actividad comercial y turísticas en San Marcos, ya que los moradores consideran que permitir este crecimiento eliminará la esencia familiar y tradicional, que ellos consideran vital para este barrio (Duran, 2015).

En tal virtud se formó “El colectivo cultural de San Marcos”, un grupo de moradores que llevan ya más de una década queriendo dar a entender sus necesidades y las razones por

las cuales no desean permitir que se distorsione el concepto de que San Marcos debe ser considerado “Patrimonio Cultural inmaterial”, el colectivo cultural San Marcos, conformado principalmente por mujeres mantienen su voluntad de proteger los mundos cotidianos del barrio. “Salir de nuestras casas a la calle es como salir a nuestro patio. La cotidianidad se teje de pequeñas cosas, y eso no lo queremos perder” este es uno de los pensamientos en común de las personas que conforman el colectivo cultural San Marcos (Duran, 2015).

Si bien es cierto, los moradores del barrio de San Marcos no permiten el crecimiento y expansión de la oferta turística por el temor a perder parte del patrimonio y la historia que se refugia en cada una de las calles y edificaciones del barrio, sin embargo si esta decisión se mantiene, causa grandes pérdidas para los escasos establecimientos presentes en la localidad ya que la poca afluencia de turistas no permite el crecimiento económico de los establecimientos causando que los mismos cierren sus puertas al público, afectando directamente a las plazas de empleo por el incremento en la tasa de desempleo, perjudicando considerablemente al estilo de vida y al poder adquisitivo de los moradores del sector, puesto a que influye también en las actividades artesanales que se desarrollan en el barrio, por lo que por apreciación del autor afecta tanto al turismo como a los moradores del sector.

Para hallar una solución frente a este problema, que en el caso de no ser tratado, representa grandes riesgos para el barrio San Marcos, ya que se pone en juego el reconocimiento del mismo como un patrimonio inmaterial.

San Marcos necesita dar a conocer sus atractivos turísticos tangibles e intangibles sin perder el título de “patrimonio cultural inmaterial”. Para ello se necesita realizar un análisis situacional de la oferta de alojamiento, ya que ofrecer un servicio de alojamiento adecuado atraerá aún más a los turistas que quieran conocer con más profundidad al bello barrio de San Marcos y sus espectaculares historias.

Realizar este análisis permitirá a su vez, proponer mejoras sin perder la esencia tradicional y familiar de la localidad de esta manera se logra aumentar el turismo y mantener el patrimonio cultural inmaterial del barrio San Marcos.

II.II. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

a. Pregunta General:

¿Establecer cuál es la condición de la oferta de alojamiento en el barrio de San Marcos en el Centro Histórico de Quito-Ecuador?

b. Preguntas Específicas:

¿Cuál es el marco de referencia que dará paso a la siguiente investigación?

¿Qué metodología dará paso a la investigación?

¿De qué manera se analizará y se presentarán los resultados obtenidos en la investigación?

III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

a. Objetivo General:

Determinar en qué situación se encuentra la oferta de alojamiento del barrio San Marcos ubicado en el Centro Histórico de Quito, mediante el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de alojamiento vigente.

b. Objetivos Específicos:

- Realizar el marco de referencia, recopilando información necesaria que ayude al sustento teórico de la presente investigación.
- Determinar la metodología que se utilizará en la investigación, estableciendo los procedimientos indispensables que permitan la obtención de información.
- Presentar la discusión de resultados, mediante la exposición de los datos alcanzados por medio de las herramientas utilizadas.

IV. JUSTIFICACIÓN

San Marcos se encuentra en una encrucijada, debido a que existen diferentes posturas por parte de los moradores del sector, evitar un turismo masivo y permitir un turismo moderado son algunas de las razones. Llevar a cabo el análisis situacional permite diagnosticar las condiciones en las que se encuentra la oferta de alojamiento en la localidad y de esta manera conocer si cumplen con la normativa

La presente investigación genera un impacto positivo a nivel socio económico debido a que realizar un diagnóstico de las condiciones de la oferta, se puede establecer mejoras que aporten al crecimiento turístico, lo que afecta directamente a la economía y a la calidad de vida de los moradores.

Ejecutar esta investigación aportará también a compartir con los moradores del sector las ventajas del incremento del turismo de manera controlada, para que de esta manera

puedan conocer los beneficios que se generan a partir del aumento del turismo y rompan esa mentalidad que no permite la expansión y el crecimiento de ciertos establecimientos, sin dejar de lado las peticiones de no perder el patrimonio cultural inmaterial que caracteriza al barrio San Marcos.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1. Revisión Bibliográfica de referencia (Bases teóricas)

1.1.1. Breve reseña Histórica del barrio San Marcos.

San Marcos es uno de los barrios tradicionales que conforman el Centro Histórico de Quito (CHQ), un barrio que custodia una colosal carga histórica, San Marcos se encuentra asentado en la llamada Loma Chica, la cual está ubicada entre las quebradas más antiguas de ciudad de Quito, Manosalvas e Itchimbía mismas que forman un triángulo cuya punta desemboca hacia el oriente en el colector del censo y su base se ubica al oriente sobre la calle Flores. Esta característica topográfica permitió que se albergaran importantes asentamientos pre Incarios e Incarios (Municipio Distrito Metropolitano de Quito, 2006).

Si bien es cierto el CHQ poseía asentamientos indígenas, no obstante con la llegada de los españoles estos se fueron desintegrando hasta desaparecer por completo, es así que las primeras medidas adoptadas por los españoles fue la división del terreno de Quito en varias parroquias eclesiásticas siguiendo una lógica de ordenamiento territorial y poblacional, los españoles ocupaban el centro de la ciudad mientras que las parroquias que más se alejaban del núcleo de la ciudad pertenecían a los mestizos e indígenas debido a los trabajos de ganadería y agricultura que realizaban en las zonas (Municipio Distrito Metropolitano de Quito, 2006). San Marcos al ubicarse al extremo oriental presenció un crecimiento morfológico y poblacional a partir de la realización de actividades económicas, para el siglo XVII la ciudad de Quito se comenzaba a poblar cada vez mas de españoles, mestizos que realizaban actividades de comercio, mercaderes y tratantes mientras que los indígenas realizaban actividades de aguateros, arrieros y artesanos, todas estas actividades llegaron a satisfacer las necesidades de la sociedad española de la época (Salomon, 1980).

En palabras de Terán (1992) , la cercanía de San Marcos a la plaza de Santo Domingo hizo que esta parroquia comience a poblarse, principalmente de comerciantes españoles y mestizos, sin dejar de lado a los artesanos y clérigos llegándose a convertir en un barrio de estrato medio por la gente que comenzaba a habitar en la parroquia; aunque es incierta en qué fecha se crea la parroquia de San Marcos algunos estudios revelan que su fundación se remota a la década de los años 1580 en la administración del Obispo tercero Fray Luis López de Solís.

Para finales del siglo XVII Quito ya había pasado por algunos aunque pocos cambios y el barrio de San Marcos no sería la excepción a esta regla, el barrio se comenzó a conformar a partir de una vía principal la cual evidencia la prolongación del plano colonial, esta vía llamada *Calle San Marcos* y cuyo nombre fue cambiado a finales del siglo XIX por *Calle Junín* en honor a la batalla para la independencia de Perú. Sin embargo, por cuestiones de topografía el sector conocido como Loma Chica no logró acoger una extensión muy amplia por lo que solo se designó la conformación de tres cuadras las cuales comprenden al norte la calle Espejo, al sur la calle Junín, al occidente la calle Flores y la quebrada de Itchimbia al oriente (Kingman, 2006).

A comienzos del siglo XX San Marcos no presentaba ningún cambio en su fisonomía los habitantes de la parroquia eran personas con un poder adquisitivo alto al igual que su *status* social, las tres manzanas del lado norte de la calle Junín continuaban siendo las más pobladas mientras que para el extremo oriental del barrio no existían una población muy elevada debido a que pertenecían a diferentes fincas de personas que las adquirieron durante la segunda mitad del siglo XIX, algunas de estas fincas se dedicaban a la producción de choclos, habas y a la crianza de animales de corral y actividades encaminadas a la economía urbana (Ortiz, 2006).

Es para el año de 1930 que San Marcos comienza a presentar transformaciones, entre las cuales, se presentaban grandes expansiones hacia el extremo oriental del barrio debido a la parcelación de las grandes propiedades, buscando principalmente la venta de lotes, ampliando de esta manera la fisonomía de la localidad, sin embargo, las transformaciones continuaron con el relleno de las quebradas Manosalvas e Itchimbia ya que al perder sus funciones representaban un peligro inminente como inundaciones y accidentes para la población de San Marcos actividad que se comenzó a realizar a inicios del siglo XX, durante los años de 1949 y 1959 San Marcos seguía presentando cambios por el crecimiento poblacional, y la apertura de nuevas vías que conectaban todos los barrios del Centro Histórico unos con otros (Kingman, 1992).

Durante los años 1950 y 1960 muchos de los moradores salieron del barrio a buscar nuevas plazas de vivienda tanto al norte de la ciudad como fuera del país, lo que causó una ruptura en las relaciones barriales ya que los nuevos moradores no contaban con el peso histórico del barrio, mientras que los antiguos moradores no querían perder la historia que se reflejaba en cada una de sus edificaciones, calles y espacios verdes lo que causó un deterioro físico del barrio.

En 1970 se crea el primer Comité denominado “Comité Barrial de defensa” mismo que como su nombre lo indica buscaba la protección del patrimonio sin embargo, no lograron cumplir con su cometido y para el año 1979 se crea un nuevo comité, no obstante en 1990 el Municipio de Quito interviene y comienza a generar obras de rescate arquitectónico que mejoren notablemente la apariencia del barrio San Marcos. En el año 2001 San Marcos, empieza a pertenecer al subsector de la Loma, San Sebastián y San Marcos según la nueva división territorial, para el año 2005 y 2006 se procede con la recuperación de la imagen de las fachadas de la localidad (Municipio Distrito Metropolitano de Quito, 2006).

Actualmente el barrio San Marcos es un barrio privilegiado, relativamente cercano al centro histórico pero al mismo tiempo se mantiene aislado de la agitada vida comercial que se mantiene en el centro histórico.

En virtud de aquello, los moradores del barrio siguen en la constante lucha de mantener su historia y cultura intacta, conservando el patrimonio que los caracteriza.

1.1.2. Cultura y Turismo en el barrio San Marcos

El turismo que se puede percibir en el sector, no es prominente como en otros barrios del centro histórico, esto se debe a la falta de conocimiento por parte de los turistas (Díaz, 2018) debido a que, como se ha mencionado en párrafos anteriores, San Marcos se encuentra situado en una zona alejada, lo que provoca que turistas tanto locales como extranjeros prefieran concentrarse en el centro histórico, y no conocer lugares aledaños.

No obstante San Marcos ofrece a sus visitantes vestigios de una cultura reflejada no solo en sus edificaciones, calles, espacios verdes, sino también en sus habitantes que atesoran la carga histórica que este lugar representa.

A pesar de ser un barrio con una dimensión moderada y con poca acogida turística cuenta con varios sitios tradicionales que hacen que San Marcos, sea mucho más llamativo, donde se puede encontrar diversidad histórica, cultural y tradicional. Además el barrio acoge en sus calles el comienzo de varias empresas que hoy en día se encuentran muy bien posicionadas a nivel nacional.

Entre las siete instituciones educativas que se encontraban presentes el barrio de San Marcos, se implementó en su metodología de educación la doctrina religiosa, sin embargo en su mayoría abandonaron la localidad en busca de establecimientos con mayor capacidad, debido a que la demanda de estudiantes, estaba incrementando a pasos agigantados y las casas que ocupaban en el barrio, ya no proporcionaban el espacio adecuado ni complacían las

necesidades que dichas instituciones requerían (Municipio Distrito Metropolitano de Quito, 2006).

Los museos son los encargados de archivar varios aspectos de la historia de la ciudad, los cuales custodian anécdotas que con el paso del tiempo se convierten en parte del patrimonio, lo cual permite realizar inventarios y de esta manera rescatar los atractivos arquitectónicos de Quito, además de ayudar a contribuir a una política de rescate de la mayoría de las fachadas del centro histórico, estos museos han logrado poner el nombre de la ciudad y del país en alto por medio de los premios y condecoraciones .

San Marcos dio paso a la creación del grupo Centro de Investigación de los Movimientos Sociales – CEDIME un organismo que buscaba promover los estudios sobre la cuestión social y los cambios de una sociedad independiente, éste fue el primer organismo en conformarse como Organización No Gubernamental de la ciudad, incluso a nivel de país, una entidad con el único objetivo de dar a conocer la verdad de la sociedad y la realidad nacional, en la que se encontraba el país (Municipio Distrito Metropolitano de Quito, 2006).

San Marcos se proyecta como un sector turístico y cultural es debido a esto que ofrece también a sus visitantes y turistas información en donde se puede destacar los planes de preservación y restauración del patrimonio histórico y cultural de Quito, a su vez, también promover valores de la cultura ecuatoriana a nivel nacional e internacional, mediante el desarrollo de acciones sociales en beneficio de la comunidad (Tylor, 1964).

Quito, ciudad que se ha caracterizado por la presencia de un alto contenido religioso debido a la invasión española, cuenta con grandes edificaciones, claro ejemplo de esto es San Marcos, que posee cuatro construcciones religiosas, las cuales son el eje principal del patrimonio del cual se jacta el sector, entre las cuales podemos encontrar iglesias y conventos, estos logran caracterizar al barrio, por lo que atrae a turistas que gozan de admirar los atractivos e historias originarias que ofrece dicha localidad.

La religiosidad del barrio no solo se refleja en las edificaciones que se encuentran en la localidad, la devoción es una característica propia de los habitantes de San Marcos, los cuales entregan principalmente su devoción al que da nombre al barrio, no obstante no es el único al que los moradores guardan devoción, la Virgen Dolorosa, el Santísimo Señor de los Milagros, el Señor de la Misericordia, nuestra Señora de la Consolación, Cristo Rey, por mencionar algunos. Devociones que ofrecen a los moradores consuelo a los diferentes problemas que presentan, dejando de lado los aspectos personales, este apego religioso por parte de los moradores, ha generado una atracción turística debido a que los visitantes,

acuden a estos templos sagrados a conocer las imágenes y figuras de los Santos que en ellos idolatran (Municipio Distrito Metropolitano de Quito, 2006).

Al hablar de cultura se menciona a los personajes que se han destacado y forman parte de la historia del barrio San Marcos, algunas de ellas han logrado dejar en alto el nombre del barrio en el que nacieron o en su defecto han vivido por un lapso de tiempo considerable, es así que en las calles del barrio se han formado políticos, profesionales destacados en las asignaturas de docencia, historia y abogacía, a su vez también San Marcos tiene el gran honor de haber forjado músicos, pintores, artesanos incluso deportistas, los mismos que recuerdan a su barrio con el mayor cariño y han sido un gran vector para que el mismo sea destacado a nivel nacional, enalteciendo al barrio donde vivieron parte de su vida (Municipio Distrito Metropolitano de Quito, 2006).

Quito fue considerado uno de los principales escenarios en el cual los jóvenes se agrupaban para pasar agradables momentos entre amigos en donde la picardía da lugar a anécdotas que serían contadas como grandes recuerdos, a estos momentos y grupos de jóvenes se los denominaron jorgas. San Marcos no era la excepción, las calles se prestaban para juegos tradicionales, las esquinas del barrio eran puntos de reuniones en las cuales se planificaban partidos de fútbol, vóley.

San Marcos fue la cuna de varios momentos inolvidables para muchos de los moradores que viven aún en el sector, la calma que caracterizaba al barrio no se ha perdido debido a que muchas de las personas que acuden al sector mencionan ésta, como la característica más importante del barrio, sus fachadas, historia, anécdotas y su gente hace de San Marcos un patrimonio inmaterial de la ciudad de Quito (Municipio Distrito Metropolitano de Quito, 2006).

No obstante a través de los años San Marcos ha transformado algunos de sus atractivos turísticos, incluso algunos han desaparecido o han cambiado de localidad por cuestiones de necesidad de espacio.

En la actualidad el barrio cuenta con diez y seis atractivos que los moradores y visitantes pueden asistir y disfrutar de las actividades que cada uno de ellos puedan ofrecer, en la tabla N° 1 se muestran los principales atractivos turísticos con una breve descripción de cada uno de ellos.

Tabla 1 *Atractivos turísticos de San Marcos*

TIPO DE ATRACTIVO	ATRACTIVO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
CULTURAL	MUSEOS	Museo Archivo de Arquitectura del Ecuador	Ofrece a sus visitantes un archivo de las diferentes infraestructuras de la ciudad de Quito y su evolución, ofrece también una amplia biblioteca en donde se puede encontrar todo lo referente a la arquitectura. Además los turistas pueden disfrutar de una infra estructura Colonial de una de las casas más famosas del barrio.
		Museo Manuela Sáenz	En este espacio los turistas pueden conocer la historia de la vida de una de la heroínas Quiteñas más reconocidas, misma que durante el recorrido se puede conocer también datos importante de la vida y el trabajo de Bolívar y Sucre, un espacio lleno de cultura e historias que son atractivo para mucho de los turistas.
		Museo Muñoz Mariño	Este es uno de los museos más nuevos en el barrio de San Marcos, se encuentra ubicado en la misma casa colonial en la que funcionaba el antiguo museo de acuarela y dibujo, no obstante en la actualidad es un museo dedicado a la exposición de galerías de arte y a su vez también a la exposición de las pertenencias del señor Muñoz Mariño. Por temas económicos el museo cuenta también con un restaurante en el cual se sirven platos típicos de la ciudad por lo cual los turistas pueden disfrutar de grandes obras artísticas y luego disfrutar de la gastronomía de la ciudad.
CULTURAL	ARTESANÍAS	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres • La queralt • Sangurima • Cuencanita • Origenes • Madera noble 	San Marcos es uno de los barrios del Centro Histórico de Quito que posee un gran número de talleres en los cuales se practican diferentes técnicas para elaborar un gran número de artesanías, seis son los principales talleres del barrio en los cuales se pueden destacar técnicas como la taracea y la ebanistería sin dejar de lado el tallado de madera, la elaboración de joyas y sombrero, incluso existen talleres en los cuales se fabrican instrumentos musicales, muy reconocidos en la ciudad
CULTURAL	RELIGIOSO	Iglesia / Plaza	La Iglesia de San Marcos al igual que su plaza es el principal atractivo turístico del barrio, al ser este uno de los barrios más antiguos de Quito su iglesia posee un peso cultural y patrimonial bastante marcado, poder observar obras de magnitud artísticas como es la escultura de San José con el niño Jesús, un Calvario con cristo, María Magdalena y a San Juan con ropa de tela encolada. Y su Plaza llamada con el mismo nombre es el punto de encuentro de todos los moradores y visitantes para conversar o para poder descansar y <u>compartir un tiempo ameno entre moradores y visitantes.</u>
CULTURAL	RELIGIOSO	Convento de Santa Catalina de siena	Este es un espacio para los turistas que se sienten atraídos por los atractivos religiosos, el convento de Santa Catalina lleva abierto al público 14 años, en el cual se puede apreciar el arte religioso con obras originales entre esculturas y pinturas, sin embargo las hermanas Catalinas han tomado la decisión de ofrecer al público ciertos productos elaborados por ellas mismas con la finalidad de adquirir fondos, shampoo, jabón cremas son algunos de los productos que vende el convento.
CULTURAL	ARTE	Cava de vinos	Esta cava se encuentra ubicada en una de las casas coloniales más destacadas de la calle Junín, en este domicilio Don Jaimito es el encargado de brindar a los turistas un recorrido por el lugar mientras relata algunas de las historias del barrio en el que se encuentran, es importante destacar que es la única cava de vinos presente en la localidad lo que <u>la hace mucho más atractiva para el turista que acude al lugar.</u>
		Circa	Es un Bar que ofrece a sus moradores y visitantes un ambiente en el cual puedan disfrutar de bebidas alcohólicas, alimentos tradicionales de la ciudad sin perder el toque cultural que caracteriza al barrio.
		Restaurantes	El barrio posee tres establecimientos de alimentos y bebidas más destacados a lo largo de la calle Junín, en ellos se puede disfrutar de platos típicos de la región mientras se disfruta de la compañía de
		• La quinta paila del diablo	

TIPO DE ATRACTIVO	ATRACTIVO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> • Octava Corpus • Picantería Laurita 	<p>moradores del sector dispuestos a compartir con los clientes historias características del barrio y además se puede admirar la belleza de las casas coloniales.</p>
		Galería de Arte	<p>Este es un espacio en el cual se puede disfrutar de esculturas, pinturas elaboradas en su gran mayoría por el párroco del barrio, el padre Tito, también se puede distinguir obras con años de antigüedad, incluso se puede encontrar diferentes altares los cuales han sido montados por el párroco en la casa parroquial del barrio, esta galería de arte es abierta al público y vende todas sus obras a los turistas que se sientan atraídos por ellas.</p>

Nota: Taracea es Técnica ornamental que consiste en la incrustación de pequeños trozos de madera, nácar, hueso u otros materiales en un objeto de madera mientras que la ebanistería, es una especialidad de la carpintería dirigida a la construcción de muebles, diferenciándose de la carpintería por la construcción de muebles más elaborados, con nuevas técnicas y complementándolas con manufacturas en determinadas piezas.

Elaboración propia a partir de Entrevistas a moradores de la localidad.

1.1.3. De la vivienda familiar al alojamiento en el Barrio San Marcos

Antes de que existieran casas de huéspedes u hoteles en las calles de San Marcos las viviendas ofrecían al escaso turismo de la época, un servicio de alojamiento que constaba de una habitación, alimentación y un baño el cual debía ser compartido con el resto de habitantes de la casa, a estas viviendas que fueron las pioneras en ofrecer este tipo de servicio se las denominaron *mesones*. Con el paso del tiempo las personas dueñas de las principales viviendas del barrio incrementaron las plazas ofertadas y mejoraron las instalaciones brindando más privacidad a las personas que acudían a estos establecimientos.

Fue en 1895 que el señor Manuel Ortiz, pasa a ser propietario de una de las casas más grandes ubicada en la vía principal del barrio, casa que fue adoptada por sus herederos como un albergue para inquilinos convirtiéndose en el primer establecimiento entregado completamente a ofrecer un servicio de alojamiento, sin embargo, ésta no es la única edificación que mantiene el mismo concepto, es así que la casa de la Señorita Celia Valenzuela, la cual en la actualidad funciona como guardería para los moradores del barrio, la casa de la familia Zapata y de la familia Cevallos son algunas de las casas coloniales que ofertaban dicho servicio a los turistas que acudían al barrio. Muchas de estas residencias ofrecían este servicio, debido a que buscaban una “confluencia de culturas”, esto se generaba debido a que mucho de los turistas que acudían al sector eran de culturas y tradiciones diferentes por lo cual los inquilinos podían aprender tradiciones nuevas y compartir las suyas también (Kingman, 2006).

En 1930 San Marcos comenzó a presentar transformaciones por las expansiones al lado occidental, en el mismo año se presentan cambios de las casas coloniales en inquilinatos,

muchas de las viviendas más antiguas del sector que contaban con varios patios y un gran número de habitaciones y espacios verdes que eran utilizados como estacionamientos y bodegas, se fueron transformando muchas de ellas en edificaciones renteras, a causa de la alta demanda que ellas generaban y en mucho de los casos debido a la presión económica que los dueños de las propiedades sufrían (Kingman, 2006).

Con el paso de los años más edificaciones se unían a la idea de ofrecer alojamiento, es así que los dueños de las casas más grandes alquilaban departamentos habitaciones de uno o dos ambientes ya no solo a turistas sino también a estudiantes o familias que acudían al sector por diferentes motivos. Los dueños de casas grandes optaban realizar estas actividades con la finalidad de incrementar su economía, no obstante los dueños de las casas de inquilinato eran personas muy respetables y apreciadas por sus inquilinos, por lo que dichos ocupantes mantenían la relación de parentesco a través del compadrazgo con el fin de demostrar reciprocidad (Terán, 1992).

Para el año 2003 el Municipio de Quito, inicia un nuevo proyecto llamado “ Pon a punto tu casa” el cual ambiciona la restauración de algunas de las casas patrimoniales del Centro Histórico de Quito, para de esta manera mejorar notablemente la imagen del centro incrementando la afluencia del turismo que acudía a la zona, el barrio de San Marcos, no desaprovechó la oportunidad por lo que algunas de las casas se involucraron en dicho proyecto, sin embargo los moradores de las viviendas que participaron de dicho proyecto no observaron un crecimiento en el turismo que ingresaba a sus viviendas, afectando directamente a su economía y luego de invertir exuberantes cantidades de dinero en las restauraciones de las viviendas, decidieron abandonar definitivamente el proyecto, sin dejar de lado su actividad económica principal que era ofrecer el servicio de alojamiento.

En la actualidad San Marcos cuenta con doce establecimientos que brindan un servicio de alojamiento, los mismos que siguen funcionando en algunas de las casas tradicionales del sector, estos establecimientos de alojamiento aún conservan muchos de los aspectos que caracterizan el efecto tradicional de sus estructuras, desde sus fachadas hasta el cálido servicio, que se entrega a sus clientes externos como internos (Ministerio de Turismo, 2016).

El patrimonio, la tradición y la cultura son aspectos que caracterizan a estos establecimientos, que su función económica principal es ofrecer un servicio de alojamiento,

son los mismos elementos que atraen al turista al barrio San Marcos a disfrutar de la calma presente en el sector mientras gozan de este patrimonio cultural.

El objetivo principal de la presente investigación es el diagnosticar la situación en la que se encuentran los establecimientos que brindan un servicio de alojamiento y si los mismos cumplen con las normativas y requerimientos necesarios para brindar dicho servicio a los turistas que acuden a la localidad, es bajo esta premisa que es importante regirnos al Reglamento de Alojamiento Turístico (Registro Oficial Suplemento 465 de 24-mar.-2015) con la finalidad de establecer los parámetros que deben cumplir los establecimientos presentes en la zona para ofrecer el servicio de alojamiento. Para llevar a cabo este proceso se puede ver en la tabla N°2 la información de los requerimientos de cada uno de los establecimientos que el Reglamento de Alojamiento Turístico, citado anteriormente, considera aptos para brindar un servicio de alojamiento, esta información se utilizará para lograr determinar a qué clasificación y categoría pertenecen los establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento en el barrio de San Marcos.

Tabla 2. Clasificaciones y categorías del Reglamento de Alojamiento Turístico (Registro Oficial Suplemento 465 de 24-mar.-2015)

CLASIFICACIÓN	CATEGORÍAS	NOMENCLATURA	CARACTERÍSTICAS
Hotel	De 2-5 estrellas	H	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado. • Deberá estar ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo. • Brindar servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería. • Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.
Hostal	1 estrella a 3 estrellas	HS	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido. • Deberá estar ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo • Puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. • Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

CLASIFICACIÓN	CATEGORÍAS	NOMENCLATURA	CARACTERÍSTICAS
Hostería	3 estrellas a 5 estrellas	HT	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes. • Deberá estar ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo. • Debe presta el servicio de alimentos y bebidas. sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. • Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento • Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Hacienda Turística	3 estrellas a 5 estrellas	HA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. • Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; • Permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza. • Cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. • Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Lodge	4 estrellas a 5 estrellas	L	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. • Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos. • Presta el servicio de alimentos y bebidas. • Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

CLASIFICACIÓN	CATEGORÍAS	NOMENCLATURA	CARACTERÍSTICAS
Resort	4 estrellas a 5 estrellas	RS	<ul style="list-style-type: none"> • Complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado. • Tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural • Ocupando la totalidad de un inmueble. • Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios • Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. • Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.
Refugio	Categoría única	RF	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido. • Dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. • Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.
Campamento turístico	Categoría única	CT	<ul style="list-style-type: none"> • Dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. • Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.

CLASIFICACIÓN	CATEGORÍAS	NOMENCLATURA	CARACTERÍSTICAS
Casa de huéspedes	Categoría única	CH	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio • cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; • puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. • Capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento.

Adaptado de “Ministerio de Turismo Reglamento de Alojamiento Turístico“. Registro Oficial Suplemento 465(24-mar.-2015) p. 8-9

1.2. Marco Legal

1.2.1. Constitución de la República del Ecuador

El presente proyecto se articula con la “Constitución Política de la República del Ecuador”, en su título II, “Derechos”; capítulo segundo, “Derechos del buen vivir”, sección cuarta, Artículo 23, que menciona; “Las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de liberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad...” y a su vez, se vincula también con el artículo 25, mismo que menciona “Las personas tienen derecho a gozar de los beneficios y aplicaciones del progreso científico y de los saberes ancestrales” (Registro Oficial 449 - Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008).

De la misma manera, la investigación se articula con el título II, “Derechos”; capítulo tercero, “Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria”, sección novena, Artículo 52, mismo que menciona; “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características...” y a su vez, también con el artículo 53 el cual menciona “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos, deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en practica sistemas de atención y reparación...” (Registro Oficial 449 - Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008).

1.2.2. Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización

De igual manera, se articula con el COOTAD, en su título II “Organización del territorio”; Artículo 10, “Niveles de organización territorial”, “El Estado ecuatoriano se organiza territorialmente en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales...” (Registro Oficial Suplemento N° 206, 2018).

De igual manera la investigación se articula en el título III “Gobiernos autónomos descentralizados” en el artículo 28 el cual manifiesta “Gobiernos autónomos descentralizados.- Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias...” (Registro Oficial Suplemento N° 206, 2018).

Así mismo, se articula con el capítulo III, “Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal”; sección primera, “Naturaleza jurídica, sede y funciones”, artículo 41, Funciones. – “Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes”, y de manera particular en el literal g); “Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo;” (Registro Oficial Suplemento N° 206, 2018).

1.2.3. Ley de Turismo

De igual manera la presente investigación se articula a la “Ley de Turismo” en su capítulo primero “ Generalidades”, artículo 2, el cual declara “Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos” y de igual forma con el artículo 3 el cual proclama “Son principios de la actividad turística, los siguientes” y de manera particular el literal d) “La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país;” y literal e) “La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos” (Registro Oficial Suplemento N°733 , 2002).

Por otra parte, la investigación se articula al capítulo segundo “De las actividades turísticas y de quienes las ejercen ”, artículo 15, mismo que establece “Se consideran

actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:” haciendo énfasis en el literal a) “Alojamiento;” y el literal b) “Servicio de alimentos y bebidas;” (Registro Oficial Suplemento N°733 , 2002).

Agregando a lo antes mencionado la investigación se articula también al capítulo decimo “Protección al consumidor de servicios Turísticos”, artículo 43, el mismo que enuncia “De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe toda discriminación a los extranjeros o a cualquier otros grupos humanos en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.” (Registro Oficial Suplemento N°733 , 2002).

1.2.4. Reglamento de Alojamiento

El presente proyecto se encuentra articulado con el reglamento de alojamiento en su capítulo I, sección primera “Ámbito General” artículo 3 Definiciones.-“ Para la aplicación del presente Reglamento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones” enfocado principalmente en el numeral 1, Actividades turísticas de alojamiento y alojamiento turístico.- “El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento” (Registro Oficial N° 465, 2015)

Del mismo modo la investigación se enlaza con el Reglamento de Alojamiento en su capítulo III “De la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento Turístico, artículo 12, mismo que establece Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura.-“Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:” haciendo énfasis en el literal a) “Hotel.- Establecimiento de alojamiento turístico, que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas, con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones” y de la misma manera con el literal b) “b) Hostal.- Establecimiento de alojamiento turístico, que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente

del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones” (Registro Oficial N° 465, 2015)

En esa misma línea se articula con el capítulo III “De la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento Turístico, artículo 14 Autorización para la construcción y adecuación de edificaciones destinadas a alojamiento turístico.-“El Gobierno Autónomo Descentralizado competente será la entidad que en su jurisdicción aprobará los planos definitivos y autorizará la construcción y/o adecuación de edificaciones destinadas al alojamiento turístico, en concordancia con los planes de ordenamiento territorial y zonificación local” (Registro Oficial N° 465, 2015).

1.3. Marco Institucional

1.3.1. Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030

El presente proyecto se liga con el objetivo 11, “Ciudades y Comunidades Sostenibles” haciendo realce en la meta 11.4 “Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo” (Naciones Unidas, 2019).

La investigación está enfocada en uno de los sectores del Centro Histórico de Quito, que ofrece a sus visitantes y turistas un inigualable carga cultural, el proyecto busca diagnosticar las condiciones en las que se encuentran los establecimientos de alojamiento que ofrece el sector, con la finalidad de establecer mejoras que incrementen el turismo sin dejar de lado el patrimonio inmaterial que posee el barrio San Marcos, precautelando el patrimonio cultural de la localidad.

1.3.2. Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021, Toda una Vida

De la misma manera el proyecto se articula con el objetivo 9; “Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo”, específicamente con la política 9.4, “Posicionar y potenciar a Ecuador como un país mega diverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales; fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

Ciertamente Ecuador es un país con una trascendencia histórica invaluable, debido a eso se convierte en uno de los atractivos turísticos más demandados a nivel mundial, su capital Quito también conocida como la Carita de Dios, es la cuna de unos de los atractivos turísticos más solicitados por los turistas, el Centro Histórico, mismo que logra articularse

con el objetivo 9 del Plan Nacional de Desarrollo debido a que la conservación del patrimonio, mediante la oferta e innovación de nuevas metodologías para incrementar el turismo sin perder la tradición y cultura que caracteriza a la ciudad logra cumplir a cabalidad la política 9.4 por lo que se consideró apropiado articular la investigación a dicho objetivo.

1.3.3. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

En la misma línea institucional la investigación se articula con el Plan de Desarrollo y ordenamiento Territorial en su política primera, objetivo primero, haciendo mención principalmente en el indicador 1.b.1), “Aumento en porcentaje del número de visitantes al CHQ” (Concejo Metropolitano del DMQ , 2015).

De igual manera el proyecto se articula con las políticas establecidas para el centro histórico de Quito, proyectándose a la política CH1 “El patrimonio cultural para el desarrollo” objetivo primero, “Enlazar la valoración espacial y urbanística del centro histórico con la conservación de los bienes culturales que conforman el patrimonio cultural del distrito metropolitano y de la ciudad, línea primera”, línea primera, “Relacionar la calidad de vida desde el patrimonio cultural como la posibilidad de desarrollo que incluye derechos tan diversos como: privacidad, belleza, movilidad, lengua y culturas propias, acceso fácil a la administración, disfrute y acceso a su patrimonio, etc.” (Concejo Metropolitano del DMQ , 2015).

Así mismo, el proyecto se acopla a la política CH3, la cual menciona “La conservación de los valores universales existentes en el CHQ.”, objetivo primero, “Salvaguardar la calidad y valores determinados en la declaratoria de patrimonio mundial,” (Concejo Metropolitano del DMQ , 2015).

Por último, la presente investigación se liga a la política CH6, “El patrimonio cultural y la creatividad cultural (creatividad y las industrias culturales), objetivo primero, “incorporar en la planificación el concepto de ‘economía creativa’, que proviene del sector vinculado a los ámbitos artísticos y culturales” y el objetivo segundo, “generar trabajo y mejorar oportunidad de desarrollo económico en torno a las artes, las tecnologías y la innovación en general.” Enfocándose en la línea primera, “La preservación del patrimonio cultural como medio para el fomento de la creatividad y lo tecnológico, aprovechando las prácticas y saberes acumulados que aporten innovación y conocimiento” (Concejo Metropolitano del DMQ , 2015).

1.4. Marco Conceptual

“**Análisis Situacional:** Un diagnóstico busca establecer hechos de identificar problemas y, tal vez incluso, efectuar comparaciones y evaluaciones” (Velásquez Contreras, 2005).

“**Calidad:** Ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos.” (Crosby, 1987).

“**Cultura:** es todo aquello, material o inmaterial (creencias, valores, comportamientos y objetos concretos), que identifica a un determinado grupo de personas, y surgen de sus vivencias en una determinada realidad.” (Flores, 2007).

“**Colonialismo:** Se refiere a un período temporal caracterizado por la explotación y la conquista de territorios; tiene que ver con la dominación de un pueblo sobre otro.” (Garrido, 2015).

“**Control:** Es la función gerencial que implica monitorear actividades para garantizar que se estén realizando según lo planeado y corregir las desviaciones importantes” (Stoehen, Decenzo, & Coulter, 2013).

“**Demanda:** Es la cantidad de un bien o servicio que la gente desea adquirir” (Navarro, 2008).

“**Hotel:** Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde” (Registro Oficial N° 465, 2015).

“**Hostal:** Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones” (Registro Oficial N° 465, 2015).

“**Macroentorno:** Es el término que se utiliza para englobar a todas aquellas variables externas que afectan a la actividad empresarial” (Fabra, 2017).

“**Microentorno:** Está formado por las fuerzas cercanas a la compañía que influyen en su capacidad de satisfacer a los clientes, esto es: la empresa, los mercados de consumidores, los canales de marketing que utiliza, los competidores y sus públicos” (Bravo, 2011).

“**Oferta:** Es la cantidad de bien o servicio que el vendedor pone a la venta” (Navarro, 2008).

“**Patrimonio Cultural:** Patrimonio es el conjunto dinámico, integrador y representativo de bienes y prácticas sociales, creadas, mantenidas, transmitidas y reconocidas por las personas, comunidades, comunas, pueblos y nacionalidades, colectivos y organizaciones culturales.” (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2011).

“**Servicios:** Actividades identificables e intangibles que son el objetivo principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.” (Stanton, Etzel, & Walker, 2007).

“**Tradición:** Es el conjunto de patrones culturales que una generación hereda de las anteriores, estos patrones culturales se enseñan por medio de la familia, los amigos, la escuela, las instituciones, en la actualidad los medios de comunicación tienen un gran peso” (Tylor, 1964).

“**Turismo:** Es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos” (Registro Oficial Suplemento N°733 , 2002).

CAPITULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Enfoque de Investigación.

La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cualitativo que en palabras de Cauas (2015), “es aquella investigación que utiliza preferente o exclusivamente, información de tipo cualitativo y cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados” (p 2).

De igual forma posee un enfoque cuantitativo “es aquella investigación que utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable, es decir información medible” (Cauas, 2015).

Esto se debe a que, al hablar de un análisis situacional de la oferta de alojamiento, fue necesario conocer el número exacto de establecimientos que brindan el servicio de alojamiento y sobre ellos conocer las condiciones en las que se encuentran, si cumplen o no con la normativa respectiva y a su vez, conocer las transformaciones que ha presentado el sector con relación al crecimiento de la oferta de alojamiento a lo largo de los años.

Al ser esta una investigación que fusiona ambos enfoques por la necesidad de obtener información de carácter cualitativo y cuantitativo, el autor la ha identificado como una investigación con un enfoque mixto.

2.1.2. Tipo de Investigación.

La puesta en marcha de esta investigación se la realizó a través de “estudios exploratorios, los mismos que se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014), este proceso se lo aplicó principalmente en la realización del primer capítulo, en el cual se establece el sustento teórico de la investigación, para lo cual se realizó el levantamiento de información por medio de libros, revistas y artículos científicos.

Si bien es cierto, la información existente de la oferta hotelera del barrio San Marcos es escasa y, siendo esta el núcleo de la investigación se optó por realizar una investigación descriptiva, por su lado “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a

investigar “ (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014). Mediante la aplicación de estos estudios se logró obtener la información necesaria para conocer la situación de la oferta de alojamiento que ofrece San Marcos y así efectuar el análisis situacional que es el propósito del proyecto.

2.1.3. Métodos de Investigación.

Por su parte, Barrantes (2001) menciona que los métodos son procedimientos planeados que se deben seguir en la actividad científica, para describir las formas de existencia de los procesos, distinguir las fases de su desarrollo y establecer sus interrelaciones con otros procesos.

Al ser esta una investigación con un enfoque mixto necesita apoyarse en métodos de investigación, que faciliten la obtención de la información, es así que el autor ha seleccionado los siguientes métodos:

“Método inductivo: Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que partan de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formula conclusiones universales” (Bernal, 2010).

La investigación se centró principalmente en el análisis de la situación en la que se encuentran los establecimientos de alojamiento del barrio de San Marcos en relación a los requerimientos que solicita la normativa vigente, razón por la cual se aplicó el método inductivo, ya que mediante la investigación, experimentación y comparación que se realizó se logró determinar de manera más palpable las condiciones en las que se encuentran dichos establecimientos, la aplicación de este método permitió exponer características particulares, para de esta manera generar un concepto global de la situación del alojamiento en el barrio de San Marcos.

“Método analítico: Este es un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio, separada cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (Bernal, 2010).

Para comenzar con el estudio de la situación del área de alojamiento en San Marcos se empezó por el análisis minucioso del reglamento de alojamiento vigente y el manual aplicativo del mismo, por lo cual se utilizó el método analítico mismo que permitió estudiar cada fragmento correspondiente al alojamiento dentro del reglamento y de esta manera identificar cada parte que sería necesaria al momento de conocer si los establecimientos de la localidad cumplían con los requisitos postulados en el reglamento.

“Método Descriptivo: El método descriptivo busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores. Se refiere a un método cuyo objetivo es exponer con el mayor rigor metodológico (Abreu, 2014).

Este método fue utilizado en todo el desarrollo de la investigación debido a que fue el más apropiado al momento de determinar y conocer los establecimientos que se encuentran en la localidad, a su vez también saber el nivel de cumplimiento poseen en relación a la normativa y fue mediante este método que se logró realizar al análisis situacional de la oferta de alojamiento en San Marcos.

2.1.4. Fuentes de Investigación

Siguiendo al mismo autor las técnicas “son un conjunto de instrumentos de medición, elaborados con base en los conocimientos científicos” (Barrantes, 2001 p 50).

Bajo esta premisa, en la investigación, se utilizarán técnicas que ayudarán a la recolección y a la medición de datos que permitan alcanzar los objetivos planteados.

Fuentes primarias:

Las fuentes primarias “es toda la información que podamos obtener de los libros, artículos, revistas, monografías, tesis, disertaciones o documentos oficiales, que nos ayuden a levantar información teórica de la investigación que se está llevando a cabo” (Cortés & León, 2004).

Dichas fuentes fueron utilizadas para desarrollar la base teórica de la investigación mediante el uso de diferentes elementos que aporten información valiosa al estudio.

Fuentes secundarias:

Para Tamayo y Tamayo (2004), quienes mencionan que las fuentes secundarias “son todos los relatos o informes de una persona que transcribe o relata la declaración de un testigo o de un participante en un suceso o acontecimiento” (p71).

Las fuentes secundarias dentro de la investigación fueron utilizadas para recolectar información que ayude a realizar el análisis de la situación de los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento además de también ayudan con la recolección de información que de sustento a la investigación.

Entrevista:

Las entrevistas, esencialmente, “son cuestionarios orales ya que los pasos para realizar una entrevista son los mismos que para preparar un cuestionario con la diferencia que la

entrevista implica una interacción directa entre los individuos que la realizan” (McMillan & Schumacher, 2010)

“La técnica de la entrevista se la considera flexible y adaptable. Puede usarse con muchos tipos diferentes de asuntos y de personas para conseguir preguntas específicas y exactas, por lo que las entrevistas tienen como resultado, una tasa de respuestas mucho más alta que los cuestionarios” (McMillan & Schumacher, 2010).

Siendo una investigación enfocada en el análisis situacional, en una localidad específica, es importante generar un cierto número de entrevistas para conocer la opinión de los moradores del sector, para de esta manera complementar de mejor manera la información, abarcando todos los aspectos necesarios para efectuar el estudio.

Las entrevistas fueron realizadas a varios residentes del sector, (Véase anexo A) con la finalidad de conocer su opinión, con respecto al crecimiento turístico y hotelero en el barrio, además de su apreciación con respecto a la difusión del barrio en comparación a otras localidades dentro del Centro Histórico de Quito.

De igual manera se aplicó esta técnica a establecimientos ubicados en los alrededores, a fin de conocer su punto de vista, con respecto a la actividad turística en la localidad, y como esto influye en sus actividades diarias, estando al tanto de los diferentes criterios con respecto al crecimiento turístico, del barrio y la publicidad del mismo, logrando obtener información valiosa, que sustentó de mejor manera la investigación.

2.1.5. Técnicas e Instrumentos de investigación

Observación:

Se conoce como observación a la captura sistemática de información sobre algunas acciones y reacciones conductuales la cual es obtenida mediante el uso de instrumentos específicos, en resumen la observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; el investigador se fundamenta en este componente para obtener el mayor número de datos necesarios, para llevar a cabo su estudio (Tamayo y Tamayo, 2003).

“Observar supone advertir los hechos, el cómo se presentan y registrarlos, la observación que debe aplicarse al realizar una investigación, supone un acercamiento perceptivo a ciertos hechos sociales, delimitados por la existencia de un problema y un plan sistemático de recolección, análisis e interpretación de datos” (Barrantes, 2001).

Al ser ésta, una investigación cuyo propósito es analizar la situación en las que se encuentran los establecimientos, que brindan un servicio de alojamiento, dentro de una zona delimitada, se ha decidido emplear la observación como instrumento para la recolección de información.

Para el desarrollo de este estudio, se ha tomado en cuenta la observación participante, es decir, el investigador es parte de la situación observada, lo que le permite acceder a información de carácter importante, para el análisis de la situación de los establecimientos de alojamiento del barrio San Marcos, datos que son obtenidos mediante elementos técnicos (Véase anexo B) , lo que la convierten a su vez también en una observación estructurada.

Uno de los elementos técnicos que se han utilizado para la obtención de información es la hoja de cotejo (véase anexo C, D, E) mismas que, se realizaron utilizando el Reglamento de Alojamiento Turístico (Registro Oficial Suplemento 465 de 24-mar.-2015) y su manual instructivo, este instrumento se llevará a cabo debido a que se ha considerado, que es uno de los elementos, que nos permite observar mayor cantidad de aspectos, que a su vez nos ofrecerán más información con respecto a las condiciones en las que se encuentran los establecimientos de la localidad.

Un hoja de cotejo es una tabla de doble entrada, en la cual se especifica los aspectos a ser analizados y en las columnas las calificaciones que se les otorga, para realizar un hoja de cotejo se debe tener muy en claro el objetivo de la investigación, para lograr determinar de la mejor manera los aspectos a ser analizados y a su vez también calificarlos de manera correcta (Barrantes, 2001).

2.1.5.1. Validez del instrumento de investigación

Una vez elaboradas las hojas de cotejo para cada categoría de los establecimientos presentes en el barrio de San Marcos, procedemos a realizar la validación de dicho instrumento de investigación con la finalidad de conocer si el mismo facilita, la obtención de información precisa para la investigación.

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide, realmente la variable que pretende medir (Sampieri R. , 2014).

En palabras de Arias (2012), la validación del instrumento, sirve para comprobar si el instrumento mide lo que se pretende medir, además de cotejar su pertinencia o correspondencia con los objetivos específicos y variables de la investigación. Este procedimiento puede ser realizado a través del juicio de expertos (p. 135).

Razón por la cual para llevar a cabo la validación de las hojas de cotejo se tomó en cuenta a cuatro expertos los cuales gozan de gran conocimiento en el área de alojamiento, mismos que procedieron a validar el instrumento en base a su criterio y experiencia

profesional (Véase anexo F). En la ficha de validación, los expertos evaluaron el instrumento mediante criterios de Moriyama y una escala de Likert la cual valora los enunciados del 4 al 1 donde:

4.- Muy Adecuado	3.-Adecuado	2.- Poco Adecuado	1.- Nada Adecuado
------------------	-------------	-------------------	-------------------

En la tabla 3, se puede observar los resultados obtenidos mediante la aplicación de la ficha de valoración, en la misma se muestra la validez de las hojas de cotejo, debido a que los expertos en su mayoría consideran que el instrumento si facilita la obtención de información, por lo cual dicha herramienta pudo ser aplicada.

Tabla 3. Resultados de la ficha de valoración

Criterio de Valoración	Experto	Experto	Experto	Experto	Total	Porcentaje
	1	2	3	4		
El contenido del instrumento se encuentra bien ordenado	4	2	4	4	14	87.5%
Los enunciados son claros y concretos en su estructura y comprensión	4	4	4	4	16	100%
El contenido de cada pregunta tiene relación con el factor a investigar	4	4	4	4	16	100%
El sistema de valoración de la preguntas es el adecuado	4	4	4	4	16	100%
Los enunciados facilitan la obtención de información necesaria para la investigación	4	4	4	4	16	100%

Elaboración propia “Hojas de cotejo “

Como se puede observar en la tabla 3, la ficha de valoración estuvo conformada por cinco indicadores que analizaban el contenido y la estructura del instrumento de investigación aplicado, los expertos evaluaron la mencionada hoja de cotejo a través de los indicadores establecidos otorgándoles una valoración basada en la escala de Likert presentada anteriormente. En el cuadro se encuentran plasmadas las valoraciones otorgadas por parte de los docentes diestros en la materia para cada criterio, una vez obtenida la información se logró determinar que gracias a las evaluaciones altas otorgadas en la mayoría de los criterios, se consideró factible la aplicación del instrumento de investigación seleccionado.

2.2.Oferta de alojamiento en el Barrio San Marcos

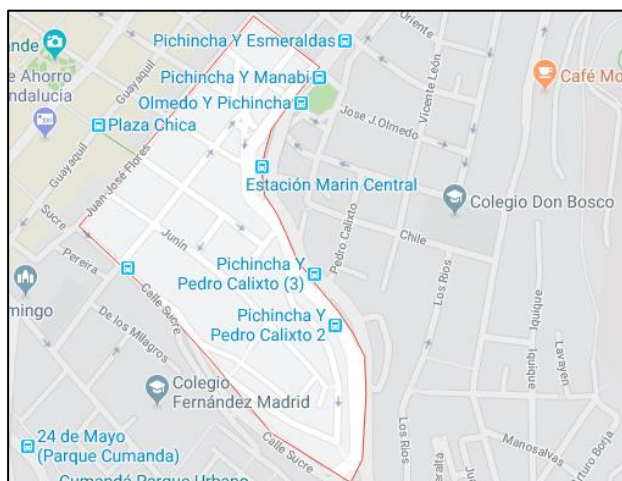


Figura 1 Mapa de los límites del barrio San Marcos
Adaptado de Google Maps

Como se muestra en la figura 1 , el barrio de San Marcos se encuentra ubicado entre las calles Juan José Flores, la calle Sucre y la Av. Pichincha, es importante determinar los límites del barrio, para proceder al reconocimiento de los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento en la localidad.

De igual manera, existen establecimientos que brindan el mismo servicio, no obstante se encuentran fuera de la zona delimitada, por lo cual, no han sido incluidos dentro de la investigación debido a que la misma se enfoca netamente al barrio San Marcos. En la tabla N° 4 se menciona la oferta con la que cuenta el barrio San Marcos, la misma, es reducida en comparación a otros barrios del Centro Histórico de Quito, sin embargo es importante destacar que todos los establecimientos ubicados en el barrio se encuentran legalmente registrados en el Catastro Nacional de Establecimientos Turísticos del año 2018 del Ministerio de Turismo, es importante mencionar que al estar registrados los establecimientos a uno de los entes de regulación se conoce de manera precisa que cumplen los requisitos necesarios para poder pertenecer a cada una de las categorías.

San Marcos entre sus calles cuenta con cuatro hoteles y cinco hostales, los cuales oscilan entre categorías de una a tres estrellas, no obstante en la calle principal del barrio se encuentra el único hotel de cinco estrellas con el que cuenta el barrio, el mismo que desempeña sus actividades en una de las casas coloniales más conocidas de la zona lo que le hace más atractivo para los turistas que acuden al establecimiento.

Tabla 4. *Oferta de Alojamiento del barrio San Marcos.*

Tipo de establecimiento	Categoría	Nombre	Ubicación
Hotel	3 estrellas	Hotel Huasi Continental	Calle Flores y Sucre esquina,
Hostal	2 estrellas	Rincón Familiar	Calle Flores
Hostal	2 estrellas	Hostal Flores de mi casa	Calle Flores
Hostal	2 estrellas	Friends Hostel	Calle Junín y Flores esquina
Hotel	5 estrellas	Illa	Calle Junín
Hotel Boutique	3 estrellas	Casa San Marcos	Calle Junín,
Hostal	1 estrellas	Hotel Montufar	Calle sucre
Hostal	2 estrellas	Hostal la Marín	Calle Pichincha
Hotel	3 estrellas	Viena Internacional	Juan José Flores N5-04 Chile
Hotel	4 estrellas	Colonial San Agustín	Flores N5-28 y Chile

Elaboración propia “observación de campo”

En el barrio de San Marcos, también se puede encontrar establecimientos que ofertan servicios de alojamiento, sin encontrarse registrados en alguno de los entes de regulación, esto se puede deber a los numerosos requerimientos que son necesarios para que un establecimiento pueda obtener los permisos correspondientes.

Sin embargo, para la elaboración de la presente investigación se los ha categorizado como casa de huéspedes cumpliendo con el reglamento de alojamiento vigente en su Capítulo III “De la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico” , Art 12, literal g), el cual menciona: “Casa de huéspedes.- Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes....” (Registro Oficial N° 465, 2015).

Se debe destacar también, que gracias al avance tecnológico generado en los últimos años, existen ciertas aplicaciones que permiten a los usuarios hallar lugares de alojamiento, con tarifas más económicas sin perder la calidad del servicio ofertado. En tal virtud San Marcos, no es una excepción como se puede observar en la tabla, cuenta con cinco establecimientos, que se encuentran presentes en la plataforma de una de las aplicaciones más conocidas como es *Air B&B*, en los cuales ofrecen además de calidad en el alojamiento, la oportunidad de compartir con los moradores de la localidad y disfrutar del patrimonio cultural que posee el barrio.

Tabla 5. *Casas de Huéspedes en el barrio San Marcos.*

Casa	Servicios	Tarifa	Calificación	Estadía	Observaciones
Plaza San Marcos E3-75	3. Wifi 4. Elementos básicos 5. Aparcamiento 6. Comedor 7. Dormitorio y baño	\$40 por noche	5 estrellas	Mínimo dos noches	Encontrado mediante Air b&b
E3-159 Fachada Azul con rojo	8. Wifi 9. Tv 10. Agua Caliente 11. Elementos básicos 12. Comedor / cocina equipada 13. Dormitorio y baño 14. Funciones de seguridad	\$30 por noche	5 estrellas	Mínimo una noche	Encontrado mediante Air b&b
Casa ubicada frente a la plaza principal de	15. Wifi 16. Tv 17. Agua Caliente 18. Elementos básicos 19. Comedor / cocina	\$30 por noche	5 estrellas	Mínimo dos noches	Encontrado mediante Air b&b

Casa	Servicios	Tarifa	Calificación	Estadía	Observaciones
San Marcos fachada amarilla con blanco E1-90 Fachada Azul con blanco	equipada 20. Dormitorio y baño • Funciones de seguridad 21. Wifi 22. Tv 23. calefacción 24. Elementos básicos 25. Comedor / cocina equipada 26. Dormitorio y baño • Funciones de seguridad	\$26 por noche	5 estrellas	Mínimo dos noches	Encontrado mediante Air b&b
Casa ubicada en la cuchara del barrio conocida como la mama cuchara	• Apartamento: 3 dormitorios,2 baños,3 camas. • Wifi	\$25 por noche	5 estrellas	Mínimo una noche	Encontrado mediante un anuncio colocado en la ventana principal de la casa

Adaptación de “Air B&B” , Barrio San Marcos

San Marcos como se ha mencionado anteriormente, no posee una amplia oferta de alojamiento por lo cual se lo ha considerado como un gran potencial para la creación de nuevos establecimientos, es así que existen nuevos proyectos como es el caso del Hotel “Villa Cierva” un hotel ubicado en la calle Junín, cerca de la plaza central del barrio, este hotel cuenta con todos los requisitos necesarios, lo que le ha categorizado como un hotel de una estrella próximo abrir sus puertas en los próximos meses.

Es el peso cultural que posee el barrio, lo que ha hecho que los propietarios tomen la decisión de situar su proyecto hotelero, en la localidad además de querer colaborar con el desarrollo turístico en San Marcos.

CAPITULO III

RESULTADOS

San Marcos actualmente en su planta hotelera, cuenta con diez establecimientos registrados en el Ministerio de Turismo, y con cinco establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento, y no se encuentran inscritos en dicha institución, no obstante para la presente investigación y cumpliendo con el reglamento de alojamiento vigente se los ha categorizado como casa de huéspedes, ya que cumplen con todos los requerimientos necesarios para ocupar dicha categoría.

Las hojas de cotejo fueron el instrumento de investigación por medio del cual, se procede a la obtención de información, se aplicó a catorce de un universo de quince establecimientos de la localidad, debido a que uno de ellos no quiso proporcionar información para la investigación, el carisma y la amabilidad que caracteriza al barrio se hizo presente, lo que facilitó la aplicación de dicha herramienta.

3.1. Presentación y Análisis de datos.

La infraestructura, servicios, personal de apoyo y evidencia física, son algunas de las áreas que analizan las hojas de cotejo, de esta manera se logra realizar el análisis situacional de la oferta de alojamiento, mediante el estudio de los indicadores establecidos para cada área lo que nos permitirá conocer detalladamente las condiciones en las que se encuentran los establecimientos del barrio de San Marcos.

La información otorgada por parte de los hoteles y hostales del sector es reservada, no obstante varios de los establecimientos no presentaron problemas con que su nombre se encuentre presente en la investigación a excepción de uno, el cual solicitó muy comedidamente que su nombre no se encuentre presente en la presentación de resultados debido a políticas de privacidad, es por esa razón que para mejorar el entendimiento de las tablas y gráficos utilizados posteriormente se ha decidido renombrarlo como “*Establecimiento 1*”, de esta manera respetar la petición del establecimiento.

La presentación de resultados se ha dividido en tres partes: hoteles, hostales y casa de huéspedes, en los cuales se analizará cada área e indicador, con la finalidad de facilitar el análisis detallado de cada uno de ellos.

Dentro de las hojas de cotejo se mide el nivel de cumplimiento que tienen los establecimientos en relación a los requerimientos impuestos por el reglamento de Alojamiento vigente, de la misma manera para complementar la investigación se analizó la importancia que aportan los establecimientos al área de personal de apoyo y evidencia física, debido a que estas áreas no se encuentran estipuladas dentro del reglamento y son valiosas para complementar la calidad del servicio ofertado.

San Marcos es un barrio destacado del Centro Histórico de Quito, razón por la cual los establecimientos ubicados en el sector deben ofrecer un servicio con altos estándares de calidad, es bajo esta premisa que se consideró analizar los niveles de importancia, para de esta manera conocer grado de interés prestado a estas áreas.

Para mejorar la comprensión de las tablas presentadas a continuación se ha decidido establecer las siguientes siglas:

NC = Nivel de cumplimiento

NI= Nivel de Importancia

Una vez levantada la información se procedió a elaborar las tablas mediante la aplicación de las siguientes formulas, las mismas que ayudaron a la obtención de resultados sobre el nivel de cumplimiento, no obstante para determinar el producto final se aplicó las siguientes expresiones.

Nivel de cumplimiento por indicador:

$$NC = \frac{\sum \text{establecimientos}}{\# \text{ de establecimientos}}$$

Figura 2 Formula del nivel de cumplimiento por indicador
Elaboración propia

Una vez que se ha completado la tabla con la información levantada, se procede aplicar la formula del nivel de cumplimiento por indicador, la misma permitirá conocer que indicador posee un cumplimiento más elevado. Esto se obtiene mediante la suma de las valoraciones de cada establecimiento dividida para el número de establecimientos presentes en la tabla, esto se debe realizar con la totalidad de los indicadores establecidos en el subgrupo.

Nivel de cumplimiento por establecimiento:

$$NC = \frac{\sum \text{indicadores}}{\# \text{ indicadores}}$$

Figura 3 Formula del nivel de cumplimiento por establecimiento
Elaboración propia

El siguiente paso fue determinar el nivel de cumplimiento de cada establecimiento dentro del subgrupo de estudio, para lo cual se utilizó la formula establecida en la figura 3, se obtuvo la suma de las valoraciones de todos los indicadores del subgrupo y se dividió para la totalidad de los requerimientos presentes en el subgrupo.

Nivel de cumplimiento Total:

$$NC = \frac{\sum \text{total de establecimiento}}{\# \text{ establecimiento}}$$

Figura 4 Formula del nivel de cumplimiento total
Elaboración propia

Para terminar y lograr determinar el nivel de cumplimiento total se aplicó la formula que se visualiza en la figura 4, para lo cual se sumó los totales obtenidos en el paso anterior dividiendo para el total de establecimientos, la aplicación de esta formula permitió obtener el resultado final sobre el nivel de cumplimiento en el subgrupo estudiado.

Para determinar los niveles de importancia se utilizaron las siguientes formulas:

Nivel de Importancia por indicador:

$$NC = \frac{\sum \text{establecimientos}}{\# \text{ de establecimientos}}$$

Figura 5 Formula del nivel de importancia por indicador
Elaboración propia

Al igual que en formulas anteriores para conocer el nivel de importancia, se procedió a la aplicación de la formula del nivel de importancia por indicador. Esto se obtiene mediante la suma de las valoraciones de cada establecimiento dividida para el número de establecimientos presentes en la tabla.

Nivel de Importancia por establecimiento:

$$NC = \frac{\sum \text{indicadores}}{\# \text{ indicadores}}$$

Figura 6 Formula del nivel de importancia por establecimiento
Elaboración propia

Para la aplicación de la fórmula del nivel de importancia por establecimiento, se obtuvo la suma de las valoraciones de todos los indicadores del subgrupo y se dividió para la totalidad de los requerimientos presentes en el subgrupo, esto permitió conocer de mejor manera el nivel de importancia que aporta cada uno de los establecimientos a las áreas de personal de apoyo y evidencia física.

Nivel de Importancia Total:

$$NC = \frac{\sum \text{total de establecimiento}}{\# \text{ establecimiento}}$$

Figura 7 Fórmula del nivel de importancia total
Elaboración propia

Para conocer el nivel total según cada subgrupo estudiado se debe aplicar la fórmula presente en la figura 4 para lo cual se sumó los totales obtenidos con la fórmula anterior y estos dividiéndolos para el total de establecimientos que se encuentren presentes en la tabla.

A continuación se expondrá los resultados obtenidos mediante el levantamiento de información a través de las hojas de cotejo, utilizadas como instrumento de investigación, la aplicación de dicho instrumento fue realizada durante un periodo de ocho días, periodo en el cual se obtuvo toda la información necesaria para el estudio, una vez terminado el levantamiento de información se procedió a procesar la información ubicándola en cada subgrupo según el tipo de establecimiento al que pertenecían y generando las tablas y gráficos correspondientes.

De igual manera es importante mencionar que para evaluar los establecimientos en las hojas de cotejo se estableció una escala de Likert misma que esta conformada por:

5.- Excelente	4.- Muy Bueno	3.-Bueno	2.- Regular	1.- Malo
---------------	---------------	----------	-------------	----------

3.2.Hoteles

San Marcos no es uno de los barrios con un crecimiento hotelero muy marcado, sin embargo, el mismo cuenta con cinco hoteles ubicados en diferentes sectores del barrio que poseen diferentes categorías según los servicios que ofrecen, no obstante la calidad, la cordialidad y amabilidad son características en común.

Para un mejor análisis y comprensión de los resultados, las principales áreas de estudio se han dividido en subgrupos en los cuales se ha medido el cumplimiento de la normativa y el nivel de

importancia que aporta cada establecimiento, a diferentes áreas de estudio de esta investigación.

- **Infraestructura**

Tabla 6. Área de estacionamiento y embarque de hoteles

Grupo	Variables	Huasi		Establecimiento 1	Viena Internacional	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento por indicador
		Illa	Continental			
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	
Área de estacionamiento y embarque	Embarque y desembarque de pasajeros frente al establecimiento.	4	3	4	1	3
	Estacionamiento temporal para vehículo	5	4	5	1	3,75
	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones	5	1	5	5	4
	Total	14	8	14	7	10,75
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	4,67	2,67	4,67	2,33	3,58

Elaboración propia

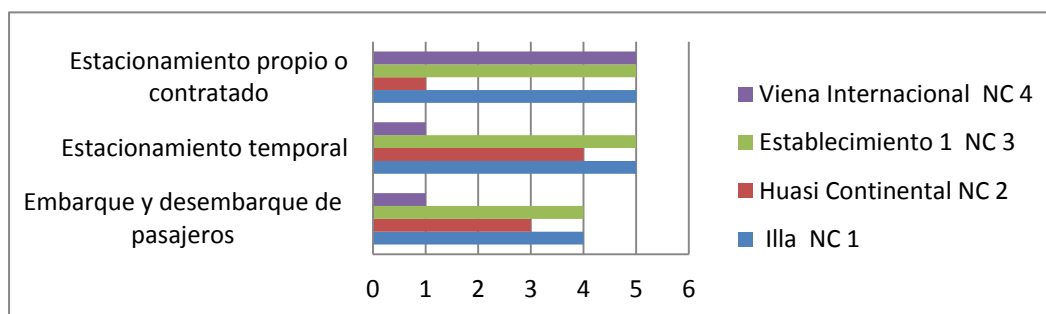


Figura 8. Área de estacionamiento y embarque de hoteles

Elaboración propia

Como se puede ver en la figura 8, el área de estacionamiento y embarque posee un nivel de cumplimiento regular debido a que son establecimientos ubicados en el Centro Histórico de la ciudad, lo que dificulta un poco principalmente el área de embarque y desembarque para algunos de los hoteles en mención, sin embargo han buscado la manera de poder contar con estos requerimientos siendo el hotel Illa y el establecimiento 1, los que mayor nivel de cumplimiento presentan para este subgrupo, y el indicador con más cumplimiento por parte de los hoteles encuestados, es el contar con un estacionamiento para huéspedes

Tabla 7 Suministro de Energía y acondicionamiento térmico de hoteles

Grupo	Variables	Illa	Huasi Continental	Establecimiento 1	Viena Internacional	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	
Suministro de Energía y acondicionamiento térmico	Generador de Energía Para suministro general de energía eléctrica	5	1	5	5	4,00
	Agua caliente y cambiador de pañales en áreas comunes	2	5	5	5	4,25
	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común	5	4	5	1	3,75
	Total	12	10	15	11	12
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	4,00	3,33	5,00	3,67	4,00

Elaboración propia

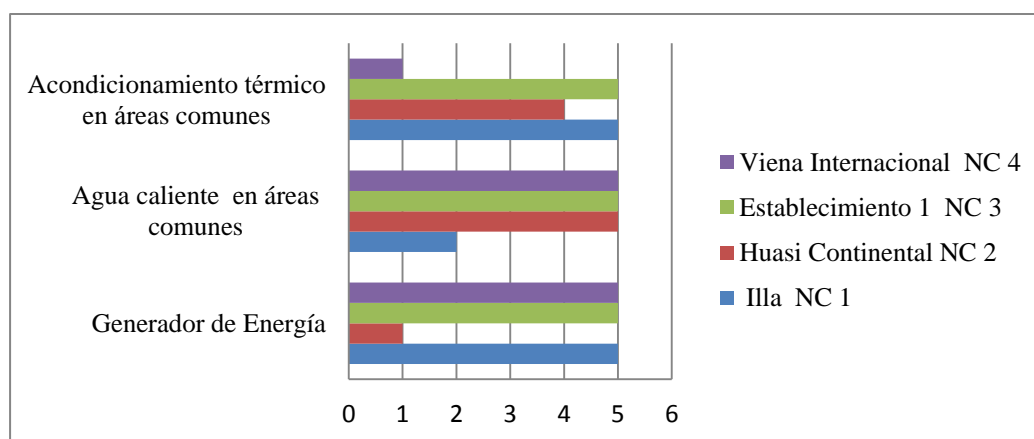


Figura 9. Suministro de Energía y acondicionamiento térmico de hoteles

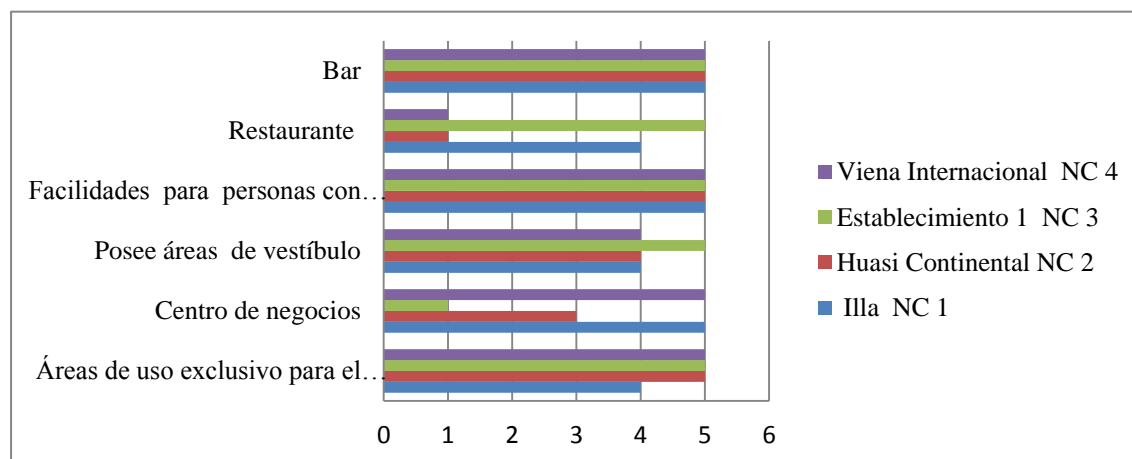
Elaboración propia

El hotel que mayor nivel de cumplimiento presento para este subgrupo de estudio es el Establecimiento 1, debido a que cumple con todos los indicadores presentes, y de la misma manera el establecimiento con menor cumplimiento es el hotel Huasi Continental, debido al incumplimiento de ciertos requisitos, sin embargo los hoteles encuestados cumplen parcialmente con las condiciones impuestas por la normativa vigente.

Tabla 8. Áreas Públicas de hoteles

Grupo	Variables	Illa	Huasi Continental	Establecimiento 1	Viena Internacional	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	
Áreas Públicas	Áreas de uso exclusivo para el personal	4	5	5	5	4,75
	Centro de negocios con servicio de internet (16 horas)	5	3	1	5	3,50
	Posee áreas de vestíbulo	4	4	5	4	4,25
	La recepción debe contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.	5	5	5	5	5,00
	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento	4	1	5	1	2,75
	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.	5	5	5	5	5,00
	Total	27	23	26	25	25,25
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	4,50	3,83	4,33	4,17	4,20

Elaboración propia

Figura 10. Áreas Públicas de hoteles
Elaboración propia

Como se puede apreciar en la figura 10, los hoteles del barrio de San Marcos, cumplen regularmente con los requisitos presentes en la normativa, por lo tanto el hotel Illa es el establecimiento con un nivel de cumplimiento más elevado, y el indicador de este subgrupo con un nivel de cumplimiento mayor es el ofrecer facilidades para personas con discapacidad en el área de recepción.

Tabla 9 Áreas de Habitaciones de hoteles

Grupo	Variables	Illa	Huasi Continental	Establecimiento 1	Viena Internacional	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	
Áreas de Habitaciones	Habitaciones para personas con discapacidad	5	5	5	5	5,00
	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.	5	5	5	5	5,00
	Acondicionamiento térmico en cada habitación	5	5	5	1	4,00
	Internet en todas las habitaciones	5	5	5	5	5,00
	Amenities de limpieza	5	5	5	5	5,00
	Amenities de cuidado	5	5	5	1	4,00
	Amenities adicionales	5	3	5	1	3,50
	Total	35	33	35	23	31,5
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	5,00	4,71	5,00	3,29	4,50

Elaboración propia

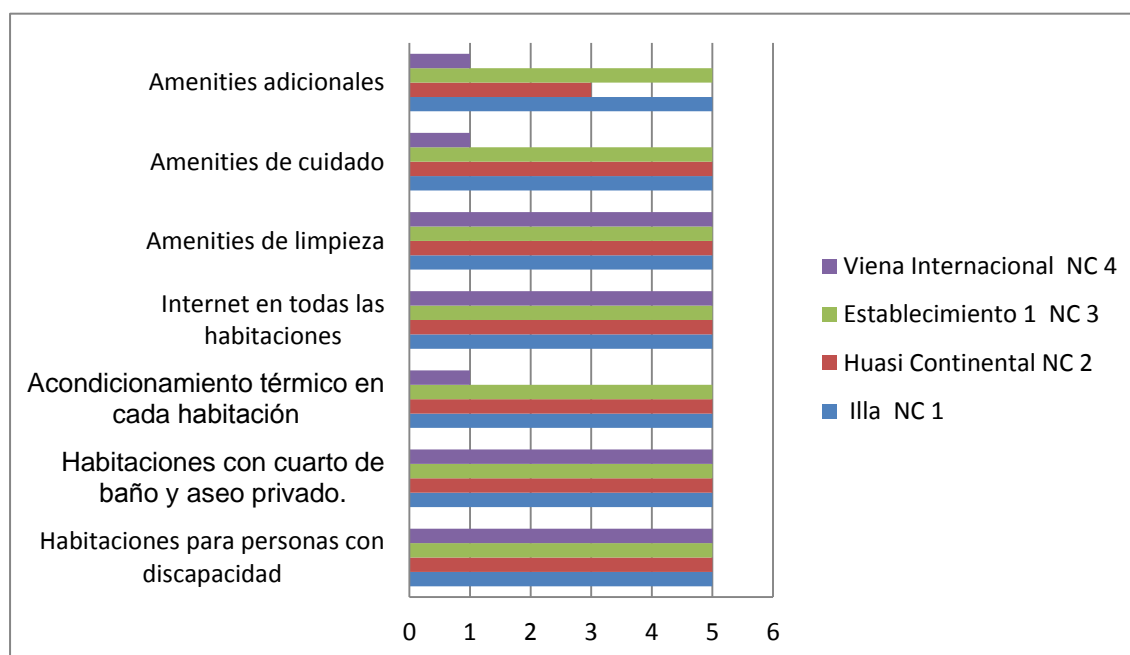


Figura 11 Áreas de Habitaciones de hoteles

Elaboración propia

Para el subgrupo de Habitaciones como se puede ver en la figura 11, los hoteles encuestados cumplen regularmente con los requisitos para cada una de sus categorías, sin embargo, los hoteles con un nivel de cumplimiento más alto son los establecimientos con la categorización más alta del barrio esto se debe a que se mantienen en constantes mejoras para ofrecer el mejor servicio a sus huéspedes y clientes, de igual manera los indicadores con mayor cumplimiento por parte de los hoteles son la seguridad, el internet y los amenities de limpieza.

- **Servicios**

Tabla 10. *Áreas de Recepción de hoteles*

Grupo	Variables	Illa	Huasi Continental	Establecimiento 1	Viena Internacional	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	
Áreas de Recepción	Ofrece servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.	5	5	5	5	5,00
	Ofrece servicio de transfer, propio o contratado	5	1	5	5	4,00
	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito	5	5	5	5	5,00
	Cuenta con un circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.	5	5	5	5	5,00
	Goza con sillas de ruedas disponible para uso del huésped./ servicios adicionales	5	3	1	1	2,50
	Total	25	19	21	21	21,5
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	5,00	3,80	4,20	4,20	4,30

Elaboración propia

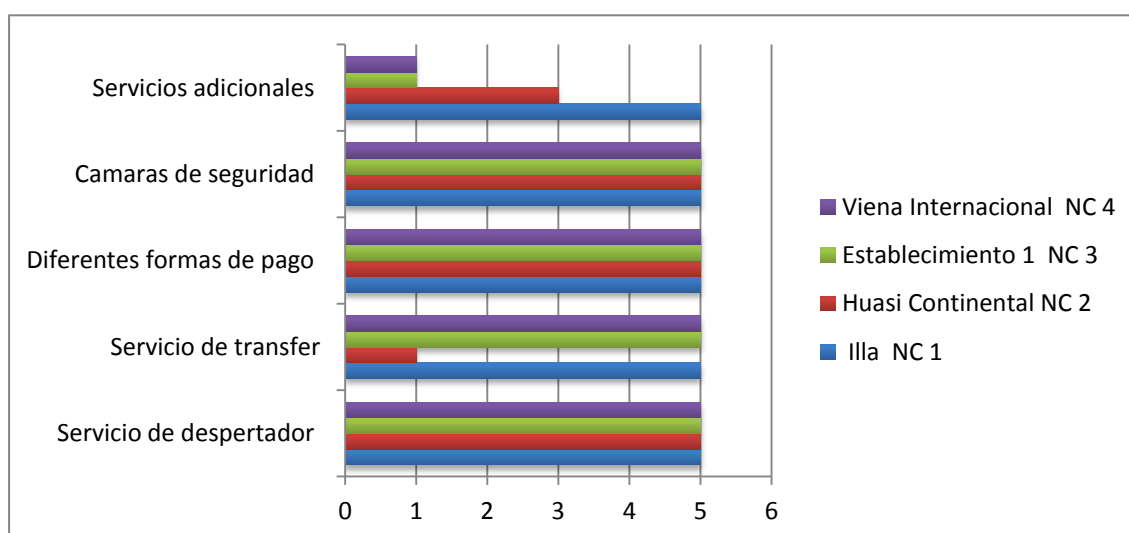


Figura 12 Área de Recepción de hoteles

Elaboración propia

Como se aprecia en la figura 12, el subgrupo del área de recepción los hoteles encuestados cumplen generalmente con los requisitos necesarios para pertenecer a cada una de las categorías a las que pertenecen, los indicadores de este subgrupo con un nivel de cumplimiento más elevado son la seguridad a través de circuitos de cámaras, diferentes formas de pago y el servicio de despertador de la recepción a la habitación.

Tabla 11. *Áreas de Lavandería de hoteles*

Grupo	Variables	Illa	Huasi Continental	Establecimiento 1	Viena Internacional	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	
Áreas de Lavandería	Ofrece servicio de lavandería propio o contratado.	5	3	5	5	4,50
	Ofrece servicio de limpieza en seco propio o contratado.	5	3	5	5	4,50
	Ofrece servicio de planchado	5	3	5	5	4,50
	Ofrece sistema de tratamiento de aguas residuales.	5	2	5	5	4,25
	Total	20	11	20	20	17,75
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	5,00	2,75	5,00	5,00	4,44

Elaboración propia

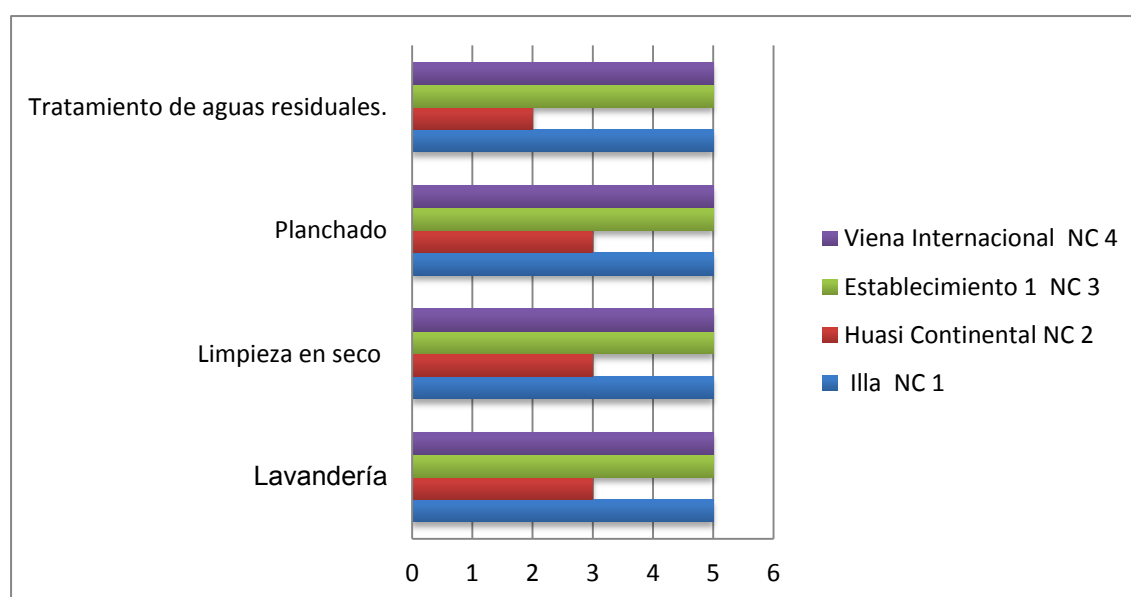


Figura 13 Área de Lavandería de hoteles

Elaboración propia

Como se muestra en la figura 13, todos los hoteles cumplen regularmente con los requisitos del subgrupo del área de lavandería, manteniendo un nivel de cumplimiento alto a todos los requisitos solicitados por la normativa vigente.

Tabla 12. *Áreas de Atención al cliente de hoteles*

Grupo	Variables	Illa	Huasi Continental	Establecimiento 1	Viena Internacional	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	
Áreas de Atención al cliente	Servicio de alimentos y bebidas a	4	4	5	2	3,75
	Servicio de Botones	5	3	1	5	3,50
	Servicio médico	5	1	5	1	3,00
	Servicio de Valet Parking	5	1	5	1	3,00
	Total	19	9	16	9	13,25
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	4,75	2,25	4,00	2,25	3,31

Elaboración propia

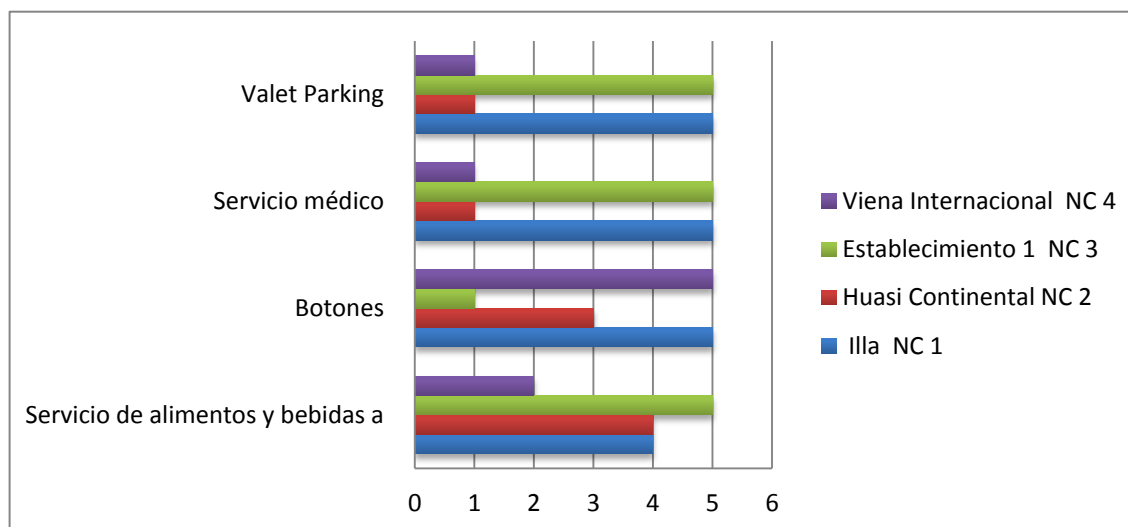


Figura 14 Atención al Cliente de hoteles

Elaboración propia

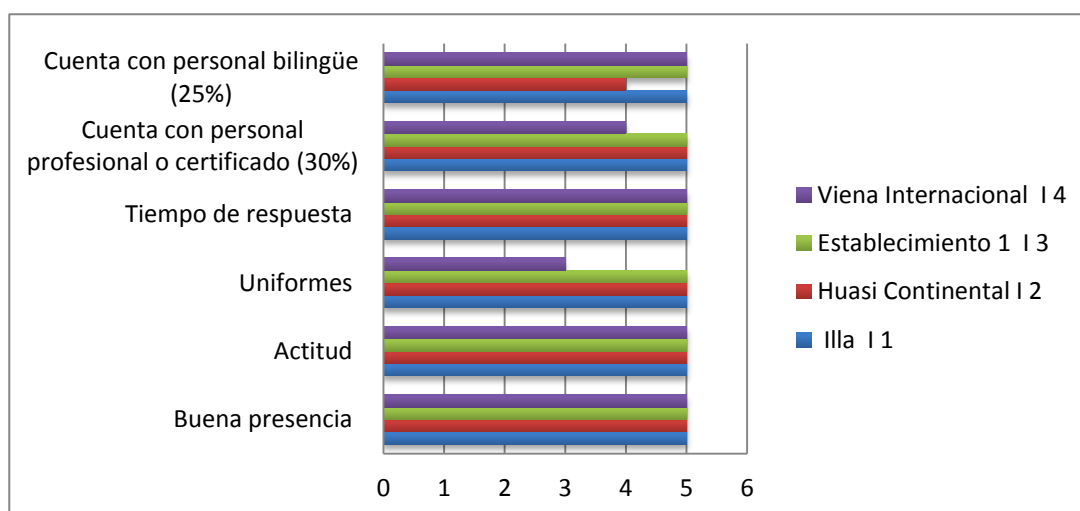
Para el área de atención al cliente como se manifiesta en la figura 14, los hoteles con categorías ms altas cumplen con todos los requisitos, no obstante los hoteles con categorías inferiores no logran cumplir en su totalidad los requisitos impuestos para su categoría, sin embargo uno de los hoteles con un nivel de cumplimiento más alto es el hotel Illa por la categoría a la que pertenece, no obstante otro de los hoteles un nivel de cumplimiento elevado es el establecimiento 1 esto se debe a que ambos al ser los más conocidos por los turistas y moradores necesitan mantenerse en constante innovación.

- **Personal de apoyo**

Tabla 13. *Personal de Apoyo de hoteles*

Grupo	Variables	Illa	Huasi Continental	Establecimiento 1	Viena Internacional	Media de importancia al personal de apoyo
		I 1	I 2	I 3	I 4	
Personal de Apoyo	Buena presencia	5	5	5	5	5,00
	Actitud	5	5	5	5	5,00
	Uniformes	5	5	5	3	4,50
	Tiempo de respuesta	5	5	5	5	5,00
	Cuenta con personal profesional o certificado (30%)	5	5	5	4	4,75
	Cuenta con personal bilingüe (25%)	5	4	5	5	4,75
	Total	30	29	30	27	29
	Media de importancia al personal de apoyo por establecimiento	5,00	4,83	5,00	4,50	4,83

Elaboración propia

Figura 15 Personal de Apoyo de hoteles
Elaboración propia

Como se puede apreciar en la figura 15, la importancia que brindan los establecimientos encuestados al subgrupo de personal de apoyo es alto ya que es el personal el encargado de brindar al huésped una buena imagen del hotel, todos los establecimientos consideran a la buena presencia y a la actitud como los indicadores más importantes del subgrupo estudiado, de igual manera los hoteles del barrio cumplen con los requisitos con respecto al porcentaje del personal bilingüe y profesional ya que al estar ubicados en el Centro Histórico de la ciudad el turismo extranjero tiene más afluencia por lo que los hoteles de la zona procuran tener al mejor personal para ofrecer el mejor servicio.

- **Evidencia física**

Tabla 14. Evidencia física de hoteles

Grupo	Variables	Illa	Huasi Continental	Establecimiento 1	Viena Internacional	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		I 1	I 2	I 3	I 4	
Evidencia Física	Fachada bien conservada	5	5	4	5	4,75
	Diseño y decoración	5	5	5	4	4,75
	Atmosfera del establecimiento	5	5	5	5	5,00
	Mobiliario	5	5	5	5	5,00
	Total	20	20	19	19	19,5
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	5,00	5,00	4,75	4,75	4,87

Elaboración propia

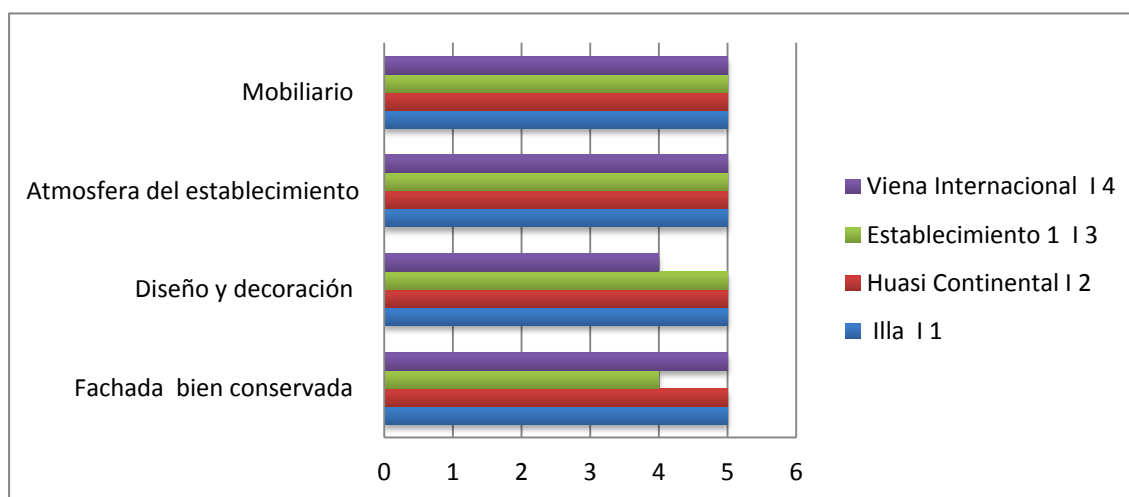


Figura 16 Evidencia física de hoteles

Elaboración propia

Como muestra la figura 16, los hoteles de San Marcos consideran muy importante la evidencia física que ofrecen a los huéspedes que acuden a sus instalaciones, la mayoría de ellos considera a la fachada y a la decoración como los indicadores más importantes del área de estudio y el establecimiento que considera más importantes los indicadores del área de estudio es el hotel Illa y el hotel Huasi Continental esto se debe a que consideran que el mantener una buena imagen incrementa su porcentaje de ocupación.

3.3.Hostales

San Marcos es un barrio que en sus alrededores posee una oferta de hostales más amplia, los mismos se encuentran ubicados en diferentes sectores del barrio, en total son cinco establecimientos que cuentan con diferentes categorías según los servicios que ofrecen sin perder nunca la cordialidad y amabilidad que los caracterizan.

Como se ha mencionado antes para la mejor comprensión de los resultados, se han dividido en subgrupos las principales áreas de estudio, en las cuales se ha medido el nivel de cumplimiento de la normativa y la importancia que brindan los hostales a los diferentes indicadores.

- **Infraestructura**

Tabla 15. Áreas comunes de hostales

Grupo	Variables	Friends Hostels	Rincón Familiar	Flores de mi casa	La Marín	Montufar	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	NC 5	
Áreas Comunes	Cuenta con estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	3	3	3	1	5	3,00
	Posee de acondicionamiento térmico en áreas de uso común:	4	3	4	1	1	2,60
	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	5	4	5	5	5	4,80
	Goza de una entrada principal de clientes y otra de servicio.	5	4	2	5	5	4,20
	Total	17	14	14	12	16	14,6
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	4,25	3,50	3,50	3,00	4,00	3,65

Elaboración propia

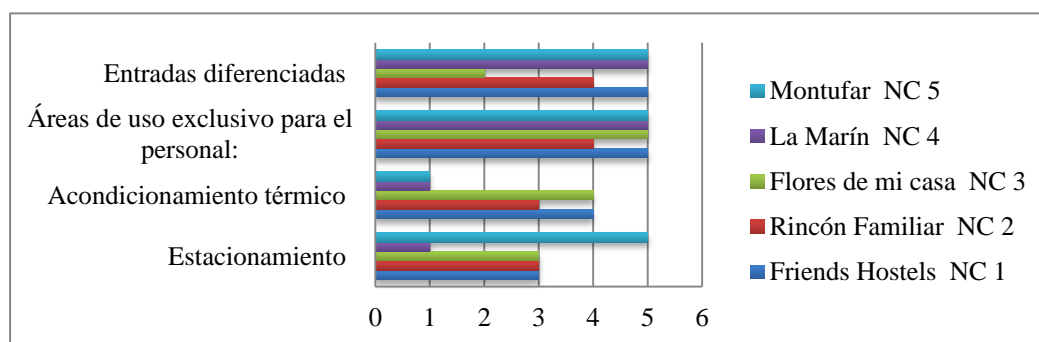


Figura 17 Áreas comunes de hostales
Elaboración propia

Como se muestra en la figura 17, los hostales cumplen regularmente con los requisitos impuestos por la normativa para el subgrupo de áreas comunes, no obstante uno de los indicadores que los hostales muestran un nivel de cumplimiento más elevado es el contar con áreas exclusivas para el personal y el establecimiento que presentó un nivel de cumplimiento más alto de los indicadores de este sub grupo es el hostel Friends Hostels debido a que su mercado meta es el turismo extranjero por lo que consideran importante cumplir con todos los requisitos impuestos por la normativa vigente.

Tabla 16. *Áreas de Habitaciones de Hostales*

Grupo	Variables	Friends Hostels	Rincón Familiar	Flores de mi casa	La Marín	Montufar	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	NC 5	
Áreas de Habitaciones	Cuenta con habitaciones para personas con discapacidad	5	3	4	5	3	4,00
	Posee Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.	5	4	5	5	5	4,80
	Cuenta con agua Caliente en todas las habitaciones.	5	5	5	5	5	5,00
	Posee amenities de limpieza	5	4	5	5	5	4,80
	Goza de seguridad en las habitaciones	5	4	5	3	3	4,00
	Acondicionamiento térmico en cada habitación	5	4	4	4	1	3,60
	Total	30	24	28	27	22	26,2
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	5,00	4,00	4,67	4,50	3,67	4,37

Elaboración propia

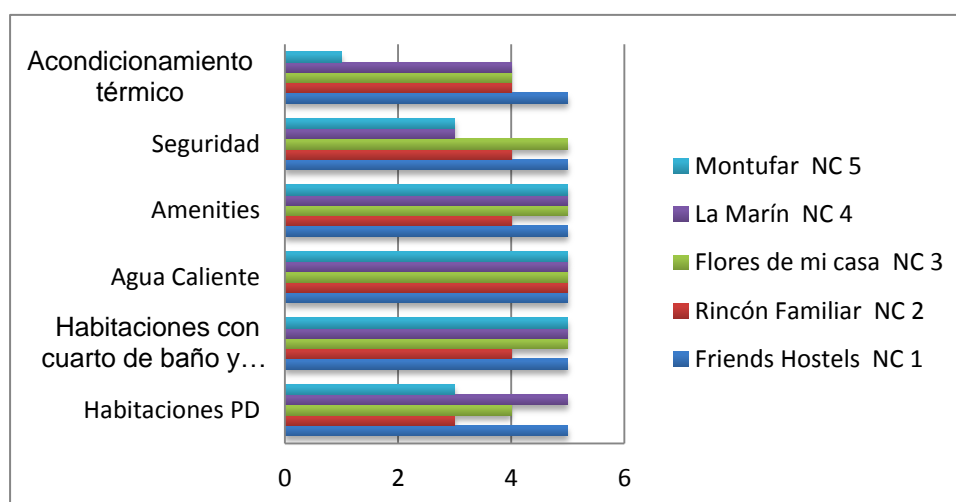


Figura 18 *Áreas de Habitaciones de Hostales*
Elaboración propia

Como se puede apreciar en la figura 18, los establecimientos encuestados cumplen en su totalidad con todos los requisitos de este subgrupo de estudio, debido a que consideran a este subgrupo uno de los más importantes dentro del área de infraestructura de los hostal, es así que uno de los indicadores con un nivel de cumplimiento más alto es el ofrecer agua caliente en las habitaciones seguido de ofrecer habitaciones con aseo y cuarto de baño privado, de igual manera uno de los hostales que posee un nivel de cumplimiento más elevado en comparación con los otros establecimientos es el hostel Friends Hostels .

- **Servicios**

Tabla 17. *Servicios en el área de habitaciones en hostales*

Grupo	Variables	Friends Hostels	Rincón Familiar	Flores de mi casa	La Marín	Montufar	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	NC 5	
Áreas de Habitaciones	Cuenta con servicio telefónico	5	2	2	5	1	3,00
	Cuenta con servicio de despertador desde la recepción a la habitación.	5	4	4	1	5	3,80
	Cuenta con servicio de alimentos y bebidas a la habitación 24H	4	2	5	1	1	2,60
	Total	14	8	11	7	7	9,4
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	4,67	2,67	3,67	2,33	2,33	3,13

Elaboración propia

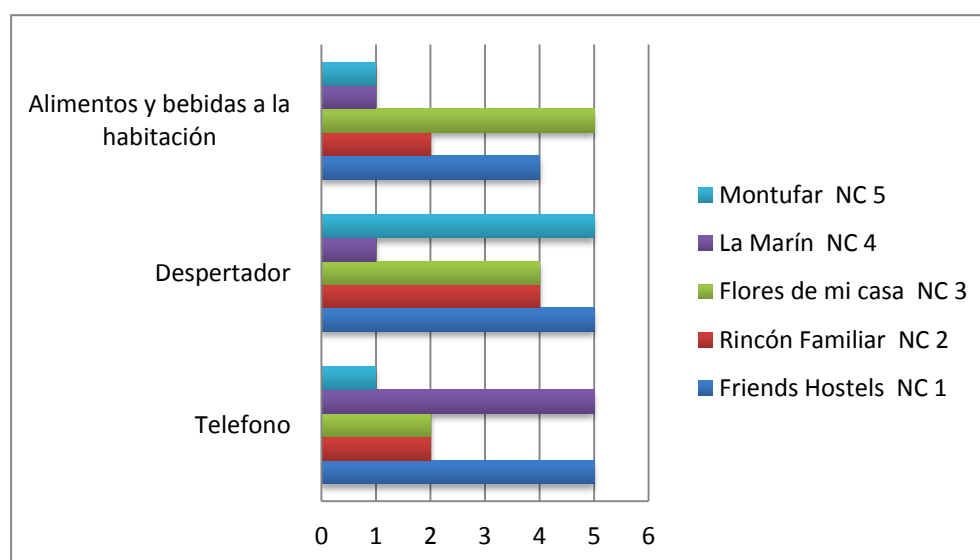


Figura 19 *Servicios en el área de habitaciones en hostales*
Elaboración propia

Los hostales del barrio San Marcos como se puede ver en la figura 19 cumplen parcialmente con los requisitos para el área de servicios de las habitaciones de los establecimientos, uno de los indicadores que posee un nivel de cumplimiento más alto por todos los hostales de la localidad es brindar el servicio de despertador desde la recepción a la habitación y el hostel que tiene un nivel de cumplimiento superior es el hostel Friends Hostels.

Tabla 18. Área de lavandería de hostales

Grupo	Variables	Friends Hostels	Rincón Familiar	Flores de mi casa	La Marín	Montufar	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	NC 5	
Áreas de Lavandería	Cuenta con servicio de limpieza en seco propio o contratado.	5	5	5	1	5	4,20
	Cuenta con servicio de planchado	5	4	5	4	5	4,60
	Total	10	9	10	5	10	8,8
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	5,00	4,50	5,00	2,50	5,00	4,4

Elaboración propia

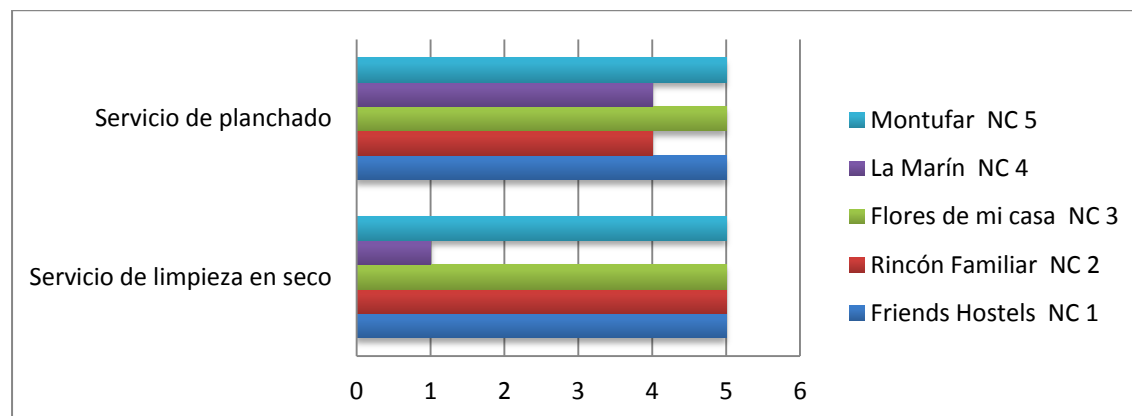


Figura 20 Área de lavandería de hostales

Elaboración propia

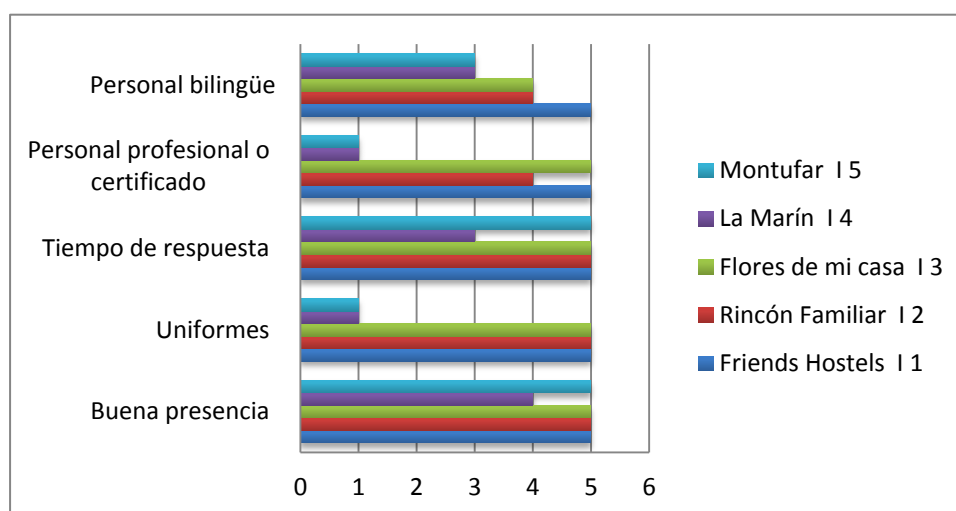
Como se puede observar en la figura 20, los hostales cumplen regularmente con las disposiciones que impone la normativa para el área de alojamiento, dentro de este subgrupo uno de los indicadores con el que se muestra mayor cumplimiento es contar con servicio de planchado para los huéspedes que acuden a sus establecimientos.

- **Personal de apoyo**

Tabla 19. *Personal de apoyo de hostales*

Grupo	Variables	Friends Hostels	Rincón Familiar	Flores de mi casa	La Marín	Montufar	Media de cumplimiento de importancia de los establecimientos de alojamiento
		I 1	I 2	I 3	I 4	I 5	
Personal de Apoyo	Buena presencia	5	5	5	4	5	4,80
	Uniformes	5	5	5	1	1	3,40
	Tiempo de respuesta	5	5	5	3	5	4,60
	Personal profesional o certificado	5	4	5	1	1	3,20
	Personal bilingüe	5	4	4	3	3	3,80
	Total	25	23	24	12	15	19,8
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	5,00	4,60	4,80	2,40	3,00	3,96

Elaboración propia

Figura 21 Personal de apoyo de hostales
Elaboración propia

La importancia que brinda los hostales del barrio San Marcos a su personal de apoyo es elevada y uno de los aspectos que consideran más importante es la buena presencia esto se debe a que al estar ubicado en un sector donde el turismo extranjero tiene más afluencia, es necesario brindar un servicio de calidad empezando desde la buena presencia tanto del establecimiento como del personal del mismo. Uno de los hostales que brinda mayor importancia a esta área de estudio es el hostel Friends Hostels.

- Evidencia Física

Tabla 20. Evidencia Física de Hostales

Grupo	Variables	Friends Hostels	Rincón Familiar	Flores de mi casa	La Marín	Montufar	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		I 1	I 2	I 3	I 4	I 5	
Evidencia Física	Fachada bien conservada	5	5	5	1	2	3,60
	Diseño y decoración	5	4	5	1	2	3,40
	Atmosfera del establecimiento	4	4	4	2	2	3,20
	Mobiliario	5	3	3	1	3	3,00
	Total	19	16	17	5	9	13,2
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	4,75	4,00	4,25	1,25	2,25	3,30

Elaboración propia

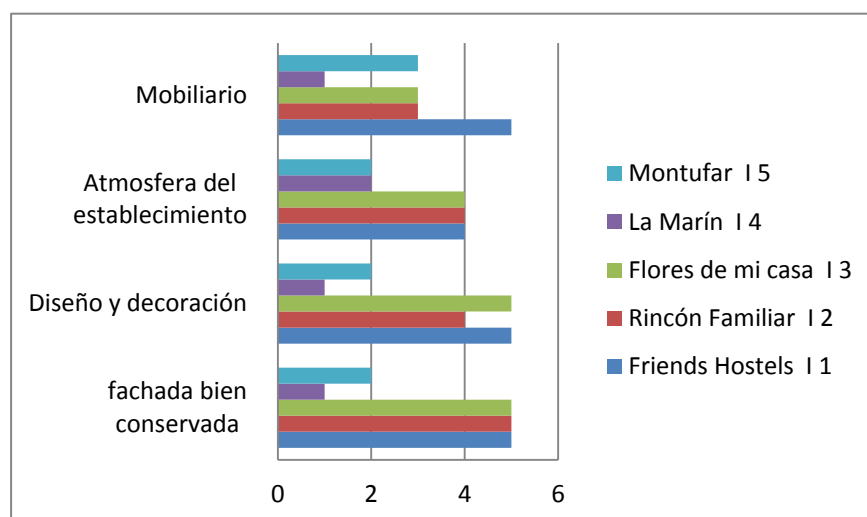


Figura 22 Evidencia Física de hostales
Elaboración propia

Como muestra la figura 22, la importancia que depositan los hostales en la evidencia física que ofertan a los huéspedes y clientes que acuden a sus instalaciones es alta, sin embargo al indicador de esta área de estudio al que mayor importancia prestan es a las condiciones en las que se encuentran sus fachadas ya que consideran que esta es la primera imagen que brindan a sus clientes, el establecimiento que más importancia le brinda a estas disposiciones es el hostel Friends Hostels.

3.4.Casa de huéspedes

Varios de los moradores del barrio San Marcos, han decidido ofrecer sus casas para que turistas que acuden al lugar, puedan hospedarse y así lograr un intercambio cultural, esta la razón principal por la que se han creado las cinco casas de huéspedes que tiene San Marcos, muchas de ellas se encuentran en la plataforma digital de Air B&B, sin embargo ha sido desde siempre la amabilidad y hospitalidad de los moradores del barrio que hacen que los turistas tomen la decisión de alojarse en la localidad.

Estos establecimientos al ser casas de los moradores del sector no tienen un nombre establecido como es el caso de los hoteles y hostales de la zona por lo que se ha decidido renombrarlos, para mejorar la comprensión de las tablas y gráficos presentadas a continuación.

Las casas de hospedes son:

Tabla 21. *Casas de huéspedes existentes en San Marcos*

Nº de Casa	Descripción	Nombre
E3-43	Ubicada frente a la plaza principal del barrio	Casa 1
E3-23	Fachada Blanco con amarillo	Casa 2
E1-90	Fachada Azul con Blanco	Casa 3
E3-159	Fachada Azul con Rojo	Casa 4
E3-75	Plaza San Marcos	Casa 5

Elaboración propia

- **Infraestructura**

Tabla 22. *Infraestructura de casa de huéspedes*

Grupo	Variables	Casa 1	Casa 2	Casa 3	Casa 4	Casa 5	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	NC 5	
Infraestructura	Sistema de iluminación de emergencia.	1	1	3	1	1	1,40
	Área de comedor y cocina	4	4	3	5	4	4,00
	Seguridad en las habitaciones / cajas y cerraduras para puertas de acceso a la habitación.	4	4	4	5	4	4,20
	Botiquín	2	2	1	4	3	2,40
	Bodega o área de encargo de equipaje de huéspedes	2	1	1	1	1	1,20
	Total	13	12	12	16	13	13,2
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	2,60	2,40	2,40	3,20	2,60	2,64

Elaboración propia

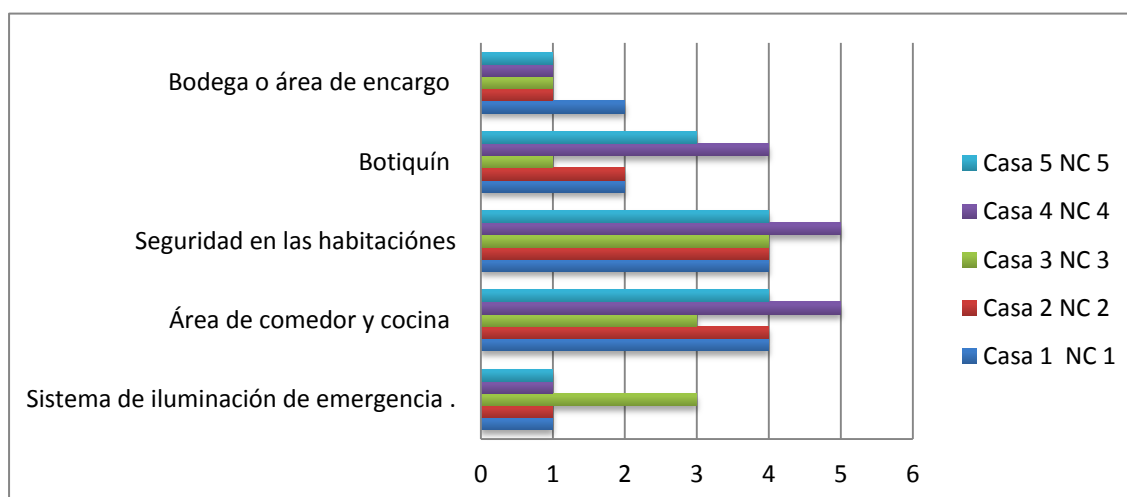


Figura 23 Infraestructura de casa de Huéspedes

Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 23, los establecimientos cumplen medianamente los requerimientos de la normativa, debido a que la mayoría de ellos no disponen de algunos de los elementos solicitados por la misma, como es el caso del sistema de iluminación de emergencia y el área de bodega o encargo de equipaje, esto ocurre debido a que los moradores que ofrecen sus casas para el servicio de alojamiento de los huéspedes no están al tanto de la normativa vigente en la cual se solicitan todos estos elementos.

El establecimiento nombrado “casa 4” es el que mayor nivel de cumplimiento presenta con los elementos del área de infraestructura, mientras que los establecimientos

nombrados como “casa 2” y “casa 3” son los establecimientos con el menor nivel de cumplimiento, no obstante el indicador con más cumplimiento es la seguridad de las habitaciones por medio de cajas de seguridad y cerraduras en las puertas de entrada.

Tabla 23. *Servicios de casas de huéspedes*

Grupo	Variables	Casa 1	Casa 2	Casa 3	Casa 4	Casa 5	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	NC 5	
Servicios	Servicio telefónico	4	5	2	5	5	4,20
	Servicio de internet	4	5	5	5	5	4,80
	Servicio de sala de estar	2	5	1	1	3	2,40
	Servicio de planchado	1	1	1	1	1	1,00
	Total	11	16	9	12	14	12,4
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	2,75	4,00	2,25	3,00	3,50	3,10

Elaboración propia

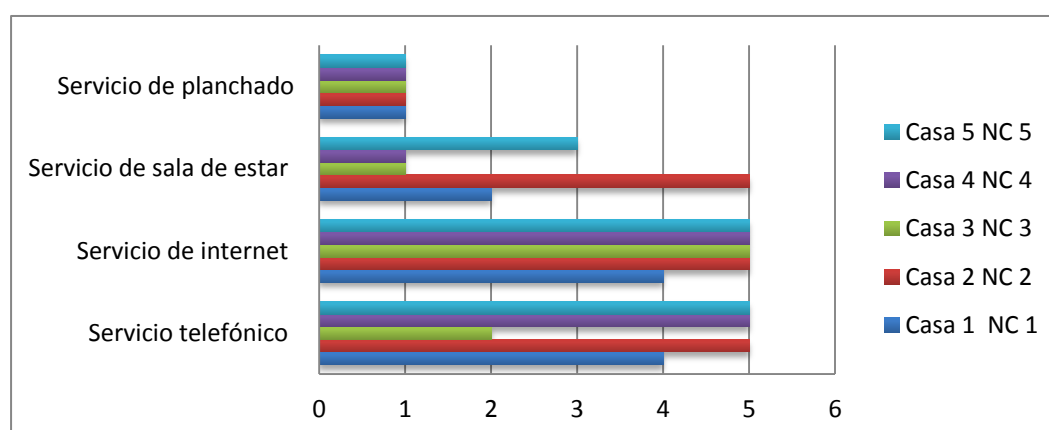


Figura 24 *Servicios de casas de huéspedes*

Elaboración propia

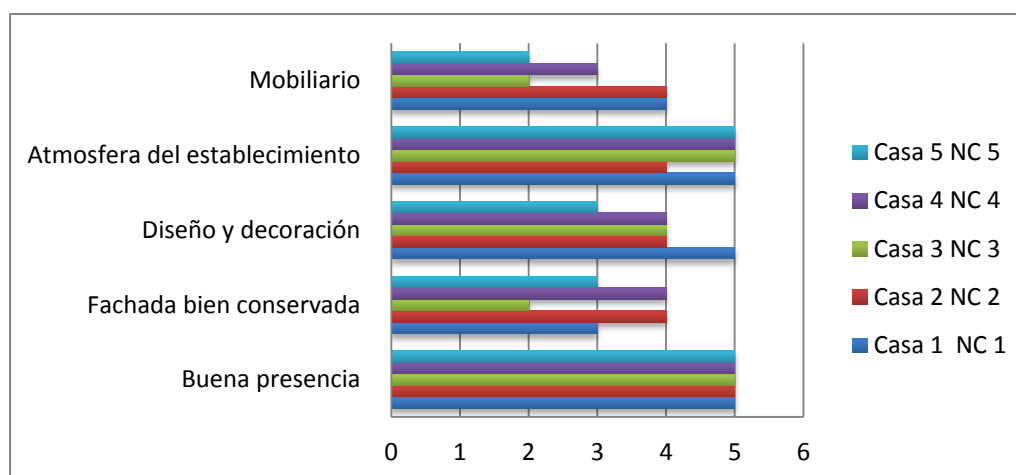
Como muestra la figura 24, los establecimientos si cumplen con los servicios que deben ofrecer para la categoría de casa de huéspedes, sin embargo en su gran mayoría no brindan el servicio de planchado debido a que no lo consideran necesario y los turistas no lo requieren de manera recurrente, por lo que no lo han incluido en los servicios prestados.

De igual manera el establecimiento nombrado como “casa 2” es el que mayor cumplimiento de la normativa presenta en el área de servicios y el indicador con mayor cumplimiento por parte de los establecimientos es el servicio de internet ya que para los moradores este en la actualidad se considera como servicio básico.

Tabla 24. Personal de apoyo y evidencia física de casas de huéspedes

Grupo	Variables	Casa 1	Casa 2	Casa 3	Casa 4	Casa 5	Media de cumplimiento de la normativa de los establecimientos de alojamiento
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	NC 5	
Personal de apoyo y Evidencia Física	Buena presencia	5	5	5	5	5	5,00
	Infraestructura bien conservada	3	4	2	4	3	3,20
	Diseño y decoración	5	4	4	4	3	4,00
	Atmosfera del establecimiento	5	4	5	5	5	4,80
	Mobiliario	4	4	2	3	2	3,00
	Total	18	17	16	18	16	20
	Media de cumplimiento de la normativa por establecimiento	3,60	3,40	3,20	3,60	3,20	4,00

Elaboración propia

Figura 25 Personal de apoyo y evidencia física de casas de huéspedes
Elaboración propia

La importancia que muestran los establecimientos en relación al personal y a la evidencia física como se expone en la figura 25, es alta, debido a que una de las mayores preocupaciones que poseen los dueños de las viviendas, es marcar la diferencia brindando a sus huéspedes un servicio de calidad mediante la cordialidad, amabilidad y hospitalidad, sin dejar de lado el ofrecer un ambiente agradable a los turistas mediante el cuidado del espacio físico, por lo que el indicador con mayor importancia para los establecimientos en los que se aplicó las hojas de cotejo, es la buena presencia acompañado de la atmosfera del establecimiento.

3.5.Discusión

En 1985 el servicio de alojamiento comienza a tomar forma en el barrio de San Marcos en una de las casas más grandes del sector tomando en cuenta el escaso turismo que acudía al barrio e incluso personas que visitaban a sus familiares y no tenían lugar para hospedarse, no obstante a través de los años el alojamiento se ha reglamentado para brindar a sus beneficiarios mayor seguridad y confort, es así que en la actualidad se cuenta con un Reglamento de Alojamiento el cual posee una serie de disposiciones para cada clasificación y categoría existente.

La planta hotelera con la cuenta San Marcos está conformada por cinco hoteles y cinco hostales que se encuentran ubicados en diferentes partes del sector, las categorías de estos establecimientos oscilan entre una y tres estrellas a excepción del Hotel Illa el cual posee una categoría de cinco estrellas la más alta dentro del reglamento de alojamiento, de igual manera el barrio cuenta con cinco casa de huéspedes, las mismas que son viviendas de algunos de los moradores del sector que decidieron brindar dicho servicio a turistas que buscan una alojamiento más vivencial y económico.

Una vez aplicadas las hojas de cotejo, el instrumento de investigación que nos facilitó la obtención de información con respecto al nivel de cumplimiento que presentan los establecimientos del barrio en relación con las disposiciones que exige el la normativa, se ha logrado determinar que todos los hoteles y hostales de la localidad se encuentran legalmente registrados en el Ministerio de Turismo y cumplen parcialmente con los requisitos que su categoría demanda, no obstante existen establecimientos que han decidido realizar mejoras a sus instalaciones con la finalidad de ofrecer un mejor servicio de calidad a sus huéspedes, pero consideran que los trámites necesarios para una nueva categorización, demandan muchos recursos económicos, por lo que han decidido mantenerse en su categoría.

Otra situación que se presenta respecto a la categoría de los establecimientos es el caso del Hostal Montufar, el cual decidió realizar una re categorización para pertenecer a una inferior debido a que la afluencia de huéspedes que recibía disminuyó notablemente, y los gastos incrementaron considerablemente por lo que eliminó ciertos servicios para poder mantener en funcionamiento al establecimiento.

Uno de los elementos que afecta directamente a la actividad económica de los diferentes establecimientos que brindan alojamiento en el barrio es la afluencia de turismo

extranjero como nacional al sector, si bien es cierto, este a disminuido notablemente por lo que algunos de los administradores de los hoteles y hostales del sector consideran que es importante incrementar la difusión del barrio, para atraer más turismo y así mejorar la economía de toda la comunidad.

Al hablar del nivel de cumplimiento que mantienen los establecimientos con respecto a los requisitos que impone la normativa para cada categoría, se puede mencionar que para los hoteles del sector este nivel es parcialmente elevado.

Tabla 25. Tabla consolidada de los Hoteles

Indicador	Illa	Huasi Continental	Establecimiento 1	Viena Internacional
Área de estacionamiento y embarque	4,67	2,67	4,67	2,33
Suministro de Energía y acondicionamiento termico	4,00	3,33	5,00	3,67
Áreas Publicas	4,50	3,83	4,33	4,17
Áreas de Habitaciones	5,00	4,71	5,00	3,29
Áreas de Recepción	5,00	3,80	4,20	4,20
Áreas de Lavanderia	5,00	2,75	5,00	5,00
Áreas de atención al cliente	4,75	2,25	4,00	2,25
Total	4,70	3,34	4,60	3,56

Elaboración propia

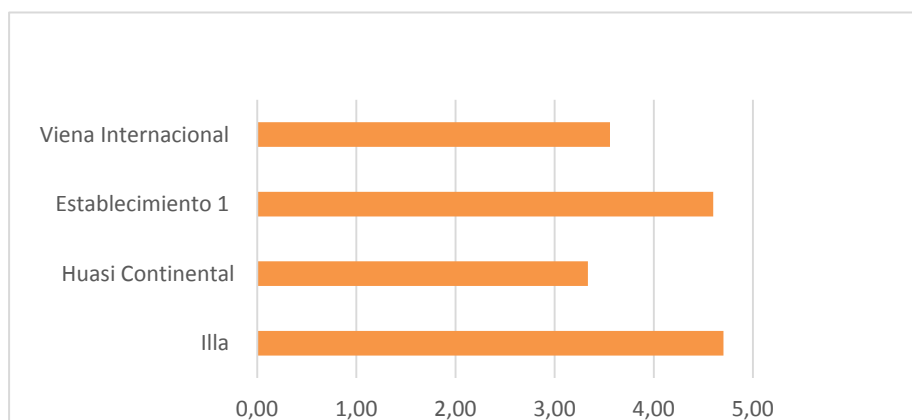


Figura 26 Información consolidada de hoteles

Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 25 uno de los hoteles que presenta un nivel de cumplimiento más elevado es el hotel Illa esto se debe a que al ser un establecimiento categorizado con uno de los valores más altos debe cumplir con todos los requisitos estipulados en el reglamento de alojamiento, no obstante es importante destacar que todos los hoteles por el lugar en donde se encuentran ubicados, necesitan cumplir en lo posible con todos los requisitos impuestos por el reglamento de alojamiento, para ofrecer mayor calidad y

confort a sus huéspedes, y a su vez también brindar seguridad a través del cumplimiento de la normativa, ya que en la actualidad los turistas se encuentran más informados respecto a las normas con las que deben cumplir los establecimientos que brindan un servicio de alojamiento.

Una de las principales razones por las que los hoteles no cumplen en su totalidad con las disposiciones del reglamento de alojamiento, es la ubicación en la que se encuentran ya que al estar ubicados en el Centro Histórico de la ciudad, les dificulta un poco contar con instalaciones que cumplan todos los requerimientos principalmente en el área de embarque, desembarque de pasajeros y parqueadero, sin embargo han buscado la forma de ofrecer este servicio a sus huéspedes, sin necesidad de cumplir con la infraestructura correspondiente, esto ha sido un elemento que ha hecho que el nivel de cumplimiento de los hoteles baje, no obstante, han buscado ofertar nuevos servicios que incrementen la calidad del servicio brindado.

Los hostales que forman parte de la planta hotelera del barrio San Marcos, son los establecimientos que después de aplicar el instrumento de recolección de información presentan el nivel de cumplimiento más elevado en comparación con los hoteles

Tabla 26 Tabla consolidada de Hostales

Indicador	Friends Hostels	Rincón Familiar	Flores de mi casa	La Marín	Montufar
Áreas Comunes	4,25	3,50	3,50	3,00	4,00
Áreas de Habitaciones	5,00	4,00	4,67	4,50	3,67
Áreas de Habitaciones (Servicios)	4,67	2,67	3,67	2,33	2,33
Áreas de Lavandería	5,00	4,50	5,00	2,50	5,00
Total	4,73	3,67	4,21	3,08	3,75

Elaboración Propia

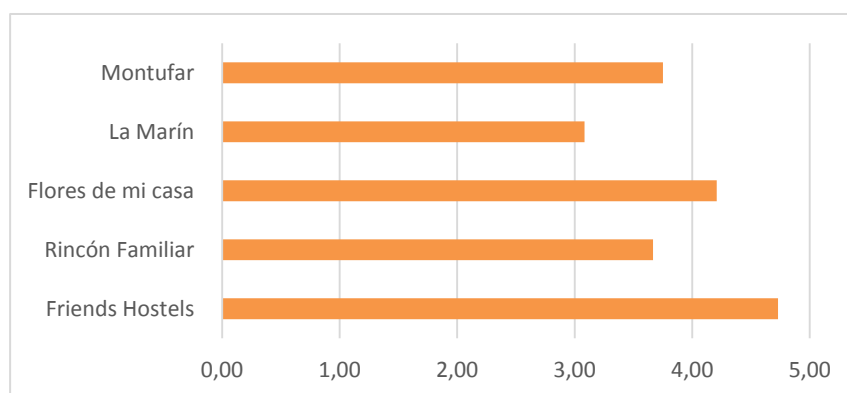


Figura 27 Información consolidada de hostales
Elaboración propia

Esto se debe a que el espacio físico les permite cumplir de mejor manera con algunos de los requisitos estipulados en la normativa, los hostales, a su vez también son más demandados por los turistas, por lo que están obligados a cumplir con todos los requerimientos el hostel que cumple con la mayoría de las disposiciones, como se puede apreciar en la tabla 26, es Friends Hostels esto se debe a que la mayoría de su ocupación es turismo extranjero, y este es un grupo de huéspedes más demandantes según el administrador del establecimiento, además una de las políticas del establecimiento es brindar siempre el mejor servicio, por medio de las instalaciones y por parte del personal, por lo que consideran que cumplir con normativas del área de turismo es la mejor manera de brindar seguridad y por ende un servicio de calidad.

Para el caso de las casas de huéspedes de la localidad, el nivel de cumplimiento que presentaron en esta investigación fue regular, debido a que los moradores del barrio que se dedicaban a esta actividad económica no conocían de la normativa, y mucho menos que ellos pertenecían a una de las categorías que se encuentran en el reglamento de alojamiento, incluso desconocían la existencia de requisitos y disposiciones, para poder formar el servicio del alojamiento que ellos brindaban a los turistas que acudían a la zona, sin embargo los requerimientos para esta categoría son básicos, por lo que en su gran mayoría las casas de huéspedes de San Marcos, mantuvieron un nivel de cumplimiento intermedio, muchos de los moradores, dueños de las viviendas ofrecían alojamiento para un intercambio cultural, y una experiencia más vivencial para el turista que se hospede en sus instalaciones.

Tabla 27 Tabla consolidada de Casa de Huéspedes

Indicador	Casa 1	Casa 2	Casa 3	Casa 4	Casa 5
Infraestructura	2,60	2,40	2,40	3,20	2,60
Servicios	2,75	4,00	2,25	3,00	3,50
Total	2,68	3,20	2,33	3,10	3,05

Elaboración Propia

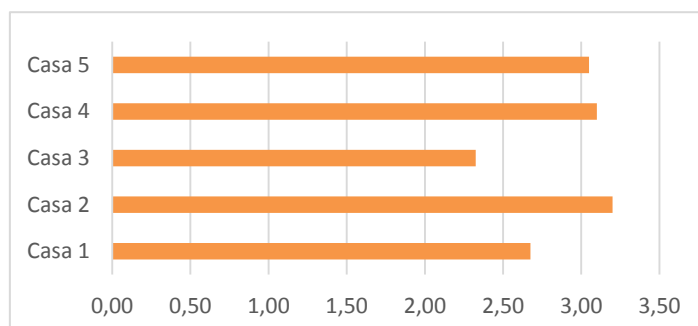


Figura 28 Información consolidada de hostales

Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 27 la casa de huéspedes 2 es uno de los establecimientos que posee un nivel de cumplimiento más elevado, esto se debe a que el dueño de la vivienda posee una experiencia más elevada en comparación al resto de establecimientos ya que lleva años brindando el servicio de alojamiento.

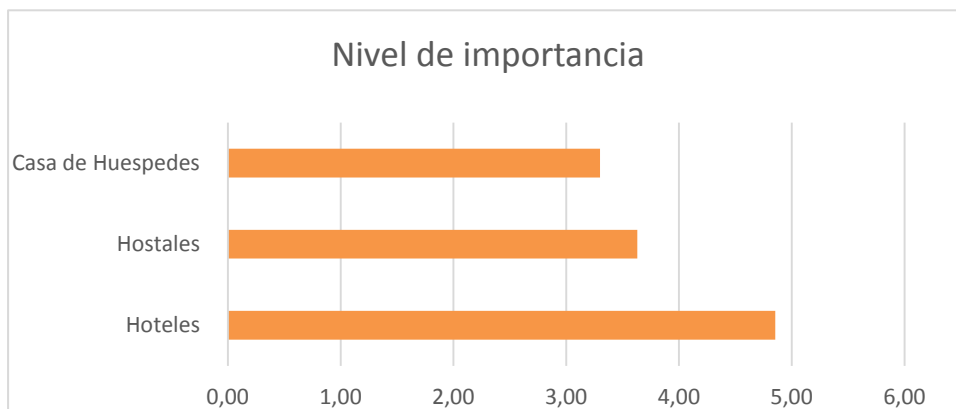


Figura 29 Nivel de importancia
Elaboración propia

Como se ha mencionado anteriormente las áreas de personal de servicio y evidencia física son valiosas para mejorar notablemente el servicio que se brinda a los huéspedes de los diferentes establecimientos que han sido estudiados en esta investigación, como se puede apreciar en la figura 29 los establecimientos que aportan un nivel de importancia más alto al personal a la apariencia del lugar son los hoteles, esto se debe a que la mayoría de los hoteles que se encuentran en el sector son de categorías altas en especial se hablamos del hotel Illa ya que al ser un establecimiento de cinco estrellas tiene bien claro el concepto de ofrecer un buen servicio en todos los aspectos a sus huéspedes y clientes, además al ser hoteles el reglamento de alojamiento obliga a los establecimientos cumplir con ciertos estándares de calidad que los hoteles del barrio San Marcos cumplen a cabalidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La oferta de alojamiento que brinda el Barrio San Marcos a sus turistas es favorable ya que a pesar de no contar con una amplia planta hotelera, ofrece a sus visitantes establecimientos que cumplen con todos los requerimientos solicitados por el reglamento de alojamiento vigente, lo que ofrece seguridad y confort a sus huéspedes, de igual manera los diez establecimientos que conforman la planta hotelera del barrio, se encuentran registrados en el Ministerio de Turismo por lo que realizan su principal actividad económica dentro del ámbito legal, sin embargo la versatilidad que presenta en la actualidad el turismo ha hecho que se generen nuevas fuentes de alojamiento en la cual se ofrezca una experiencia más vivencial, por lo cual San Marcos ha decidido ser parte de este nuevo Turismo vivencial, ofertando alojamiento en algunas de las viviendas de los moradores, debido a que los residentes consideran esta como una oportunidad de un intercambio cultural.
- San Marcos al ser considerado como uno de los barrios más antiguos de los catorce barrios que conforman el Centro Histórico de Quito no tiene información asequible en fuentes primarias, lo que dificulta encontrar los elementos necesarios que permitan conocer al Barrio de manera previa. No obstante algunos elementos de la bibliografía presente en esta investigación aportaron información detallada que permitió la creación del marco referencial del estudio, sin embargo al adentrarse en la evolución del alojamiento en la localidad la información en textos y artículos es nula por lo que para la puesta en marcha de esta investigación fue necesario acudir a la observación científica y algunas entrevistas con algunos de los moradores de la localidad para recopilar información valiosa para el estudio que permita conocer la evolución del alojamiento dentro del barrio.
- Tanto los métodos como técnicas que se utilizaron en la investigación fueron de gran ayuda para la recolección de información necesaria para desarrollar el análisis de la situación en la que se encuentran los establecimientos del barrio, los métodos empleados en el estudio aportaron información imprescindible, debido a que mediante la aplicación de los mismos se logró el análisis

completo del reglamento de alojamiento y su manual aplicativo con la finalidad de determinar los requisitos necesarios para cada categoría de los establecimientos, una vez completado el análisis se procedió al desarrollo y aplicación de la herramienta de recolección de datos para obtener toda la información correspondiente al nivel de cumplimiento de cada establecimiento en relación a lo solicitado por la normativa y de esta manera iniciar el análisis situacional creando así un conocimiento global del alojamiento en San Marcos.

- Los establecimientos ubicados en el barrio San Marcos poseen diferentes categorías las cuales oscilan entre una y tres estrellas, sin embargo en el barrio también existe un establecimiento con la categoría más alta, cinco estrellas, es por esta razón que se elaboró una hoja de cotejo para cada categoría, dicha hoja de cotejo permitió determinar el nivel de cumplimiento de cada establecimiento con relación a la categoría a la que pertenecen, el instrumento de recolección de datos se encontraba dividido en diferentes áreas, mismas que posibilitaron el conocimiento del cumplimiento en cada área del establecimiento. La aplicación de este instrumento permitió obtener información más detallada y precisa sobre las condiciones en las que se encuentran los hoteles y hostales de la localidad.

San Marcos no solo cuenta con hoteles y hostales dentro de su planta hotelera debido a que muchos de los moradores de la zona han decidido ofrecer en sus viviendas el servicio de alojamiento ya que lo consideran como un intercambio cultural, es por esta razón que también se realizó una hoja de cotejo categorizando estos establecimientos como casa de huéspedes, al aplicar el instrumento en esta categoría los resultados no fueron favorables ya que los moradores del sector realizan esta actividad por beneficios propios y no buscan pertenecer a una categoría registrada por todo la inversión que esto representa, además de perder la esencia de un turismo comunitario.

RECOMENDACIONES

- Al iniciar una investigación, la información en fuentes primarias es trascendental para conocer de manera previa el escenario en el que se desarrollará la investigación y de igual manera, el poseer información abundante ayuda al correcto desarrollo del marco teórico de la investigación en proceso. San Marcos es uno de los barrios que cuenta con una escasa información en textos, libros y artículos científicos, esto ha causado un dilema para los investigadores que basan sus estudios en este sector, razón por la cual se considera importante continuar realizando estudios de toda índole dentro de la localidad, con la finalidad de crear diversas fuentes primarias que sustenten investigaciones futuras.
- Continuar realizando investigaciones relacionadas con el crecimiento turístico en San Marcos con la finalidad de persuadir a sus moradores, y de esta manera consideren los beneficios que genera el crecimiento moderado del turismo dentro del barrio, rompiendo con algunos de los paradigmas que no permiten el desarrollo del mismo.
- Establecer planes estratégicos en colaboración con el Municipio de Quito para fomentar la difusión del barrio y de esta manera generar el crecimiento moderado del turismo en la zona, gratificando a la opinión de los residentes del sector, de igual manera promover la mejora continua de los establecimientos con la finalidad de mejorar la oferta hotelera de la localidad.
- Esquematizar planes estratégicos para la minoración de costos de categorización, con el propósito de que los establecimientos ubicados en el sector puedan ascender de categoría o en su defecto establecimientos como las casas de huéspedes se propongan a pertenecer a una categoría única, esto incrementará notablemente el valor otorgado por los turistas al área de alojamiento del Barrio de San Marcos.

REFERENCIAS.

- Abreu , J. (Diciembre de 2014). El Método de la Investigación Research Method. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 9(3)195-204, ISSN 1870-557X.
- Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación. 135. Caracas, Venezuela : EDITORIAL EPISTEME. Recuperado el 04 de 07 de 2019, de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION%20C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Barrantes, R. (2001). *Investigación un camino al conocimiento*. (ISBN9968-31-030-1, Ed.) San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (administración, economía, humanidades y ciencias sociales)*. Bogotá: Pearson.
- Bravo, M. T. (2011). *El Microentorno de la Empresa* . Recuperado el 14 de mar de 2019, de MERCADOCTENIA:
<http://mtromosquedamercadoctenia.blogspot.com/2011/11/microentorno-de-la-empresatecnologico.html>
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11.
- Cerón, G., & Galarza, N. (2018). *Estrategia de comunicación para la difusión del arte: caso hotel boutique casa san marcos*. Pontificia universidad católica del ecuador, Quito.
- Cortés, M. E., & León, M. I. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. (I. 9.-6.-8. 2, Ed.) Mexico .
- Concejo Metropolitano del DMQ . (2015). Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. *II, Sexta* . Quito , Ecuador .
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta* . Mexico : ISBN 968-26-1220-9. Recuperado el 14 de mar de 2019
- De la Torre, O. (1980). *Turismo, fenómeno social*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.

- Díaz, K. (2018). *Promoción y difusión del barrio San Marcos* .
- Díaz, K. (2018). *Promoción y difusión del barrio san marcos como centro de visita*. Tecnológico Internacional, Quito.
- Duran, L. (junio de 2015). Barrio, Patrimonio y espectáculo disputas por el pasado y el lugar en el Centro Histórico de Quito . *Cuaderno Urbano, Espacio, Culrura, Sociedad*, 18(18), 141-168 .
- Eduardo, k. (1992). *Quito, vida social y modificaciones urbanas*. Quito: Quito a través de la historia.
- El Comercio. (10 de NOV de 2012). San Marcos, un destino cultural en el Centro. *El Comercio, Actualidad - Quito*, págs. 1-5. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/san-marcos-destino-cultural-centro.html>
- Escudero, F. R. (2011). *Compra, Recepción y Almacenamiento de Alimentos en Hoteles y Restaurantes*. México, D. F., México: Trillas S.A.
- Fabra, A. (2017). *Qué es el macroentorno de una empresa*. Recuperado el 14 de mar de 2019, de un como : <https://negocios.uncomo.com/articulo/que-es-el-macroentorno-de-una-empresa-25375.html>
- Flores, M. (2007). *Concepto de Cultura*. Recuperado el 14 de mar de 2019, de Promonegocios.net : <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/cultura-concepto.html>
- Garrido, B. (2015). *Colonialismo, Colonialidad y moralidad*, ISSN 2341-4898. Obtenido de Academia.edu:
https://www.academia.edu/10016978/COLONIALISMO_COLONIALIDAD_Y_MODERNIDAD
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. sexta edición). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. sexta edición). México D.F.: McGraw-Hill.

- Hernández, S., Collado, C., & Lucio, P. B. (1991). *Metodología de la investigación* (segunda ed.). Mexico : McGraw-Hill.
- Kingman, E. (2006). *La ciudad y los otros*. Quito, Ecuador: FLACSO.
- Klasse, C. (28 de Agosto de 2018). *San Marcos: El barrio más bohemio del Centro Histórico*. Obtenido de Casa Gangotena: <https://www.casagangotena.com/es/san-marcos-el-barrio-mas-bohemio-del-centro-historico/>
- Martínez, H. (2008). *Diccionario de Hospitalidad*. Quito: Gráficas Cobo.
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. (2010). *Investigación Educativa* . (I. 978-84-205-4163-1, Ed.) Madrid, España: Pearson .
- Méndez, C. (2001). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Colombia: McGraw Hill.
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (2011). *Patrimonio Cultural*. Obtenido de <https://www.culturaypatrimonio.gob.ec/patrimonio-cultural/>
- Ministerio de Turismo . (2016). *Consolidado Nacional* . Ministerio de Turismo , Quito.
- Municipio Distrito Metropolitano de Quito . (2006). *San Marcos Memoria Histórica y cultural* . Quito , Pichincha , Ecuador : Trama .
- Navarro, J. (29 de oct de 2008). *¿Qué es la oferta y la demanda?* Recuperado el 14 de mar de 2019, de El blog Salmón: <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-oferta-y-la-demanda>
- Ortiz, A. (2006). *La calle Junin y el barrio San Marcos* . Quito .
- Posso Yépez, M. (2011). *Marco Lógico, Tesis y Proyectos - Planes e Informes de Investigación*. Quito: Noción.
- Registro Oficial 449 - Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Registro Oficial N° 465. (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico* . Quito, Ecuador.

- Registro Oficial Suplemento N° 206. (2018). Código Orgánico de Organización Territorial. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2018/07/LI-CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf>
- Registro Oficial Suplemento N°733 . (2002). Ley de Turismo . Quito , Ecuador .
- Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación* . (I. 978-959-212-783-7, Ed.) Argentina : Shalom .
- Salomon, F. (1980). *Los señores étnicos de Quito en la época de los incas* . (Pendoneros, Ed.) Otavalo : ioa.
- Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. ISBN: 978-1-4562-2396-0, Sexta . Mexico . Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (1991). *Metodología de la investigación* (segunda ed.). Mexico : McGraw-Hill.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021, Toda Una Vida*. Quito - Ecuador.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (cuarta ed.). México: Noriega.
- Terán, R. (1992). *Factores dinámicos en el desarrollo urbano del Quito colonial* (Vol. n° 6). (Q. a. Historia, Ed.) Quito.
- Tylor, E. B. (1964). *Cuestiones Fundamentales Antropología Cultural* . Ediciones Solar .
- Vallejo, R. (02 de Dic de 2008). Quito: capitalidad y centralidades. (O. L. OLACCHI, Ed.) *Centro-H(2)*, 47-54.
- Velásquez Contreras, A. (2005). Análisis situacional, intervención y aprendizaje organizacional. 53, 52-71. (R. E. Negocios, Ed.)

Zavala, S. (Marzo de 2012). *Guía a la redacción en el estilo APA, 6ta edición*. Recuperado el 23 de Julio de 2013, de www.ute.edu.ec: http://uio.ute.edu.ec/itt/INVESTIGACION/Guia_Redaccion_APA_6taEd.pdf

ANEXOS

Anexo A

Formato de entrevista

ENTREVISTA A MORADORES DEL BARRIO SAN MARCOS

- Como ha evolucionado el servicio de alojamiento a lo largo de los años en el barrio?
- Cree usted que la oferta de alojamiento en el barrio es la adecuada ?
- Cree usted que los establecimientos ubicados en la zona atrae turismo al barrio ?
- Considera usted adecuado la difusión del barrio y el crecimiento turístico dentro del mismo?

Anexo B

Ficha de Observación

Ficha de Observación			
Nombre del establecimiento:			
Dirección:			
Tipo de establecimiento	Hotel	Hostal	Observaciones
Categoría del establecimiento	Si	No	Observaciones
Mantiene visible la nomenclatura del establecimiento	Si	No	Observaciones

Anexo C

Hoja de cotejo “Hoteles”

HOJA DE COTEJO

Objetivo: Analizar la situación en la que se encuentran los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento en el barrio de San Marcos.

Indicaciones: Marcar con una x según corresponda siendo 1.Malo, 2.Regular, 3.Bueno, 4.Muy bueno y 5.Excelente.

OFERTA DE ALOJAMIENTO EN EL BARRIO SAN MARCOS							
Nombre:							
Dirección:							
Nº de Habitaciones :							
Tipo de establecimiento							
Categoría	2		3		4		5
INFRAESTRUCTURA	INDICADOR	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
	Cuenta con embarque y desembarque de pasajeros, frente al establecimiento.						
	Goza con servicio de estacionamiento temporal para vehículo						
	Cuenta con estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.						
	Posee generador de Energía Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.						
	Cuenta con agua caliente / cambiador de pañales en áreas comunes						
	Posee acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial						
Contar con áreas de uso exclusivo para el personal: <ul style="list-style-type: none"> • Cuartos • Duchas • Vestidores • Área de almacenamiento de artículos personales • Comedor 							

INFRAESTRUCTURA	Goza con un centro de negocios con servicio de internet (16 horas)						
	Posee áreas de vestíbulo Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.						
	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias X para prestar atención a personas con discapacidad.						
	Cuenta con un restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.						
	Cuenta con un Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.						
	Contar con habitaciones para personas con discapacidad						
	Contar con habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.						
	Posee acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural calefacción mecánica y/o natural.						
	Goza con internet en todas las habitaciones						
	Cuenta con amenities de limpieza						
	Cuenta con amenities de cuidado personal						
	Cuenta con amenities adicionales						
SERVICIOS	Ofrece servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.						
	Ofrece servicio de lavandería propio o contratado.						
	Ofrece servicio de limpieza en seco propio o contratado.						
	Ofrece servicio de planchado						
	Ofrece servicio de alimentos y bebidas a la habitación 24H						
	Cuenta con personal profesional o certificado (30%)						

SERVICIOS	Cuenta con personal bilingüe (25%)								
	Ofrece servicio de botones 24h								
	Ofrece sistema de tratamiento de aguas residuales.								
	Ofrece Servicio médico								
	Ofrece Valet Parking								
	Ofrece servicio de transfer, propio o contratado								
	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, Boucher.								
	Cuenta con un circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.								
	Goza con sillas de ruedas disponible para uso del huésped./ servicios adicionales								
PERSONAL ED APOYO	Buena presencia <ul style="list-style-type: none"> • Vestimenta pulcra • Cuidado del lenguaje corporal • Contacto visual • Tono de voz agradable 								
	Actitud								
	Uniformes								
	Tiempo de respuesta								
EVIDENCIA FÍSICA	Infraestructura bien conservada								
	Diseño y decoración								
	Atmosfera del establecimiento <ul style="list-style-type: none"> • Ambientación • Orden • Limpieza 								
	Mobiliario								
El establecimiento ocupa la totalidad del edificio o parte independiente del mismo.						SI		NO	
Posee placas distintivas con la nomenclatura colocadas en un lugar visible de la fachada del establecimiento.						SI		NO	
El establecimiento mantiene la señalética tanto dentro como fuera del establecimiento en un lugar visible.						SI		NO	
CATEGORÍA FINAL						2	3	4	5

Anexo D

Hoja de cotejo “Hostales”

HOJADE COTEJO

Objetivo: Analizar la situación en la que se encuentran los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento en el barrio de San Marcos.

Indicaciones: Marcar con una x según corresponda siendo 1.Malo, 2.Regular, 3.Bueno, 4.Muy bueno y 5.Excelente.

OFERTA DE ALOJAMIENTO EN EL BARRIO SAN MARCOS							
Nombre:							
Dirección:							
Nº de Habitaciones :							
Tipo de establecimiento							
Categoría		1		2		3	
INFRAESTRUCTURA	INDICADOR	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
	Cuenta con estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.						
	Posee de acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción						
	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal: <ul style="list-style-type: none"> • Cuartos de baño • Área de almacenamiento de artículos personales • Comedor 						
	Goza de una entrada principal de clientes y otra de servicio.						
	Cuenta con habitaciones para personas con discapacidad						
	Posee Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.						
	Cuenta con agua Caliente en todas las habitaciones.						
	Posee amenities de limpieza						
	Goza de seguridad en las habitaciones como cajas y cerraduras en las puertas						

INFRAESTRUC TURA	Goza con acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante un Sistema de enfriamiento y/o natural calefacción mecánica y/o natural.									
SERVICIOS	Cuenta con servicio telefónico									
	Cuenta con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.									
	Cuenta con servicio de limpieza en seco propio o contratado.									
	Cuenta con servicio de planchado									
	Cuenta con servicio de alimentos y bebidas a la habitación 24H									
	Cuenta con personal profesional o certificado (10%)									
	Cuenta con personal bilingüe (10%)									
PERSONAL ED APOYO	Buena presencia <ul style="list-style-type: none"> • Vestimenta pulcra • Cuidado del lenguaje corporal • Contacto visual • Tono de voz agradable 									
	Uniformes									
	Tiempo de respuesta									
EVIDENCIA FÍSICA	Infraestructura bien conservada									
	Diseño y decoración									
	Atmosfera del establecimiento <ul style="list-style-type: none"> • Ambientación • Orden • Limpieza 									
	Mobiliario									
El establecimiento ocupa la totalidad del edificio o parte independiente del mismo.							SI		NO	
Posee placas distintivas con la nomenclatura colocadas en un lugar visible de la fachada del establecimiento.							SI		NO	
El establecimiento mantiene la señalética tanto dentro como fuera del establecimiento en un lugar visible.							SI		NO	
CATEGORÍA FINAL							2	3	4	5

Anexo E

Hoja de cotejo “Casa de Huéspedes”

HOJA DE COTEJO							
Objetivo: Analizar la situación en la que se encuentran los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento en el barrio de San Marcos.							
Indicaciones: Marcar con una x según corresponda siendo 1.Malo, 2.Regular, 3.Bueno, 4.Muy bueno y 5.Excelente.							
OFERTA DE ALOJAMIENTO EN EL BARRIO SAN MARCOS							
Nombre:							
Dirección:							
Nº de Habitaciones :							
Tipo de establecimiento							
	INDICADOR	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA	Cuenta con un sistema de iluminación de emergencia .						
	Posee una área de comedor y cocina						
	Goza de seguridad en las habitaciones / cajas y cerraduras para puertas de acceso a la habitación.						
	Tiene Botiquín						
	Dispone Bodega o área de encargo de equipaje de huéspedes						
SERVICIOS	Cuenta con servicio telefónico						
	Cuenta con servicio de internet						
	Cuenta con servicio de sala de estar						
	Cuenta con servicio de planchado						
PERSONAL DE APOYO Y EVIDENCIA FÍSICA	Buena presencia <ul style="list-style-type: none"> Vestimenta pulcra Cuidado del lenguaje corporal Contacto visual Tono de voz agradable 						
	Fachada bien conservada						
	Diseño y decoración						
Personal de apoyo y evidencia	Atmosfera del establecimiento <ul style="list-style-type: none"> Ambientación Orden Limpieza 						
	Mobiliario						

Anexo F

Formato de la validación del instrumento de investigación

**"ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA OFERTA DE ALOJAMIENTO EN EL BARRIO
SAN MARCOS UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO –
ECUADOR."**

Indicaciones: Luego de analizar el instrumento de investigación "Lista de cotejo" para hoteles, hostales y casa de huéspedes ubicados en el barrio San Marcos, se solicita comedidamente que en base a sus criterio y experiencia profesional valore dicho instrumento para su aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala del 1 al 4 donde:

1.- Nada Adecuado	2.- Poco Adecuado	3.-Adecuado	4.- Muy Adecuado
-------------------	-------------------	-------------	------------------

Criterios de Valoración	Puntuación				Argumento	Observaciones y sugerencias
	1	2	3	4		
El contenido del instrumento se encuentra bien ordenado						
Las preguntas son claras y concretas en su estructura y comprensión						
El contenido de cada pregunta tiene relación con el factor a investigar						
El sistema de valoración de la preguntas es el adecuado						
La preguntas facilitan la obtención de información necesaria para la investigación						

Adaptado de: Ruiz, M (2016). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la vicepresidencia de operaciones y servicios al cliente de una empresa de telefonía celular. Quito-Ecuador

Elaborado por: La Autora

Firma del docente _____

Anexo G

Barrio San Marcos



Anexo H

Calle Junín –Barrio San Marcos



Anexo I

Museo de Arquitectura



Anexo J

Casa de la Danza



Anexo K

Galería de Arte – Padre Tito



Anexo L

Casa de Huéspedes



Anexo M

Casa de Huéspedes



Anexo N

Casa de Huespedes



Anexo O

Casa de Huéspedes



Iglesia del barrio San Marcos

