



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

**TEMA: “ANÁLISIS DEL ROL QUE DESEMPEÑAN LOS HOTELES Y
SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA CIUDAD
DE LATACUNGA”**

AUTORES:

BRAVO LOOR, NATHALY SILVANA

SEMBLANTES CHACÓN, BRIAN ALEXIS

DIRECTOR: ECO. BRAZALES HERRERA, DIEGO FABRICIO

LATACUNGA

2020



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

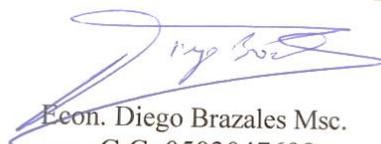
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERA**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “**ANÁLISIS DEL ROL QUE DESEMPEÑAN LOS HOTELES Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**” fue realizado por los señores *Bravo Loor Nathaly Silvana* y *Semblantes Chacón Brian Alexis* el mismo que ha sido revisada en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustenten públicamente.

Latacunga, 28 de enero 2020



Leon. Diego Brazales Msc.
C.C. 0503047698
DIRECTOR



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO CARRERA DE**

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORIA DE RESPONSABILIDAD

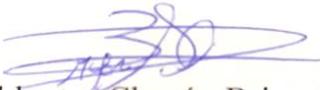
Nosotros, *Bravo Loor Nathaly Silvana* y *Semblantes Chacón Brian Alexis*, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: “*Análisis del rol que desempeñan los hoteles y su influencia en el desarrollo turístico de la ciudad de Latacunga*”, son de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciado las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Latacunga, 28 de enero 2020


Bravo Loor Nathaly Silvana

C.C.: 1206826792


Semblantes Chacón Brian Alexis

C.C.: 1718915711

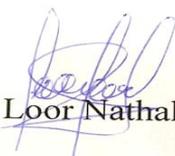


**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO CARRERA DE
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

AUTORIZACIÓN

*Nosotros, **Bravo Loor Nathaly Silvana** y **Semblantes Chacón Brian Alexis**, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, publicar el trabajo de titulación; en la biblioteca virtual de la institución el presente trabajo de titulación “**Análisis del rol que desempeñan los hoteles y su influencia en el desarrollo turístico de la ciudad de Latacunga**” en el repositorio institucional, cuyo contenido, ideas y criterio son de nuestra responsabilidad.*

Latacunga, 28 de enero 2020


Bravo Loor Nathaly Silvana

C.C.: 1206826792


Semblantes Chacón Brian Alexis

C.C.: 1718915711

DEDICATORIA

“Porque el Señor da Sabiduría, de su boca vienen el conocimiento y la inteligencia”.

Proverbios 2:6

La Voluntad de Dios es perfecta, es el quien siempre ha guiado mi vida y me ha permitido disfrutar cada uno de mis logros, por esa razón el presente trabajo de titulación va dedicado primeramente a Dios, por bendecirme en cada momento y ayudarme a seguir adelante, a levantarme después de cada tropiezo porque a pesar de los obstáculos que se presentaron tratando de truncar mis sueños siempre tuve fe que con él podría lograr todo lo que me proponga, también va dedicado a una de las personas más importantes en mi vida, mi madre Margarita Loor, la mujer que ha sido el pilar fundamental en mi vida por la cual trato de mejorar día tras día, gracias por tenerme paciencia porque no soy perfecta.

A mi padre Rafael Velásquez quien ha estado presente brindándome apoyo y amor incondicional en este largo camino, a mis hermanas Lady y Karelys, quienes han estado conmigo en todo este proceso de cambios en mi vida y a cada una de las personas que formaron parte de este camino aportando a mi formación profesional.

Nathy Bravo

DEDICATORIA

En la vida para crecer hay que ir superando obstáculos, las circunstancias y el tiempo juegan a veces en contra y nos vemos obligados a someternos a retos muy difíciles en nuestra vida, es por eso que dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida, guiarme en mi camino y dándome la sabiduría para superar cada uno de mis problemas y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Quiero dedicar este logro a mi hija porque ella es mi motor de vida mi luz, mi guía y la personita por la cual lucho y luchare el resto de mi vida sin importar las circunstancias.

A mis padres y hermanos que son un pilar fundamental en mi vida, porque gracias a su amor incondicional, su paciencia, sus enseñanzas y su dedicación siempre estuvieron apoyándome sin importar las circunstancias en las que nos encontrábamos, sin ustedes este gran logro no sería posible.

A mis docentes, que durante toda mi vida universitaria fueron una parte importante al transmitir su conocimiento para crecer profesionalmente.

Brian Semblantes

AGRADECIMIENTO

Siempre agradeceré a Dios por brindarme salud, y fuerza para poder cumplir con mis objetivos, porque con su sabiduría ha puesto a personas correctas en mi camino, a mi madre Margarita gracias por estar presente en cada etapa de mi vida, corrigiéndome para ser una mejor persona cada día, también quiero agradecer a mi padre Rafael Velásquez, quien siempre ha estado apoyándome moral, por brindarme su amor incondicional ya que siempre estuvo pendiente en que no me faltara nada en mi vida Universitaria.

A mi compañero de tesis Brian, pues que juntos hemos alcanzado este logro a base de esfuerzo y perseverancia.

A mi tutor de tesis Eco. Diego Brazales Msc. que, a más de ser un excelente profesional, es un gran ser humano quien, con su apoyo, paciencia y confianza, me ha guiado para cumplir mi meta y culminar con mi etapa universitaria, ha sido un privilegio poder contar con su ayuda.

A mi familia, pareja, amigos y a todas aquellas personas que me apoyaron con palabras de aliento las cuales han influenciado para ser una mejor persona y como no agradecer a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE por haberme abierto sus puertas y permitirme a ver crecido como persona y profesional.

Nathy Bravo

AGRADECIMIENTO

Siempre agradeceré a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mis padres y hermanos, por guiarme y brindarme todo su amor, darme siempre palabras de aliento para seguir con mi camino profesional y siempre seguir adelante, por su apoyo incondicional que a pesar de los malos momentos jamás se rindieron y siempre estuvieron juntos para aconsejarme y seguir adelante.

Como no agradecer a mis amigos que estuvieron en las buenas, en las malas y en las peores, siempre brindándome su apoyo especialmente a mi mejor amiga Erika quien fue mi apoyo incondicional en los momentos que más lo necesitaba, y a ustedes Víctor y Edgar mis grandes amigos con quienes compartí alegrías y tristezas y jamás dejaron que decaiga.

Un agradecimiento especial para mi compañera de tesis Nathaly que juntos hemos alcanzado este logro a base de esfuerzo y perseverancia.

Finalmente quiero agradecer a mi tutor de tesis Eco. Diego Brazales Msc. que a más de un profesor es un amigo y con su dedicación y conocimiento me oriento no solo en este trabajo, sino en toda mi etapa universitaria para desarrollarme y crecer como profesional.

Brian Semblantes

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA

CERTIFICACIÓN	i
AUTORIA DE RESPONSABILIDAD.....	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DE CONTENIDO	vi
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 Antecedentes	11
1.2 Planteamiento del problema.....	14
1.3 Formulación del problema.....	16
1.4 Justificación e importancia	16
1.5 Objetivos.....	18
1.5.1 Objetivo general.....	18
1.5.2 Objetivos específicos	18
1.6. Variables de la Investigación.....	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Esencia del rol de los hoteles.....	19
2.2. Funciones de los hoteles dentro de un territorio.....	22
2.3. El establecimiento de alojamiento como parte de una de la oferta turista de un territorio.....	25
2.4. Componentes del desarrollo turístico.....	26
2.5. Marco legal.....	34

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación.....	38
3.2. Modalidad de la investigación.....	39
3.3. Tipos de Investigación.....	39
3.4. Técnica de la investigación.....	40
3.5. Instrumento de la investigación.....	40
3.6. Población.....	40
3.7. Muestra.....	42

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Análisis situacional del turismo en el Ecuador.....	43
4.2. Análisis situacional del turismo en la provincia de Cotopaxi.....	44
4.3. Análisis situacional del turismo en Latacunga.....	45
4.4. Rol de los hoteles frente a la oferta y demanda.....	45
4.6. Análisis e Interpretación de resultados Entrevistas.....	58
4.7. Análisis e Interpretación de resultados Encuesta.....	71
4.8. Análisis General Encuestas Realizadas a Huéspedes de los hoteles.....	85

4.9. Aplicación de indicadores	87
--------------------------------------	----

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	90
-------------------------	----

5.2. Recomendaciones	93
----------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
--	-----------

ANEXOS.....	100
--------------------	------------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Eje desarrollo local</i>	28
Tabla 2 <i>Establecimientos hoteleros (hoteles) de la ciudad de Latacunga</i>	41
Tabla 3 <i>Demanda Real</i>	46
Tabla 4 <i>Atractivos Culturales de la Ciudad de Latacunga</i>	47
Tabla 5 <i>Bares de la Ciudad de Latacunga</i>	48
Tabla 6 <i>Cafeterias de la Ciudad de Latacunga</i>	49
Tabla 7 <i>Discotecas en la Ciudad de Latacunga</i>	50
Tabla 8 <i>Fuente de Soda en la Ciudad de Latacunga</i>	51
Tabla 9 <i>Restaurantes en la Ciudad de Latacunga</i>	51
Tabla 10 <i>Salas de jugos en la Ciudad de Latacunga</i>	55
Tabla 11 <i>Intermediacion en la ciudad de Latacunga</i>	55
Tabla 12 <i>Operaciones en la Ciudad de Latacunga</i>	56
Tabla 13 <i>Transporte Turistico en la Ciudad de Latacunga</i>	56
Tabla 14 <i>FODA sistema Hotelero en la Ciudad de Latacunga</i>	57
Tabla 15 <i>Perfil del Entrevistado GAD</i>	58
Tabla 16 <i>Modelo de cuestionario de Entrevista GAD</i>	59
Tabla 17 <i>Perfil del Entrevistado Administradores de Hoteles</i>	61
Tabla 18. <i>Genero Huespedes Encuestados</i>	71
Tabla 19 <i>Edad Huespedes Encuestados</i>	72
Tabla 20 <i>Pregunta 1 - Encuesta</i>	73
Tabla 21 <i>Pregunta 2 - Encuesta</i>	73
Tabla 22 <i>Pregunta 3 - Encuesta</i>	74
Tabla 23 <i>Pregunta 4 - Encuesta</i>	75
Tabla 24 <i>Pregunta 5 - Encuesta</i>	75
Tabla 25 <i>Pregunta 6 - Encuesta</i>	76
Tabla 26 <i>Pregunta 7 - Encuesta</i>	77
Tabla 27 <i>Pregunta 8 - Encuesta</i>	77
Tabla 28 <i>Pregunta 9 - Encuesta</i>	78
Tabla 29 <i>Pregunta 10 - Encuesta</i>	79
Tabla 30 <i>Pregunta 11 - Encuesta</i>	79
Tabla 31 <i>Pregunta 12 - Encuesta</i>	80
Tabla 32 <i>Pregunta 13 - Encuesta</i>	80
Tabla 33 <i>Pregunta 14 - Encuesta</i>	81

Tabla 34 <i>Pregunta 15 - Encuesta</i>	82
Tabla 35 <i>Pregunta 16 - Encuesta</i>	82
Tabla 36 <i>Pregunta 17 - Encuesta</i>	83
Tabla 37 <i>Pregunta 18 - Encuesta</i>	83
Tabla 38 <i>Pregunta 19 - Encuesta</i>	84
Tabla 39 <i>Pregunta 20 - Encuesta</i>	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación de alojamientos turísticos	21
Figura 2. Funcionamiento del sistema Turístico.....	25
Figura 3. Pregunta 1- Entrevista	62
Figura 4. Pregunta 2- Entrevista	63
Figura 5. Pregunta 3- Entrevista	63
Figura 6. Pregunta 4- Entrevista	64
Figura 7. Pregunta 5- Entrevista	64
Figura 8. Pregunta 5A- Entrevista	65
Figura 9. Pregunta 6- Entrevista	66
Figura 10. Pregunta 7- Entrevista	66
Figura 11. Pregunta 8- Entrevista	67
Figura 12. Pregunta 9-10- Entrevista.....	68
Figura 13. Pregunta 11- Entrevista	68
Figura 14. Pregunta 12- Entrevista	69
Figura 15. Pregunta 13- Entrevista	69
Figura 16. Pregunta 14- Entrevista	70
Figura 17. Pregunta 15- Entrevista	70
Figura 18. Genero Huéspedes- Encuesta.....	71
Figura 19. Edad Huéspedes- Encuestas	72
Figura 20. Pregunta 1- Encuestas	73
Figura 21. Pregunta 2- Encuesta.....	73
Figura 22. Pregunta 3 - Encuesta.....	74
Figura 23. Pregunta 4- Encuesta.....	75
Figura 24. Pregunta 5- Encuesta.....	75
Figura 25. Pregunta 6- Encuesta.....	76
Figura 26. Pregunta 7- Encuesta.....	77
Figura 27. Pregunta 8- Encuesta.....	77
Figura 28. Pregunta 9- Encuesta.....	78
Figura 29. Pregunta 10- Encuesta.....	79
Figura 30. Pregunta 11- Encuesta.....	79
Figura 31. Pregunta 12- Encuesta.....	80
Figura 32. Pregunta 13- Encuesta.....	81
Figura 33. Pregunta 14- Encuesta.....	81

Figura 34. Pregunta 15- Encuesta.....	82
Figura 35. Pregunta 16- Encuesta.....	82
Figura 36. Pregunta 17- Encuesta.....	83
Figura 37. Pregunta 18- Encuesta.....	84
Figura 38. Pregunta 19- Encuesta.....	84
Figura 39. Pregunta 20- Encuesta.....	85

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la ciudad de Latacunga, mediante el cual se analizó los roles que desempeñan los hoteles y su influencia en desarrollo turístico en la ciudad de Latacunga. Es así que, se estableció una fundamentación teórica, para dar el sustento bibliográfico y científico acerca de la planta hotelera ya que este es el espacio en donde los turistas deciden alojarse, descansar e incluso realizar diferentes actividades, dependiendo de los servicios que se ofrecen. La metodología manejada fue de carácter exploratoria, descriptiva, bibliográfica y de campo mediante las cuales se utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios, posterior a ello se realizó el diagnóstico en la zona de estudio (17 Hoteles registrados en el catastro dela provincia de Cotopaxi), finalmente mediante entrevistas dirigidas a la dirección municipal de turismo de la Latacunga, y a los administradores de los hoteles se determinó el potencial del sector hotelero en la ciudad de Latacunga y su vinculación con el desarrollo turístico de la ciudad, y con las encuestas dirigidas a turistas nacionales y extranjeros que pernoctan en cada uno de los 17 hoteles respectivamente, se conoció la satisfacción con el servicio del personal, la organización y de las instalaciones.

PALABRAS CLAVE

- **HOTELES**
- **CANTÓN LATACUNGA**
- **DESARROLLO TURÍSTICO**

ABSTRACT

This research was carried out in the city of Latacunga, through which roles that have and their influence on tourism development in the city of Latacunga were analyzed. In this way, a theoretical foundation was established, to give the bibliographic and scientific support about the hotel plant since this is the space where tourists decide to stay, rest and even perform different activities, depending on the services offered. The methodology used was exploratory, descriptive, bibliographic and field by means of which primary and secondary data collection techniques and instruments were used, after which the diagnosis was made in the study area (17 Hotels registered in the Cotopaxi's cadastre), finally through interviews directed to the municipal tourism department of Latacunga, and hotel managers, the potential of the hotel sector in the city of Latacunga was determined and its link with the city's tourism development, and with Surveys aimed at national and foreign tourists who spend the night in each of the 17 hotels respectively, were satisfied with the service of the staff, organization and facilities.

KEYWORDS

- **HOTELS**
- **LATACUNGA CITY**
- **TURISTIC DEVELOPMENT**

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 Antecedentes

El turismo es una de las actividades económicas alrededor de mundo, por lo tanto, es importante que todos los elementos que la integran tengan un adecuado desarrollo ya que de esto depende que continúe siendo una importante fuente de ingresos para quienes de manera directa o indirecta participan de esta. Uno de los factores más importante en este ámbito es la planta hotelera ya que es el espacio en el cual los turistas deciden alojarse, descansar e incluso realizar diferentes actividades, dependiendo de los servicios que se oferten.

A propósito del tema planteado por Monsalve & Hernández (2015) en su investigación titulada “Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga”, manifiestan que el tipo de servicio que se oferta en los hoteles juega un papel importante en el crecimiento y desarrollo de la actividad turística. El sector hotelero forma una de los elementos más importantes dentro de la cadena de valor del turismo, factores como la calidad de la atención, la capacidad, la infraestructura entre otros valores agregados son algunos de los elementos que permiten posicionar a una localidad como un destino que atrae mayor afluencia de visitantes. (p.164)

En esta misma línea, Orlandini (2019) en su artículo sobre “Crecimiento económico y la industria hotelera un análisis en dos ciudades patrimoniales del sur de Bolivia” explica que:

La industria hotelera se configura como uno de los componentes más importantes de la actividad turística, debido a que de sus condiciones dependerá, en gran medida, la mayor afluencia de turistas. Por esta razón, es fundamental que sean espacios en los cuales la creatividad y la innovación se hagan presentes para

impulsar un mayor desarrollo turístico y en consecuencia económico, así como también social, en las localidades en las que se encuentran ubicados.

En concordancia con las ideas planteadas Morillo Moreno(2007) en el “Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala de SERVQUAL”, señala que la percepción de los turísticas en cuanto al servicio hotelero, representa uno de los factores que se tomarán en cuenta para posicionar una localidad como un destino en el cual se puede realizar actividad turísticas de calidad. Aspectos como la infraestructura, atención, confiabilidad, empatía, responsabilidad son algunos de los elementos que hacen posible el crecimiento de la industria turística. (p.270)

De igual forma Brenes Fernández (2006) en su estudio sobre la “Importancia y competitividad del sector Pequeños Hoteles”, pone énfasis en la contribución que los hoteles realizan para el desarrollo turístico, por esta razón es necesario que el Estado, propietarios y las comunidades trabajen de manera conjunta para ofertar servicios de calidad que permitan crear una imagen positiva del destino turístico. Si los turistas perciben servicios hoteleros de calidad es más probable que decidan visitar el lugar, recomendarlo y volver, generando un ciclo que beneficia al crecimiento económico de la localidad. (p.5)

Como se puede aludir, los estudios demuestran que la planta hotelera cumple uno de los roles más importante en el ciclo de la actividad turística, la calidad de la atención, los servicios, la seguridad, el ambiente, la infraestructura, la empatía de los trabajadores entre otros, depende que los visitantes tengan una experiencia turística agradable, generando efectos a largo plazo que hacen posible el posicionamiento de un lugar como un destino turístico influenciando directamente en el desarrollo económico, social y cultural de las localidades.

Por otra parte, en el Ecuador, la actividad turística representa un sector importante de la economía nacional debido a la amplia oferta de destinos y actividades que llaman la atención e interés de turistas alrededor del mundo, de modo que:

Según un estudio realizado por González, Pérez, & Vaca (1998) en su investigación titulada “Un hotel escuela para América Latina”, explican que la actividad turística tiene una importante repercusión en la economía de las naciones la cual genera efectos tanto en la sociedad como en su cultura. El crecimiento del turismo depende de la calidad de los servicios y productos que se ofertan siendo uno de los más relevantes el sector hotelero. Los hoteles son la puerta de entrada hacia el posicionamiento de una localidad como un destino turístico, ya que son el nexo principal entre el visitante y la localidad. (p.3)

Del mismo modo se han analizado datos del Ministerio de Turismo del Ecuador, y durante el año 2018 el turismo contribuyó al PIB del país, el 5,51% de los cuales el 2,28% fueron de forma directa. Además, la entrada de personas extranjeras durante el último año fue de 2.427.660 lo que significa un aumento considerable en relación al año 2017 que fue de 1.608.473. (MINTUR, 2019, p.1)

Los datos permiten inferir que debido al incremento de entradas internacionales al país se requiere contar con una planta hotelera que satisfaga las necesidades, intereses y requerimientos de los turistas, a fin de que su experiencia en el país cumpla con todas sus expectativas. En relación a la planta hotelera de la provincia de Cotopaxi, la información presentada por parte del Ministerio de Turismo señala de manera particular que en la ciudad de Latacunga existen 57 establecimientos de alojamiento registrados, clasificados de la siguiente manera: 1 Casa de Huéspedes, 1 hacienda turística, 26 hostales, 9 hosterías, 17 hoteles, 3 refugios. En total se cuenta con la capacidad de albergar a 1868 personas.

Con base en esta información y en el rol que cumplen los hoteles en el desarrollo turístico de una localidad, en el presente estudio se busca analizar la manera en que esta dinámica funciona en la ciudad de Latacunga, con el objeto de determinar las problemáticas y posibles

soluciones. De esta manera se podrá contribuir a la mejora de los servicios hoteleros y en consecuencia al posicionamiento de este lugar como un destino turístico con mayor afluencia de visitantes.

1.2 Planteamiento del problema

El sector hotelero constituye uno de los factores más importantes en el desarrollo y dinamización de la actividad turística, en este sentido, los servicios de alojamiento forman parte del conjunto de elementos que permiten complementar las necesidades de los turistas. Es importante considerar, que conforme la sociedad avanza y evoluciona todas las actividades que desarrollan se van transformando y el turismo no es la excepción, por esta razón es indispensable que todos los componentes que lo conforman, participen de procesos de cambio que le permitan estar en línea con las necesidades actuales de los visitantes.

En consecuencia, es fundamental comprender que la planta hotelera es un factor esencial dentro de la cadena de valor del turismo por diversas razones, la principal es quizás que se convierten en el canal de comunicación entre el destino y el turista. Más allá del alojamiento, se convierte en el punto de referencia y en la primera imagen que se construye sobre el lugar elegido para visitar. En este sentido tener en cuenta elementos como la infraestructura, la preparación del personal, la innovación, la creatividad, la facilidad de acceso, los servicios, entre otros, permitirán consolidar la actividad turística al interior de una localidad determinada.

En el Ecuador, según el Ministerio de Turismo, se están tomando las medidas necesarias para que la planta hotelera del país cuente con las especificaciones necesarias para brindar al turista servicios que respondan a sus expectativas y necesidades bajo parámetros de calidad, respeto, empatía, seguridad. Además, se están realizando los procesos necesarios que permitan registrar y categorizar a estos centros de alojamiento de acuerdo a los servicios que brindan.

En relación al tema planteado, es necesario remarcar que la provincia de Cotopaxi cuenta con una gran riqueza de patrimonio tangible e intangible, se encuentra llena de historias, costumbres, tradiciones que se manifiestan por medio de la celebración de festividades de carácter religioso, social y cultural. Esto la convierte en un potencial destino turístico que llama la atención tanto de nacionales como de extranjeros, razón por la cual es necesario que cuente con los servicios de alojamiento que le permitan satisfacer la demanda, de manera eficaz y eficiente siempre pensando en cumplir las expectativas de los visitantes, poniendo énfasis en la planta hotelera.

Además, cabe señalar que la ciudad de Latacunga posee atractivos naturales y culturales que no han sido totalmente explotados, en vista de esto no ha logrado convertirse en un destino que llame la atención de los turistas nacionales y extranjeros. Si bien la falta de acciones de promoción y posicionamiento turístico de la ciudad es una de las razones, también se debe considerar la falta de atención a la industria hotelera ya que la mayor parte trabaja de manera empírica sin que exista una verdadera especialización en el tema y por lo tanto una ineficiente comprensión de las necesidades del turista actual.

Como consecuencia de esta situación, Latacunga se ha convertido únicamente en una ciudad de paso, ya que los visitantes no tienen conocimiento de lugares o actividades que les motiven a permanecer en la ciudad por un tiempo superior a un día. Esto termina afectando a la planta hotelera de la localidad, ya que los turistas no hacen uso de los centros de alojamiento, generando graves afectaciones en la economía del sector.

Sumado a los aspectos ya mencionados, es necesario considerar que la gestión inadecuada de la planta hotelera también repercute en la decisión del turista de no permanecer en la ciudad, por lo tanto, es importante prestar atención a la premisa que afirma que los hoteles se encuentran estrechamente ligados a la oferta turística. Si no existe una real comprensión de la importancia

de la industria hotelera en el turismo se deja por fuera uno de los aspectos que los turistas toman en cuenta para decidir visitar o no un determinado lugar.

Por lo tanto, se genera una seria afectación a nivel económico y social ya que a pesar de que un destino cuenta con una gran diversidad de atractivos, si no existen espacios de alojamiento adecuados, se decidirán por otras opciones que si respondan a sus expectativas y necesidades. En razón de todo lo descrito dentro del presente estudio se busca analizar la problemática alrededor del rol que desempeñan los hoteles y su influencia en el desarrollo turístico de la ciudad de Latacunga.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo influye el rol que desempeñan los hoteles en el desarrollo turístico de la ciudad de Latacunga?

1.4 Justificación e importancia

El desarrollo del presente trabajo de investigación es útil para conocer el estado de la planta turística en la ciudad de Latacunga, identificar sus fortalezas y poder potencializarlas, además de reconocer las debilidades o problemáticas que impiden que el servicio de alojamiento de la ciudad cumpla con los requerimientos y expectativas de los turistas. Con base en esta información se podrán plantear soluciones que permitan mejorar estos servicios y aportar positivamente al desarrollo turístico de esta localidad, por ende, al crecimiento económico y mejora de las condiciones de vida de su población.

Es así que la importancia se evidencia en la posibilidad de comprender las nuevas dinámicas que se realizan dentro del mercado turístico para realizar los cambios que se estimen oportunos con la finalidad de desarrollar e implementar estrategias que revaloricen la oferta hotelera de Latacunga. De esta manera se dará los primeros pasos hacia la consolidación de esta ciudad

como un destino turístico que fortalece la economía de sus habitantes por medio de la generación de divisas y fuentes de empleo. Sumado a esto se podrá dar a conocer a los turistas la riqueza gastronómica, social, natural de esta localidad aportando al intercambio cultural.

El presente proyecto busca ser un punto de inicio hacia la transformación total del turismo de la ciudad de Latacunga, dinamizando y mejorando los procesos que se desarrollan al interior de la industria hotelera. Para lograrlo, se busca emprender procesos que hagan posible reconfigurar las prácticas actuales, para la implementación de los cambios necesarios en concordancia con las necesidades e intereses que los turistas presentan en la actualidad.

Lograr este cambio implica incrementar los índices de llegada y permanencia de turistas en la ciudad de Latacunga, lo que generaría un impacto positivo en diferentes niveles: económico, laboral, social, cultural. Por lo tanto, el estudio y análisis de esta problemática además de representar un aporte académico importante, es un medio a través del cual se abre la posibilidad de mejorar las condiciones de vida de los habitantes de esta localidad, proponiendo acciones para el crecimiento de un campo que puede brindarles oportunidades laborales.

En consecuencia, abordar el tema sobre la influencia del rol que desempeñan los hoteles en el desarrollo turístico de la ciudad de Latacunga aportará información importante para comprender las nuevas dinámicas que se realizan en el sector turístico, de manera específica en relación al funcionamiento de la planta hotelera. De igual manera será importante para a través de la definición de las problemáticas existentes crear estrategias acordes al contexto de la ciudad para emprender procesos de transformación y mejora que aporten al crecimiento de este sector.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

- Analizar el rol que desempeñan los hoteles y su influencia en el desarrollo turístico de la ciudad de Latacunga.

1.5.2 Objetivos específicos

- Conceptualizar las bases teóricas de los roles que desempeñan los hoteles y su influencia en el desarrollo turístico para fundamentar la investigación.
- Identificar la problemática existente en los roles que desempeñan los hoteles de la ciudad de Latacunga, para establecer el nivel de influencia en el desarrollo turístico de la ciudad.
- Determinar la relación de los establecimientos hoteleros con el desarrollo del turismo de la ciudad de Latacunga.

1.6. Variables de la Investigación

a. Variable Independiente

Rol que desempeñan los hoteles

b. Variable Dependiente

Desarrollo turístico

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Esencia del rol de los hoteles

El turismo se considera, como una de las principales actividades generadoras de economía en importantes países en vías de desarrollo, por tal razón se hará énfasis en los servicios de la planta turística, en particular los establecimientos hoteleros y conocer cuáles son los roles que cumplen estos alojamientos en el sector turístico y aludir si cada una de los servicios que ofrecen están acorde a la perspectiva del huésped para incrementar índices de llegadas y pernoctación de los turistas a los países que visiten.

Sin duda, En el sector turístico los roles cubren una teoría interdisciplinaria pues sus variables se derivan de estudios de la cultura y la sociedad, enfatizando la necesidad de analizar los fenómenos sociales desde las perspectivas de los participantes en los procesos sociales de tal modo se define que:

“Un rol define un conjunto de habilidades, competencias y responsabilidades que están relacionadas, los roles sirven a las tareas para especificar quién las realiza, así como para definir un conjunto de productos de trabajo de los que son responsables”(Small Projects, 2005, p.1).

Por otro lado, Garber define al “rol como un conjunto organizado de conductas y si toda conducta es una respuesta adaptativa del individuo, inferimos que el rol es una investidura sin la que el sujeto no podría concebirse” (Garber Podcamisky, 2006, p.4).

Del mismo modo se puntualiza las bases de teorías del rol y enfatiza que “es la necesidad de analizar los fenómenos sociales desde las perspectivas de los participantes en los procesos

sociales, el ser humano es básicamente un actor que representa papeles ante un auditorio, donde no faltan directores y puestas en escena” (Munné, 2009, p.1).

Por lo tanto, de acuerdo con los autores el rol ocupa un sentido en particular que van de la mano con las funciones que desempeñan o ejercen en un sector específico, que se puede medir por los comportamientos, habilidades, responsabilidades o tareas específicas a realizar, mediante esta variable se podrá efectuar el análisis de los roles que desempeñan los hoteles y generar datos mediante encuestas, fichas y entrevistas debidamente estructuradas para la obtención específica de la información.

Vinculando al concepto de rol, los establecimientos hoteleros pretenden jugar un papel crucial dentro de la población, tanto como económico, social, cultural, ecológico, de gestión, influenciando de manera primordial a la demanda turística, fomentando un centro de turismo primario de afluencia baja, media y alta en los territorios. Aunando a la información mencionada, es primordial entender conceptos de establecimientos hoteleros dentro los cuales figuran autores como:

El Instituto Vasco de Estadística afirma que un establecimiento hotelero es “aquel establecimiento cuya actividad principal es ofrecer alojamiento a personas, mediante precio, de forma habitual y profesional, con o sin otros servicios complementarios, mediante la denominación genérica de hotel, hostel, pensión o similar” (Eustat, 2019).

Para Ch. Juan (2016) “Los alojamientos hoteleros son establecimientos turísticos que, cumpliendo los requisitos establecidos en la ley y aquellos que se establezcan reglamentariamente, ocupen uno o varios edificios próximos o parte de ellos dedicados a dar hospedaje al público en general” (Ch. Juan, 2016, p.1)

Por consiguiente, en el reglamento general de Actividades Turísticas en el art. 1 lo define como “Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.” (p.11)

Las definiciones se sujetan a un punto central el cual es brindar un lugar de descanso, los alojamientos turísticos son lugares de estancias en donde personas de la localidad, turistas nacionales o extranjeros pernoctan, y que generalmente van de la mano con servicios complementarios. En concordancia, el sector hotelero y su fenómeno en las localidades actualmente es una estrategia de desarrollo turístico, influenciando la demanda turística, generado ingresos económicos, permitiendo conocer culturas, creencias, entre otras.

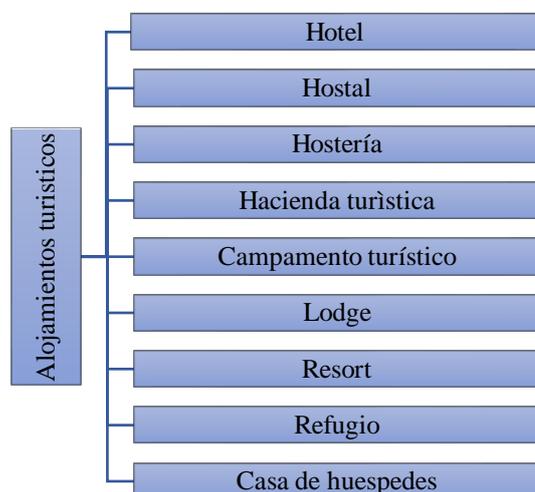


Figura 1. Clasificación de alojamientos turísticos
Fuente: (Reglamento de Alojamiento Turístico,2016)

Se ha tomado como referencia al Reglamento de Alojamiento Turístico, (2016), para tener una visión clara sobre la clasificación de los alojamientos, de acuerdo a la clasificación se define y destaca los conceptos de “hoteles”, el funcionamiento, gestión, influencia de los mismos en el desarrollo turístico de un territorio, de tal forma que Florencia Ucha afirma que el hotel “es aquel edificio preparado y diseñado para albergar temporalmente a personas, especialmente a aquellos que se encuentran de viaje, ya sea por turismo o bien por alguna razón laboral” (Ucha, 2009, p.10).

En contraste con la definición planteada por Ucha, Paniagua menciona que a los hoteles se los denomina como establecimientos comerciales abiertos al público que, ofreciendo alojamiento turístico, con o sin comedor y otros servicios complementarios, ocupan la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo y que reúnen los requisitos técnicos mínimos establecidos en la legislación vigente de cada país.(Paniagua, 2004, p.5)

De acuerdo a las bases teóricas previamente analizadas se alude que un hotel es básicamente una infraestructura, en donde se brindan servicios complementarios que satisfacen las necesidades del visitante, si bien es cierto el desempeño dentro de un hotel es importante, mediante el desenvolvimiento de las operaciones se puede contribuir un buen plan estratégico, tomando en cuenta que es un elemento relevante para el desarrollo turístico en un territorio.

2.2. Funciones de los hoteles dentro de un territorio

Los hoteles, son establecimientos que pretenden acoger a individuos y brindar nuevas experiencias, asumiendo una responsabilidad social en su gestión diaria, por tanto, una de las funciones de los hoteles es la responsabilidad social empresarial, la cual es una herramienta para crear valor en un territorio reduciendo impactos ambientales. Respecto a la responsabilidad social empresarial conlleva a variadas interpretaciones por este motivo podemos citar a los siguientes:

Según la Comisión Europea “Es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores(Comisión Europea, 2001).”

Del mismo modo, Schwald (2004), conceptualiza la responsabilidad social como una filosofía de los actos; ser socialmente responsable es “ser consciente del daño que nuestros actos

pueden ocasionar a cualquier individuo o grupo social”, a ello añade: “la responsabilidad empresarial (RSE) es una extensión de la responsabilidad social individual que tiene todo ciudadano hacia su entorno físico y social lo que se denomina ciudadanía corporativa” (p.103).

Para Calderón la responsabilidad social empresarial es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad.(Cajiga Calderón, 2010, p.2)

La Responsabilidad Social Empresarial, por tanto, genera efectos positivos a través del diálogo y la transparencia con accionistas, políticas de recursos humanos, participación de la comunidad local, etc., al mismo tiempo que constituye una estrategia de gestión de los impactos que genera la organización en el entorno en el que opera. (Mussio, 2018). Dentro de los elementos de la responsabilidad social se encuentran tres fundamentales social, económica y ambiental.

Dimensión social: la cual procura una calidad de vida digna a los habitantes de un determinado territorio, un trabajo estable y con posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar, además un incremento económico, rescatando el patrimonio cultural, sin dejar de lado la innovación que es una parte fundamental para implementar nuevas oportunidades de negocios

Dimensión económica: encargada del crecimiento y rentabilidad económica de la población generando relaciones de mutuo beneficio, promoviendo altos estándares de calidad.

Dimensión ambiental: Contribuir al medio ambiente sano, para mantener una sostenibilidad.

En definitiva, la RSE es una gestión voluntaria por parte de las empresas y organizaciones, que contribuye al mejoramiento de las empresas mediante dimensiones económicas, sociales y ambientales por ello para:

Machuca y Castro, (2011) resaltan la importancia de la RSE en el sector hotelero, analizando si su ejercicio constituye solamente un discurso publicitario o realmente la empresa busca retribuir a su personal y darles bienestar. Concluye que existen muchas prácticas de buena convivencia que se llevan a cabo en muchos hoteles, relacionadas con el cuidado del medio ambiente (manejo de residuos, ahorro del agua, usos materiales reciclables, etc.) (p.56).

Para García, De la Torre, & Zurita, (2007) concluyen que la política de protección medioambiental en el sector hotelero está especialmente enfocada a la eficiencia energética, el ahorro de agua y la preservación del entorno natural dirigiéndose, por tanto, a buscar su rentabilidad económica. (p.18)

Por su parte, Garay & Font (2013) analizan el comportamiento de Pymes de alojamientos turísticos de Cataluña, llegando a la conclusión de que, para comprender el grado de aplicación de la RSE, sobre todo para este tipo de empresas, no sólo hay que recurrir a criterios de negocio, sino que también es importante considerar otros criterios y motivaciones como el estilo de vida de los propietarios y la legitimidad social de los mismos. Estas empresas están superando un primer estadio de introducción de medidas básicas de RSE, relacionadas con el ahorro de costes, para implementar medidas más avanzadas que requieren cambios organizativos.(p.51)

De acuerdo con los autores la RSE, es importante en las empresas turísticas, en este caso en los hoteles, ya que el cliente potencial es más exigente al momento de elegir donde hospedarse,

actualmente está despertando una preocupación en la sociedad por el medio ambiente, y los establecimientos que procuren preservar el mismo tendrá mayor privilegio al momento que al cliente le toque elegir donde pernoctar.

2.3. El establecimiento de alojamiento como parte de una de la oferta turista de un territorio.

El establecimiento de alojamiento sirve de mediador entre la localidad y sus atractivos, haciendo que el visitante salga de sus instalaciones y demuestre curiosidad por su entorno, demostrando conductas cognitivas de necesidades para obtener productos o servicios, no obstante, Boullón explica de manera clara que el sistema turístico está integrado por varios elementos los cuales siguen un orden lógico de funcionamiento, que se detallan en siguiente figura.

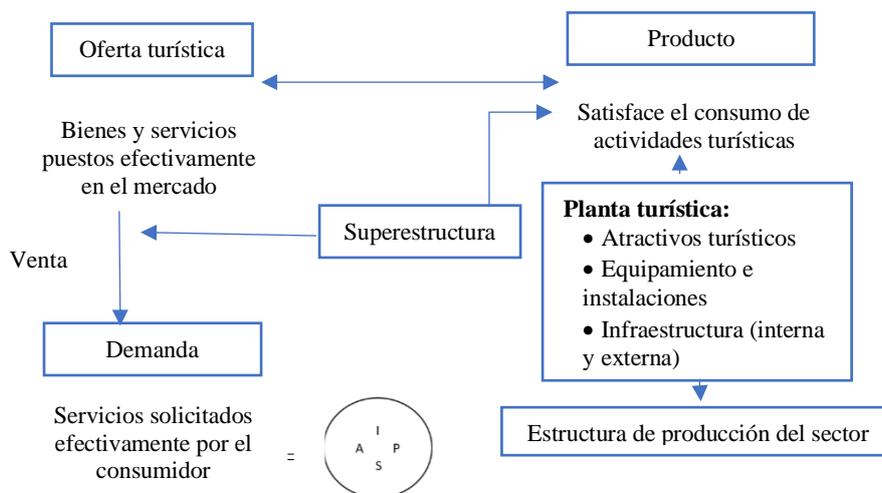


Figura 2. Funcionamiento del sistema Turístico
Fuente. (Boullón, 2006, p.32)

En la figura se han representado las partes que componen el sistema turístico según el modelo oferta-demanda que propone Bullón. En la parte izquierda de la figura se registra el punto de partida del funcionamiento del sistema, el cual toma lugar con origen en el encuentro de la oferta con la demanda turística a través de un proceso de venta del llamado producto turístico, que complementado con la infraestructura forman la estructura de producción del sector, tal como se indica en la parte derecha de la figura mencionada.

De esta manera, en el centro de la misma se ha representado a la superestructura turística, cuya función es controlar la eficiencia del sistema, vigilando el funcionamiento e interrelación de las partes. Por otra parte la (OMT, 2011) hace un énfasis en que el sistema turístico involucra a la naturaleza de la actividad turística como un resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente. (p. 47)

2.4. Componentes del desarrollo turístico

En la actualidad el turismo es una actividad que genera ingresos económicos a todo el sector en donde se lleva a cabo brindando oportunidades de desarrollo y en las cuales se encuentra inmersa la cultura de un país determinado, sin provocar impactos negativos al medio ambiente. Por consecuencia se ha citado a varios autores que definen el turismo

Según Cárdenas (2001), indica que “es el conjunto de desplazamientos que generan fenómenos socioeconómicos, políticos, culturales y jurídicos.(p.13)”.

El turismo es uno de las pocas actividades humanas que ha sido abordada desde diversas disciplinas tales como: economía, ecología, psicología, geografía, sociología, historia, estadística, derecho y las ciencias políticas y administrativas” (Requeña & Muñoz, 2006, p.4).

Del mismo modo la OMT (2011) menciona que el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros. (p. 46)

Como seguimiento de esta actividad, la existencia del espacio rural o natural turístico está condicionado por los atractivos del lugar, son la principal motivación del desplazamiento turístico, sin embargo, cada vez que una persona emprende un viaje en busca de uno de esos

atractivos turísticos, genera necesidades de transporte, alojamiento, alimentación, recreación y esparcimiento. (Benites, 2012, p.2)

Por lo tanto, los autores hacen referencia que el turismo es el desplazamiento que realizan las personas de un lugar a otro diferente al de su lugar de residencia mediante el cual permitirá satisfacer sus necesidades de ocio, recreación, etc. Para realizar turismo se debe conocer que es el sistema turístico ya que este en general permite que se complementen cada uno de sus elementos y dar un servicio de calidad.

El turismo tiene una estrecha vinculación con el ámbito local, se entiende como un aspecto interno y propio de procesos de desarrollo local, de manera que se lo concibe como la identificación y utilización de los recursos ya sean: sociales, culturales, históricos, institucionales, paisajísticos, etc., de un determinado sector, localidad, comunidad o ciudad que genere un ingreso económico y de empleo para los residentes del sitio.

El desarrollo local es un proceso de desarrollo integral, que conjuga la dimensión territorial, las identidades o dimensión cultural, la dimensión política y la dimensión económica. Es una apuesta a la democratización de las localidades, al desarrollo sustentable y equitativo repensando las potencialidades del territorio y la sociedad local. (Carvajal Burbano, 2012, p. 234)

Para Velásquez Fabio (1998) es el Conjunto de procesos económicos, sociales, culturales, políticos y territoriales a través de los cuales una comunidad, a partir de sus propias potencialidades y de las oportunidades que le brinda el entorno, accede al bienestar, sin exclusiones ni discriminaciones, y garantiza las condiciones para que futuras generaciones también puedan hacerlo". (p.24)

El desarrollo local pretende situar como punto central al ser humano y a los intereses colectivos, potenciando en su esfera diaria las capacidades de los individuos. Es un enfoque y

una práctica que persigue impulsar el desarrollo endógeno, la autoorganización y el bienestar social, para lo que requiere tanto de la participación colectiva como de la intervención individual. (Juárez, 2012, p. 12)

De acuerdo con los autores al desarrollo local, se lo entiende como un proceso por el cual un determinado sector o localidad, mediante el aprovechamiento de los recursos con los que cuenta su entorno, el desarrollo de actividades que generen participación de los pobladores de la localidad, podrán generar un ingreso económico y social, garantizando un beneficio para su población sin discriminación de nadie y genere excelentes condiciones a futuro.

El desarrollo local de un territorio es un complemento de cinco ejes fundamentales para su progreso, los mismos que interactúan entre sí para lograr los objetivos de una localidad y donde estos interfieren para hacer posible los intereses sociales que tiene una localidad, los mismos que deben ser participativos, sustentables y mantenerse en un marco realista; para lo cual los ejes fundamentales para el desarrollo local se describen en la siguiente tabla.

Tabla 1
Eje desarrollo local

Eje político	Describe todas las leyes, políticas de desarrollo y de qué forma los gobiernos seccionales interfieren para la transformación social.
Eje ambiental	Describe la forma en la los gobiernos desarrollan acciones para manejar los recursos ambientales de manera sustentable para que el territorio cumpla con fuerza potencial de fomento local.
Eje económico	Hace referencia al análisis y planificación estratégica de las entidades tanto no gubernamentales como gubernamentales para la sostenibilidad de los recursos de un territorio.
Eje cultural	Sintetiza la identidad de una localidad desde su historia, valores, hasta su diversidad étnica que tiene un territorio y como estas interfieren en el desarrollo de una localidad.
Eje turístico	Vincula a la población con los recursos que una localidad posea para potencializarla mediante estrategias y mecanismos que incorporen la plata turística de un territorio mediante proyectos turísticos participativos para la comunidad.

Fuente: (Arroyo, 2012)

El desarrollo local necesita destacar componentes que se correlacionen para garantizar su efectividad para lo que es necesario asociar todos los ejes de desarrollo que conforman un territorio destacando planes que vinculen a la sociedad para garantizar la productividad de un

territorio. Cuando se habla de desarrollo local se debe tomar cuenta la sustentabilidad la misma que es la base para que todo territorio pueda emerger, determinando que la sustentabilidad se define como una serie de procesos en donde participan los recursos naturales, el medio ambiente y el ser humano, en donde el ser humano satisface sus necesidades sin agotar los recursos y manteniendo el medio ambiente de aquí derivamos a una forma de hacer turismo ya que al incentivar el desarrollo del turismo de una localidad se debe procurar que este mantenga el concepto de sustentabilidad.

“La relación entre turismo y sustentabilidad ofrece un panorama en el que aquél pudiera constituirse en una de las vías más eficaces para lograr detonar procesos de desarrollo, enfatizando la agencia de las poblaciones locales.” (Bringas & González, 2004, p.4)

En la misma situación se percibe que una oportunidad en los diferentes territorios y para los miembros de una localidad caracterizada, para promover su calidad de vida, es el desarrollo turístico, ya que incentivar la creación de nuevos servicios y atractivos turísticos debe ser gestionada desde la misma comunidad y para su propio beneficio construyendo un desarrollo desde un ámbito sustentable, competitivo y autentico.

Dentro de este marco es necesario mencionar que el desarrollo del turismo está ligado al buen mantenimiento, la infraestructura que una localidad pueda ofrecer, es decir que si esto se encuentra en malas condiciones, la actividad turística se verá afectada y por consiguiente no existirá el desarrollo turístico que requiere el sector para convertirse en receptor masivo de turistas, tomando en cuenta que la infraestructura turística es la dotación de bienes y servicios con las que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas.

Atendiendo a estas consideraciones es importante mencionar que el concepto de desarrollo surge con fuerza en la década del cuarenta, finalizada la Segunda Guerra Mundial, y se vincula con la noción de progreso a través del crecimiento económico. A partir de diversas teorías y

modelos intentaron explicar la forma en que los países subdesarrollados podían acceder a la categoría de desarrollados, considerando en la mayoría de los casos como objetivo central el incremento de los bienes y servicios producidos a nivel nacional. En su aplicación a la sociedad, esta idea, se equipará con el avance hacia un estado evolutivo superior, y su concepción económica se reduce a la idea de crecimiento económico. (Varisco, 2008, p. 16)

Partiendo del supuesto anterior Brazales (2018) manifiesta que el desarrollo del turismo proporciona la capacidad, a muchos países del mundo, de generar capital y recursos financieros para el presupuesto general del Estado que por consiguiente mejora los ingresos monetarios en los sectores estratégicos del país gracias al efecto multiplicador del turismo, que en conjunto con políticas públicas y programas de desarrollo sostenibles promueven el crecimiento de negocios turísticos, creación y potencialización de centros turísticos, la mejora de la infraestructura de los destinos turísticos al igual que el nivel de vida de los pobladores.(p. 11)

Del mismo modo García & Nasimba (2019), mencionan que el desarrollo turístico se refiere al mejoramiento del espacio o territorio generando el impulso de programas que contribuyan a elevar la calidad de las capacidades locales y por ende promover procesos de trabajo donde se elaboren estrategias que permitan crear ingresos económicos y el mejoramiento de la infraestructura en zonas donde se pretende desarrollar turismo estableciendo así un vínculo entre todas las empresas turísticas locales; permite instruir a la comunidad a preservar y aprovechar de manera óptima los recursos. (p. 33)

El Desarrollo Turístico Local es un instrumento de gestión que contribuye a impulsar el desarrollo turístico, social y económico de una localidad. Además, permite la evaluación del potencial turístico de ese territorio y busca orientar las acciones que se deben llevar a cabo a corto, mediano y largo plazo, teniendo en cuenta factores tales como: la oferta, la demanda, la

competencia, las tendencias del mercado y también las características o “vocación” del territorio. (Mamani, 2016)

Por otra parte, el Ministerio del Ambiente, ha considerado la importancia del desarrollo turístico para apoyar los esfuerzos de conservación de los recursos naturales y como generador de ingresos económicos, así como de beneficios directos para la economía de los pobladores que moran al interior de las áreas protegidas y de sus zonas de amortiguamiento. (Plandetur, 2020)

De acuerdo con los conceptos expuestos anteriormente, el desarrollo turístico busca impulsar el turismo de un sector promoviendo el desarrollo local en varios aspectos tanto económico, social y cultural de un determinado lugar, tomando en cuenta los diversos factores del sistema turístico, los cuales deben estar en las mejores condiciones para impulsar el desarrollo del sector y satisfacer las necesidades del turista.

Por consiguiente, se debe tomar en cuenta que el desarrollo de un lugar se debe considerar no tomando en cuenta a la cantidad de afluencia turística que éste recepta, si no por el bienestar y el grado de satisfacción generado por la actividad turística realizada en el sector.

Para Viñals (como se citó en Benites, 2012) el desarrollo de un lugar se debe considerar no la afluencia turística de visitantes sino el bienestar generado por la actividad turística, es decir el número de óptimo de visitantes de acuerdo a los recursos ambientales de la zona, la capacidad de la población local de organizar y orientar el desarrollo turístico y la definición de productos y servicios que se adapten a la cualificación de las necesidades de la población local, que ha de ser la máxima beneficiaria del proceso turístico, considerando además los intereses de generaciones futuras. (p. 5)

Viñals (2002) propone condicionantes las cuales se debe considerar ya que estas, según el autor, permitirán el desarrollo turístico de una localidad, siendo las siguientes:

- Infraestructuras y servicios generales: accesibilidad, tráfico, transporte público, abastecimiento de agua, limpieza y recogida de basuras, alumbrado público, asistencia sanitaria, seguridad ciudadana, etc.
- Aspectos relacionados con el medio ambiente: saturación del destino, conservación medio ambiental del entorno, contaminación acústica, etc.
- Equipamiento recreativo, cultural y de servicios turísticos, áreas recreativas, oferta comercial, oferta cultural, y de ocio, profesionalidad de los trabajadores del sector turístico y gestión turística.

El autor tiene un criterio coherente respecto a los factores que se debe considerar, como se mencionó antes, dentro del sistema turístico existe las redes propias y ajenas que apoyan el funcionamiento del sector a esto se lo conoce como la infraestructura y son factores necesarios dentro de una ciudad que deben tomarse en cuenta ampliamente para que el sector pueda desarrollarse turísticamente.

El desarrollo turístico tiene el riesgo de convertirse en lo que usualmente pasa con cada uno de los procesos sociales, por ello es necesario contemplarlo como una estrategia para el cambio y una solución a los problemas que tiene una determinada localidad, donde se predispone un proceso participativo en el cual es necesario que los gobiernos diagnostiquen las políticas de desarrollo para su territorio, donde se identifiquen los actores sociales donde los gobiernos seccionales son los facilitadores del proceso y cumplan un rol de coordinadores de los recursos presentes en una localidad, así como también interfieren todos los organismos privados y los que no pertenecen al gobierno mediante un sistema responsable que garantice la sostenibilidad del proceso de desarrollo participativo local.

Es necesario para poder identificar la influencia del desarrollo turístico de la ciudad tomar en cuenta los indicadores que son herramientas específicas, mediante los cuales se puede observar y medir de una manera precisa y así obtener resultados claros y cumplir con el objetivo planteado según el Sistema Europeo de Indicadores turísticos, (2016)“El propósito es especialmente posibilitar que puedan llevar a cabo un seguimiento de rendimiento y ayudarlos a desarrollar y ejecutar sus planes dirigidos a mejorar la sostenibilidad a largo plazo” (p.12). los indicadores turísticos nos permiten analizar los diferentes puntos que se relacionan entre sí para dar lugar al desarrollo turístico.

El desarrollo turístico se enfoca en varios ejes estratégicos, para permitir el desarrollo del mismo en una zona o territorio, no obstante, el sector prioritario (turismo), permite fundamentar y explicar de manera concisa sus enfoques para poder gestionarlo, los mismos que se enumeran a continuación:

- Desarrollo turístico como fenómeno urbanístico- geográfico: pretende estudiar qué lugares se van estableciendo en diferentes épocas como espacios preferentes para el desarrollo de las actividades turísticas, las características que poseen los espacios y, principalmente las distintas formas en que la actividad turística se establece en el territorio y las transformaciones que esta ocasiona (Santana, 2003, p.12).
- Desarrollo turístico como fenómeno socio- antropológico: Las formas de desarrollo turístico estarían relacionadas con los elementos que articulan estas preferencias. Los elementos que hacen que lugares diferentes puedan ser destinos turísticos forman los modelos de desarrollo turístico desde una perspectiva socio- antropológica (Santana, 2003, p.15).
- Desarrollo turístico como fenómeno socio- económico: Desde que un territorio se convierte en objetivo de la mirada turística es preciso que concurren en él capitales y trabajo para prestar los servicios que la presencia de los turistas solicita. Las distintas maneras en que puede darse esta concurrencia de capitales y trabajo (empresarialidad) para prestar servicios turísticos serían

las distintas formas de desarrollo turístico entendidas en un sentido socio- económico (Santana, 2003, p.21).

2.5. Marco legal

En 2015, la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás. La Agenda cuenta con 17 Objetivos los cuales se enfocan al desarrollo sostenible en beneficio de todos los sectores entre los que se puede rescatar algunos que van ligados al sector hotelero que se detallan continuación:

Objetivo 9: Industria, Innovación e infraestructura: Desde hace tiempo se reconoce que para conseguir una economía robusta se necesitan inversiones en infraestructura (transporte, regadío, energía, tecnología de la información y las comunicaciones). Estas son fundamentales para lograr un desarrollo sostenible, empoderar a las sociedades de numerosos países, fomentar una mayor estabilidad social y conseguir ciudades más resistentes al cambio climático. (Moran, 2015b)

Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles: Las ciudades son hervideros de ideas, comercio, cultura, ciencia, productividad, desarrollo social y mucho más. Se necesita mejorar, por tanto, la planificación y la gestión urbanas para que los espacios urbanos del mundo sean más inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Un ejemplo de esto es el aumento en los servicios municipales de recogida de desechos. El futuro que queremos incluye ciudades de oportunidades, con acceso a servicios básicos, energía, vivienda, transporte y más facilidades para todos.(Moran, 2015)

Constitución de la República Del Ecuador: según el Capítulo I, De los Alojamientos menciona en el:

Art. 1.- Alojamientos. - Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Art. 2.- Categorías. - La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten. En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.

Art. 3.- Clasificación. – los alojamientos se clasifican en Grupo como Alojamientos Hoteleros y Subgrupo como Hoteles, mismos que se caracterizan de:

- Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).
- Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).
- Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Norma Técnica Ecuatoriana: La dirección del establecimiento debe asumir la responsabilidad del servicio ofrecido y la implementación efectiva de las herramientas de gestión necesarias para asegurar que se cumplan los procesos y los objetivos de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo. La dirección debe comprometerse en:

- a) demostrar la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión integrado.
- b) disponer de evidencias de cumplimiento de la legislación, reglamentos pertinentes y permisos aplicables al establecimiento turístico según la clasificación y categoría,

- c) informar a los integrantes de la organización sobre la importancia de satisfacer las necesidades del cliente y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables,
- d) establecer, definir y comunicar políticas y objetivos en los aspectos de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo en el marco de la sostenibilidad,
- e) proveer de los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión integrado, y realizar revisiones periódicas del sistema de gestión integrad.

Reglamento de alojamientos turísticos: Según el reglamento de alojamientos turísticos en el Capítulo I de acuerdo a los Ámbitos generales se han tomado como algunos literales que hacen referencia a los establecimientos de alojamiento.

- a) Catastro de alojamiento: Es el registro administrativo de los establecimientos de alojamiento registrados ante la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo.
- b) Categoría: Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría.
- c) Categoría única: Se considera una excepción a los requisitos de categorización en la cual no se aplica el número de estrellas. Esta categoría se utilizará para refugio, casa de huéspedes y campamento turístico.
- d) Cuarto de baño y aseo: Áreas destinadas al aseo personal o para satisfacer una determinada necesidad biológica.

e) Cuarto de baño y aseo compartido: Cuarto de baño, en espacio independiente a las habitaciones, destinado a servir los requerimientos hasta de 6 plazas. Este tipo de baño puede ser unisex.

f) Cuarto de baño y aseo en áreas comunes: Cuarto de baño que se encuentra ubicado en áreas para uso común y/o múltiple de huéspedes. Este tipo de baño puede ser unisex, dependiendo de la capacidad del establecimiento.

g) Cuarto de baño y aseo privado: Cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada habitación.

h) Establecimiento de alojamiento turístico: Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en el presente Reglamento.

i) Establecimiento de alojamiento turístico con distintivo superior: Es el establecimiento que además de cumplir con los requisitos obligatorios y de categorización para registrarse como establecimiento de alojamiento turístico, cumple con requisitos distintivos adicionales que permiten obtener la condición de "Superior".

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

Se considera oportuno que para el desarrollo de la investigación se aplique el enfoque cualitativo y cuantitativo los cuales permitirán realizar el análisis sobre los roles que desempeñan los hoteles y el desarrollo turístico, para tener un concepto claro de este enfoque se han citado algunos autores que definen al enfoque cualitativo y cuantitativo.

Enfoque cualitativo

El método de investigación cualitativa es el estudio mediante el cual se recoge información basada generalmente en datos tipo descriptivo y en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados. Según los autores Blasco & Pérez, (2007) señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, abarcando medidas que no sean numéricas y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, utilizando instrumentos como entrevistas, imágenes, observaciones (p.33).

Enfoque cuantitativo

Rodríguez Peñuelas (2010), señala que “el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo (p.32)”. Este tipo de enfoque abarca el análisis e interpretación de resultados de los instrumentos de la investigación, realizado a las diferentes personas involucradas en el sector turístico y hotelero.

3.2. Modalidad de la investigación

Investigación de campo

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (Arias 2006, p. 31)

Investigación Exploratoria

Gómez menciona que la investigación exploratoria tiene como objetivo primordial “determinar cuáles son los hechos, conceptos o variables relevantes del fenómeno que estamos investigando” (Gómez, 2008, p. 36)

3.3. Tipos de Investigación

Investigación Descriptiva

Según Arias (2006), manifiesta que la investigación descriptiva es aquella que “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

Investigación Bibliográfica

La Investigación Bibliográfica, “es cual se centra en la fase de investigación científica, mediante la cual se exploran datos científicos del tema a desarrollar” (De la Torre Villar, 1990).

Se utilizarán en la investigación los cuatro tipos de investigación la de campo, exploratoria, bibliográfica y descriptiva, pues mediante la investigación de campo se tendrá un acercamiento directo en los establecimientos de hospedaje y entidades públicas; mediante la investigación bibliográfica se podrá basar en las fuentes secundarias que existen; mediante la observación se

puede determinar las causas y efectos de la problemática actual; y mediante la descriptiva se puede describir los aspectos más característicos del objeto de estudio en base a textos relacionados al tema de investigación.

3.4. Técnica de la investigación

Para la realización del proyecto se utilizarán técnicas como la observación directa, se aplicarán entrevistas dirigida al gobierno Autónomo descentralizado del cantón Latacunga y a los gerentes o administradores de los hoteles; y se realizarán encuestas a los huéspedes nacionales y extranjeros para medir la calidad de servicio en los establecimientos hoteleros de las distintas categorías.

3.5. Instrumento de la investigación

Los instrumentos que nos permitirán recolectar información serán cuestionarios; se realizara una entrevista dirigida a las personas encargadas de la administración de los establecimientos hoteleros, así como también a las entidades; se aplicaran encuestas a los clientes de los diferentes hoteles de la ciudad de Latacunga registrados en el catastro respectivamente, posteriormente gracias a los resultados obtenidos con las técnicas de investigación se procederá a la tabulación de los datos con la ayuda de programas como el SPSS, y programas adicionales en Excel (Tablas dinámicas, gráficas y otros) que facilitarán la obtención de resultados; los instrumentos pueden ser visualizados en los Anexos 1 (entrevista entidades públicas), Anexos 2 (entrevista encargado de los establecimientos hoteleros) Anexos 3 (encuesta clientes).

3.6. Población

Según Tamayo (2012), señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Tabla 2*Establecimientos hoteleros (Hoteles) de la Ciudad Latacunga*

Hotel	Categoría
Balcones del Rio	2 estrellas
Caribbean Real	2 estrellas
El Rey San Nicolás	2 estrellas
Gran Julio Sampedro	2 estrellas
Endamo	3 estrellas
Jimmy	2 estrellas
Joshed	3 estrellas
Los Ilinizas	2 estrellas
Makroz	2 estrellas
Makroz Colonial	2 estrellas
Nacional	2 estrellas
Ritzor	2 estrellas
Rodelu	2 estrellas
San Agustín Plaza	4 estrellas
San Luis	2 estrellas
Villa de Tacvnga	3 estrellas
Volkano	2 estrellas

Fuente: (Catastro Ministerio de Turismo, 2019)

La población que se ha tomado en cuenta para la elaboración del presente proyecto es a los 17 establecimientos hoteleros (hoteles) del cantón Latacunga registrados en el catastro actualizado (2019) de la provincia Turismo de Cotopaxi proporcionado por ministerio de turismo mismos que se pueden visualizar en la Tabla 2; a los cuales mediante una cita previa con sus gerentes o las personas encargadas de la administración se les aplicara una entrevista; de igual manera mediante el porcentaje ocupacional anual de los establecimientos hoteleros se obtendrá la muestra para la aplicación de las encuestas dirigida a los clientes de cada uno de los 17 hoteles. Las entidades públicas también son importantes en el desarrollo de esta investigación por ello también se ha diseñado una entrevista que será dirigida al Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Latacunga.

3.7. Muestra

Mediante la fórmula del cálculo de muestra se obtuvo el resultado para poder aplicar las encuestas a los huéspedes de cada uno de los hoteles de la población, para los cual se tomó los datos entregados por el director de turismo del municipio de la ciudad de Latacunga y cada uno de los administradores de los hoteles mediante la entrevista, los cuales señalan cifras reales de la ocupación anual en los establecimientos hoteleros y las pernoctaciones que se han realizado en la ciudad de Latacunga, tanto nacionales como extranjeros, donde:

N= Tamaño de la población (50595)

p= probabilidad de éxito (0.5)

q= probabilidad de fracaso (0.5)

d= Margen de error (0.05%)

Z= Margen de confiabilidad (1.96%)

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{50595 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(50595 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 380,27 = 380$$

Se aplicarán 380 encuestas en donde el 70% se destinará a huéspedes nacionales, con un total de 267 encuestas y a los huéspedes extranjeros un 30%, con un total de 113 encuestas.

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Análisis situacional del turismo en el Ecuador

Ecuador indudablemente en la última década en materia turística ha ido demostrando un crecimiento, que actualmente se ha visualizado de manera ponderada gracias al apoyo por parte de la cartera de Estado pertinente, por la cosmovisión y diversidad regional, ancestral y cultural que conserva el país, turísticamente se ubicó como la tercera fuente de ingresos no petroleros en el año 2015, meta alcanzada a través de proyectos turísticos sostenible y sustentables en total armonía con la naturaleza. En el 2019 según datos de Turismo en Cifras, en la actualidad el turismo aporta un 2,8% de contribución directa al PIB ecuatoriano, por lo cual se tiene claro que el turismo sin duda alguna, se sigue aportando de manera positiva al país, siendo una actividad que genera serie de interrelaciones, desarrollando un alto valor económico, cultural y social. (Mintur,2019)

Ecuador es un país que ostenta de infraestructura única en todo el mundo, en cuanto a la oferta turística juega un papel importante, pues posee diversas riquezas turísticas, destacándose la cultura en cada una de sus regiones, la región costa, sierra, oriente, amazonia e insular, mismas que se pueden recorrer en un día. En el año 2016 Ecuador recibió 171.926 turistas extranjeros; en el año 2017 recibió 1'617.914 según información proporcionada por la Coordinación General de Estadística e Investigación del Ministerio de turismo, lo que representa un crecimiento del 14% con respecto al 2016, los cuales recorrieron los diversos destinos turísticos del país. En el año 2018, en el Ecuador los arribos de turistas extranjeros incrementaron un 11% en relación al año 2017, dando resultados positivos a la balanza turística comercial, para el 2019 las expectativas eran superar el 2018 pero el turismo incremento un 4%, en relación al año anterior. En el país se buscan alternativas y nuevas promociones turísticas

que hicieran viable el incremento al turismo, ya que esta actividad se ha convertido en un ingreso económico representativo para diversas provincias, por ello se ha tratado de implantar proyectos turísticos comunitarios proporcionando oportunidades de trabajo en sectores de baja economía, las cuales contribuyen al desarrollo turístico de un determinado territorio.

4.2. Análisis situacional del turismo en la provincia de Cotopaxi

La provincia de Cotopaxi se encuentra ubicada dentro de la cordillera de los andes en la sierra central ecuatoriana, asentada en la hoya central oriental del Patate, es dueña de majestuosos paisajes, iglesias, pasajes y comunidades que se caracterizan por sus tradiciones y cultura, Cotopaxi se divide en siete cantones; Latacunga, La Maná, Pangua, Pujilí, Salcedo, Saquisilí, Sigchos. (EcuRed, 2015)

Cotopaxi es conocida por su peculiar arte, tradición, costumbres y gastronomía, sin dejar de lado los paisajes encantadores e incomparables, la cultura que emana cada cantón en los últimos tiempos se ha convertido en un interesante destino turístico que acrecienta el número de adeptos a estas fiestas únicas; danza y música hace que resalten los valores cultural es tanto a nivel nacional como internacional, y con esto se encuentra posicionada entre los mejores lugares a visitar en Ecuador, por su riqueza patrimonial y natural que la provincia goza.(Goraymi, 2018)

En la provincia de Cotopaxi se lleva un registro de los turistas nacionales y extranjeros que ingresan únicamente en el parque nacional Cotopaxi, pues al no contar con una base de datos con información de turistas que ingresan a la provincia de Cotopaxi, para poder presentar datos reales nos hemos basado en datos entregados por parte de Ing. Iza mediante la entrevista el cual menciona que las provincias de Cotopaxi en el 2019 en el Parque Nacional Cotopaxi ingresaron alrededor de 700 mil turistas de los cuales el 70% son nacionales y el 30% son extranjeros.

4.3. Análisis situacional del turismo en Latacunga

San Vicente Mártir de Latacunga cuenta con una gran oferta turística sin embargo la demanda no es como se deseara, algunos consideran a la ciudad de Latacunga como Ciudad de Paso, puesto que a pesar de contar con atractivos culturales, alojamientos, restaurantes, agencia de viajes entre otros los turistas prefieren otros destinos para su estadía, por tal motivo se está trabajando las comunidades en conjunto con las universidades para potenciar a la ciudad como un destino turístico, impulsando el turismo comunitario realizando levantamiento de información, rescatando la cultura latacungueña.

La ciudad es reconocida por la fiesta de la Mama Negra y las exquisitas chugchucaras, las 7 iglesias son un atractivo cultural que atrae a los turistas tanto nacionales como extranjeros la iglesia del Salto, San Sebastián, San Agustín, Santo Domingo, la Merced, la Catedral y San Francisco en cuyas paredes encierra mucha historia y que muestran su singular belleza del arte religioso; el parque náutico donde aún es posible escuchar gorriones y admirar colibríes, y el parque Vicente León, los Molinos de Monserrat, la Casa de los Marqueses, la Casona de la ESPE, entre otros son los atractivos que se pueden visitar en esta bella ciudad. (GAD,2017)

En el año 2019 según los datos del MINTUR en la ciudad de Latacunga se han registrado 50595 turistas nacionales como extranjeros que han decidido visitar la ciudad de Latacunga, permitiendo tener un enfoque real y seguir promoviendo en turismo en la ciudad.

4.4. Rol de los hoteles frente a la oferta y demanda

Perfil del turista que visita Latacunga

De acuerdo a la entrevista realizada el miércoles 8 de enero del 2020 al Ing. Xavier Iza (director técnico del ministerio de turismo de Latacunga) menciona que en el año 2019 se realizó una encuesta en la cual se recabaron datos sobre el perfil del turista que visita la ciudad

de Latacunga dando como resultados que el turista nacional posee un promedio de edad desde los 19 a 39 años de edad con una capacidad de gasto de 50 dólares por día y persona; además un tiempo de estancia promedio de uno a dos días.

En turistas extranjeros se presenta un rango de edad entre los 19 a 39 años de edad con una capacidad de gasto de 150 a 200 dólares por día y persona; además un tiempo de estancia promedio de uno a dos días en su visita a la ciudad. Dentro de las actividades preferidas por los turistas nacionales y extranjeros se encuentran la práctica de un turismo de aventura, cultura y gastronómico. (X. Iza, entrevista personal, 8 de enero del 2020)

Demanda Real

Tabla 3
Demanda Real

N°	Nombre Del Establecimiento	Cantidad de turistas por año		Cantidad de turistas promedio
		2018	2019	
1	Hotel Balcones Del Rio	1660	1300	1480
2	Hotel Caribe Real	600	480	540
3	Hotel Endamo	5200	5000	5100
4	Hotel Ilinizas	3550	2800	3175
5	Hotel Jimmy	1700	1650	1675
6	Hotel Joshed Imperial	3500	3000	3250
7	Hotel Julio San Pedro	3300	3000	3150
8	Hotel Makroz	4000	4500	4250
9	Hotel Makroz Colonial	3200	3000	3100
10	Hotel Nacional	2000	1900	1950
11	Hotel Rey San Nicolas	1000	950	975
12	Hotel Ritzor	2500	2000	2250
13	Hotel Rodelu	4850	4000	4425
14	Hotel San Agustín Plaza	8000	7000	7500
15	Hotel San Luis	2550	2000	2275
16	Hotel Villa Tacvnga	4900	4200	4550
17	Hotel Volcano	1000	900	950
	Total	53510	47680	50595

Fuente: (Catastro Ministerio de Turismo, 2019)

Para determinar la demanda real de la ciudad de Latacunga se parte de datos históricos, en

el caso específico se hace alusión a los 17 establecimientos hoteleros registrados en el catastro (ver tabla 2). En cada uno de los hoteles registrados se detalla la cantidad de turistas que llegan a cada uno de estos establecimientos durante los años 2018 y 2019, datos que se obtuvieron de las entrevistas realizadas a los administradores de cada establecimiento.

A posteriori se realizó el cálculo promedio de los huéspedes que llegan a cada uno de estos establecimientos obteniendo el valor global de 50595 turistas que llegan a estos lugares y por consiguiente a la ciudad de Latacunga; sin embargo se debe dar a notar que una entrevista realizada al ingeniero Xavier Iza manifiesta que anualmente a la ciudad de Latacunga llegan entre 70000 y 80000 turistas; se pone a consideración que la información obtenida en la investigación de campo y la mencionada por el ingeniero Iza no coinciden ya que los datos proporcionados por el Director del MINTUR se consideran a todos los establecimientos de alojamiento sin discriminación alguna, esto quiere decir hoteles, hosterías y hostales, sin embargo para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta únicamente a todos los establecimientos de alojamiento con categoría de hoteles.

Análisis de la Oferta turística de la ciudad de Latacunga

Para el análisis de la oferta en la ciudad de Latacunga, se ha basado en el catastro de la provincia de Cotopaxi 2019, tomando en cuenta los alojamientos, los establecimientos de alimentos y bebidas, casinos, salas de juego, hipódromo, intermediación, operación e intermediación y transporte turístico los cuales se detallan en las siguientes tablas.

Tabla 4

Atractivos Culturales de la ciudad de Latacunga

Razón Social	Dirección	Categoría
Parque Náutico “Laguna Ignacio Flores”	Calle Caraihuayrazo 6544	Tercera
Santuario de Colatoa	Bellavista 4C33	Tercera
Museo Zoológico Rafael Betancourt	Calle General Maldonado	Tercera
Iglesia de san Agustín	Calle Quito y Hermanas Páez	Tercera
Iglesia de san Francisco	Calle Quijano y Ordoñez	Tercera

CONTINÚA 

Iglesia de san Sebastián	Calle Juan Abel Echeverría y Calixto Pino	Tercera
Iglesia de Nuestra Señora del Salto	Av. Antonio Clavijo y 2 de mayo	Tercera
Iglesia la Merced	Juan Abel Echeverría y Quijano Ordoñez	Tercera
Iglesia de Santo domingo	Calle Sánchez de Orellana y Guayaquil	Tercera
Iglesia de San Felipe	San Felipe	Tercera
Edificio de la universidad de las Fuerzas Armadas	Hermanas Paez y Quijano Ordoñez	Tercera
Gastronomía de Latacunga	Centro histórico de la ciudad	Tercera
Casa de los Marqueses	Juan Abel Echeverría y Sánchez de Orellana	Tercera
Molinos Monserrat	Av. Rumiñahui y 2 de mayo	Tercera
Parque Vicente León	Centro Histórico	Tercera
Centro Histórico de Latacunga	Centro Histórico	Tercera
Hospital Hermanas Páez	Calle Hermanas Paez	Tercera
Colegio Vicente León	Centro Historio- Edificio Central	Tercera
Fiestas de la Mama Negra Virgen de la merced	11 de noviembre de cada año	Tercera
Edificio municipal Latacunga	Centro Histórico	Tercera
Museo de la escuela Isidro Ayora	Calle Tarqui y Quijano Ordoñez	Tercera
Estación del tren Latacunga	Calle 5 de junio y moraspungo	Tercera
Catedral de Latacunga	Calle Quito y General Maldonado	Tercera
Mirador el calvario	Márquez de maenza	Tercera
Gastronomía de santa buenaventura	San Buenaventura	Tercera
Fábrica de textiles san Gabriel	Av. Benjamín Teran	Tercera
Fiestas de la mama negra	Noviembre de cada año	Tercera

Fuente: (Catastro Ministerio de Turismo, 2019)

De acuerdo con los atractivos culturales registrados en el catastro (**ver tabla 4**) se encuentran registrados 27 atractivos en la ciudad de Latacunga mismas que constan de tercera categoría, cada uno ubicados en sitios estratégicos para captar la mayor visita de turistas nacionales y extranjeros.

Tabla 5
Bares de la ciudad de Latacunga

Razón Social	Dirección	Categoría
Quinta Niagara	Av. unidad nacional pasaje José Chávez Niagara	Primera
Bar La Cocha	Luis de anda 91-183 y Tiopullo	Tercera
Razz M'Tazz	2 de mayo 4-20 y Tarqui	Tercera
El Faraón	Antonio Clavijo y Cristóbal Cepeda	Tercera
Mother Black Disco Bar	Av. General Proaño, Sector San Martín	Tercera
Tiki Luau Café Bar	Av. Unidad Nacional y Catalina Rivera	Tercera
Bryali	Av. Amazonas 8-14 y Calixto Pino	Primera
Karaoke Braymath	Calle Tilipulo y Quitus	Segunda

CONTINÚA 

Chuscos	Luis de Anda casa de dos pisos	Tercera
Gota Doble	Unidad Nacional y Manuelita Sáenz	Tercera
Jeop Lounge Canta	Primero de abril junto a Servientrega del sur	Segunda
Eclipse	Calle principal y sector dos la Calera	Tercera
Cafe Bar Quijano	General Proaño y Juan Abel Echeverría	Tercera
Galería Café El Quijote	Isla San Salvador y Hermanas Páez	Segunda
Futbol Times	General Maldonado 5-44 y Quito	Primera
Tu Mega Pana Disco Bar	Barrio Padre Guillermo Rivera	Tercera
Red - Ball	Calle Simón Rodríguez y Costa Rica	Tercera
Musicafe Código Postal	Av. Iberoamericana y Río Pumacunchi	Tercera
Daytona Club Bar	Av. Unidad Nacional y Avellana	Segunda
Babilonia	Av. Unidad Nacional 4626 y Tomas De Berlanga	Tercera
Hashtag Full Farra	General Miguel Iturralde San Silvestre	Tercera
Karaoke Media Luna	Av. Amazonas 2-44 y Tarqui	Tercera
Insomniac Bar Disco Concert	Tomas de Berlanga e Islas las Iguanas	Segunda
Live	Calle Mejía a dos Cuadras De Subestación la Cocha	Tercera
Karaoke El Loero	Isla Marchena e Isla Isabela	Segunda
El Refugio De Nataly	Vía a Tapalan a una cuadra antes de La Y	Segunda
Noches Latacungueñas	Av. Amazonas y Tarqui	Primera

Fuente: (Catastro Ministerio de Turismo, 2019)

De acuerdo a la información tomada del catastro en la ciudad de Latacunga en el catastro de la provincia de Cotopaxi 2019 se encuentran registrados 27 bares en la ciudad en donde los turistas pueden pasar un rato a meno entre pareja, familiares o amigos.

Tabla 6
Cafeterías de la ciudad de Latacunga

Razón Social	Dirección	Categoría
Qué Vida	Calle Belisario Quevedo Entre Hermanas Páez y Tarqui	Tercera
El Templario	Luis F Vivero 102 y Sánchez De Orellana	Primera
Rincón Colonial	Quijano y Ordoñez 16-74 y Tarqui	Tercera
Casa Guillo Cafetería	Quijano y Ordoñez 1-266 y Márquez de Maenza	Tercera
Magma	Belisario Quevedo y General Maldonado	Segunda
Chalo	Sánchez De Orellana y Márquez de Maenza	Cuarta
El Gringo Y La Gorda	Calle Quito y Padre Salcedo	Tercera
El Pasaje	Padre Salcedo 4-97 y Quito	Tercera
Cunani	Quijano y Ordoñez S/N Luis Fernando Vivero	Segunda
El Ricon De Don Pato	Panamericana Norte Km 16- Gasolinera La Avelina	Cuarta
Bizarro Café Rock	Pasaje Luis F. Vivero y Sánchez de Orellana	Tercera
Maruchis	Clemente Yerovi y Velasco Ibarra	Tercera
Nefertaris	Av. Amazonas 71-45 y General Maldonado	Cuarta
The Kwik-E-Mart	Marco Aurelio Subia y Juan León Mera	Tercera

CONTINÚA 

Café Pendiente El	Quito 1744 y Juan Abel Echeverria	Tercera
Xquisita	Belisario Quevedo 2-43 y Hermanas Páez	Tercera
Richys	El Restaurador y El Imparcial	Segunda
Delicias Y Café	Av. Napo 4-07 y Guayaquil	Tercera
Café 120	Quijano Y Ordoñez S/N y Lui F Vivero	Tercera
Abuelo Pub And Coffe	Guayaquil y Quito	Tercera
Boulevard Cafe	Unidad Nacional y Catalina Rivera	Cuarta
Café Del Tren El Boliche	Estación Del Tren El Boliche, ANR El Boliche	Segunda
Rock & Shake	Quito 15-85 y Padre Salcedo	Tercera
Cafetería Descanso Del Turista	Parque Nacional Cotopaxi, Sector Mariscal	Cuarta
Cafe 1	Principal vía Quito junto a Fabrica Postecom	Tercera
El español	Av. Eloy Alfaro y Gatazo, Mall La Maltería	Tercera
Cake Art Postres & Pasteles	Guayaquil y Dos De Mayo	Tercera
La Fornace Gelatería	Quito 1755 y Abel Echeverria	Cuarta

Fuente: (Catastro Ministerio de Turismo, 2019)

Se identificaron 28 establecimientos de alimentos y bebidas, con clasificación de cafeterías en la ciudad de Latacunga, mismas que están registradas en catastro 2019, en estos se pueden servir bebidas alcohólicas y no alcohólicas, así como también aperitivos y snacks, generalmente para ser consumidos en el mismo momento.

Tabla 7

Discotecas en la ciudad de Latacunga

Razón Social	Dirección	Categoría
Lucky Strike	Simón Rodríguez S/N y Costa Rica	Segunda
Casona Bar Discoteca La	Av. Simón Rodríguez y Nicaragua	Segunda
Discoteca Y Recepciones Galaxy	Tomas De Berlanga, Sector Miraflores	Primera
El Farol Vip	General Proaño y Sánchez De Orellana	Primera
Dubai	Restaurador y Pabellón Nacional	Segunda
Zona Cero Disco Bar	José Luis Tamayo y Vicente Rocafuerte	Primera
La Guarida Discoteca	Av. Simón Rodríguez S/N Entre Nicaragua y México	Segunda
Barracuba Pluss Discobar Karaoke	Márquez de Maenza 537 -543 y Quijano y Ordoñez	Primera
La Movida	Av. Simón Rodríguez y Nicaragua	Segunda
Gens Chop La Renovación	Amazonas 2-61 y General Maldonado	Segunda

Fuente: Fuente: (Catastro Ministerio de Turismo, 2019)

En Latacunga se identificaron 10 establecimientos registrados como discotecas, los datos fueron tomados del catastro de la provincia de Cotopaxi 2019, teniendo los mismos primera y segunda categoría respectivamente, estos establecimientos generalmente tienen programa nocturno y los individuos pueden escuchar música, bailar e interactuar con otras personas.

Tabla 8*Fuentes de soda en la ciudad de Latacunga*

Razón Social	Dirección	Categoría
Shawarma El Khalifa	Quito 16-139 y Guayaquil	Tercera
Los Hot Dogs de la González Suarez	Quijano Y Ordoñez 21-15 y Hermanas Páez	Tercera
El Ponche Suizo Autentico	Av. Eloy Alfaro y Gatazo, Mall La Maltería	Primera
Guberry	Antonia Vela 6-14 y Guayaquil	Tercera
Picantería Rosa Viracocha	Laguna De Cuyabeno y Trajano Naranjo	Tercera
Frutimango y Fruticloco	Av. Eloy Alfaro y Gatazo	Tercera
Espumilandia	Av. Eloy Alfaro y Gatazo, Mall La Maltería	Tercera
Break	Quito Y Padre Salcedo	Tercera
Mini Market Romerillos	Panamericana Norte a dos Cuadras Del Retén Policial	Tercera
California Express	Quito 18-08 y Juan Abel Echeverria	Tercera
Yomy	Belisario Quevedo 6-02 y Padre Salcedo	Tercera
Nice Cream	Guayaquil y Sánchez De Orellana	Segunda
Helados De Paila	Sánchez De Orellana 20136 y Guayaquil	Tercera
Helados De Paila Cotopaxi	Quijano y Ordoñez 4-30 Y Tarqui	Segunda
Yogurt Amazonas	Av. Eloy Alfaro y Gatazo, Mall La Maltería	Primera
Casa Guillo	Quito 69-52 y Tarqui	Tercera
Tutto Fredo	Av. Eloy Alfaro y Gatazo, Mall La Maltería	Primera
Chubby Burger	Av. Atahualpa y Carihuayrazo	Tercera
Fretier	General Maldonado a media cuadra del Consejo de la Judicatura	Tercera

Fuente: (Catastro Ministerio de Turismo, 2019)

Según los datos que se obtuvieron del catastro 2019 de la provincia de Cotopaxi, se identificaron 19 establecimientos clasificados como fuentes de soda, mismos en los que se pueden realizar actividades, como compartir un café, momentos inolvidables.

Tabla 9*Restaurantes en la ciudad de Latacunga*

Razón Social	Dirección	Categoría
Napolitan Pizzeria	Quijano y Ordoñez y Juan Abel Echeverria	Tercera
Pizzeria Buona Grill	Av. Amazonas 4-19 y Pastaza	Tercera
Nápoles Pizzeria	Av. Rumiñahui 37-83 y av. Roosevelt	Tercera
Chugchucaras Rosita	Av. Eloy Alfaro 31-126 y Gral. Montero	Segunda
Paradero Putzalahua	Panamericana sur a un km de gasolinera fénix	Tercera
Paradero La Finca	Panamericana sur km. 1 ½	Primera
Chugchucaras Sabor Latacungueño	Av. Eloy Alfaro 31-214 y Gral. Montero	Tercera
El Fogón	Av. Unidad nacional y l. Pino	Segunda
Marisquería El Chonerito	Eloy Alfaro y av.5 de junio #4-30	Tercera
Chugchucaras Emanuel	Quijano y Ordoñez 1-37 y Rumiñahui	Tercera
Pollos Jimmy'S	Belisario Quevedo 77-47 y Juan Abel Echeverría	Tercera

CONTINÚA



La casa del Pérez	Sector Illuchi, 5 cuadras al sur gasolinera el Triangulo	Tercera
Wings Stop	Panamericana norte y principal Mall La Maltería	Tercera
Antigua Tradición Latacungueña	Av. Roosevelt y Pichincha esquina	Primera
Club Cotopaxi	Tarqui entre quito y Sánchez de orellana	Segunda
Pizzeria Bambino El Sabor Italiano	Antonia vela 17-35 y Benjamín Terán	Tercera
Chugchucaras Don Goyo	Quijano y Ordoñez 11-88 y Márquez de Maenza	Tercera
Paradero Rosa Flor	Los alisos s/n sector san silvestre (salida a quito)	Tercera
Restaurant San Luis	Av. General Proaño 7-115 y oriente	Cuarta
Pollos Don Serbulo	Av. 5 de junio y av. Eloy Alfaro	Tercera
Chalupas	Principal a 600 mts de la fábrica la Avelina	Cuarta
La Castellana	Av. 5 de junio y las pampas	Tercera
Pepas	Quijano y Ordoñez y Ramírez Fita	Primera
Bien Me Sabe	San silvestre s/n vía principal	Cuarta
Restaurant Choklos	Antonia vela y Benjamín Terán	Cuarta
El Rey	Calle Tarqui 2-43 y dos de mayo	Segunda
Los Pinos	Vía panamericana, a 2 km al norte de Lasso	Tercera
Sabor Latino Restaurant	Av. Marco Aurelio subía y general montero	Tercera
Marisquería Jambelí M&M	Av. Amazonas 23-33 y Jaime Roldós aguilera	Cuarta
Española La	2 de mayo 7-175 y guayaquil	Segunda
Parrilladas El Copihue Rojo	Quito 14-38 Tarqui y Gral. Maldonado	Tercera
Coyote Loco	Av. Rumiñahui 4-61 y Sánchez de Orellana	Tercera
Di Fragole	Av. Unidad nacional 64-64 y bombona	Tercera
Asadero El Leñador 1	Amazonas y Guayaquil	Tercera
Gambero Rosso	Quito 15- 03 y Padre Salcedo	Tercera
Restauran San Luis	Av. General Proaño 7-115 y Oriente	Tercera
Flambe	Clemente Yerovi y Velasco Ibarra	Tercera
Punto De Encuentro	Belisario Quevedo y Guayaquil	Cuarta
Asadero El Leñador	Av. Amazonas y Pastaza	Tercera
Chugchucaras Anita	Quijano y Ordoñez 1-26 y av. Rumiñahui	Tercera
Paradero Turístico Halaqui	Av. Reinaldo hidalgo-frente al estadio Alaquez	Tercera
Omnipizza	Benjamín Terán 4-16 y Honorato Vásquez	Tercera
Buona Pizzeria Restaurant	Sánchez de orellana y Gral. Maldonado	Tercera
Buona Pizzeria Restaurant 2	Padre salcedo 5-61 y Sánchez de orellana	Tercera
Chugchucaras Don Pancho	Quijano y Ordoñez 1-105 y av. Rumiñahui	Cuarta
Las Delicias De La Amazonas	Av. Amazonas 7-55 y Félix valencia	Tercera
Marisquería Pedernales	Quijano y Ordoñez y Márquez de Maenza	Tercera
Condel	Márquez de Maenza y san isidro labrador	Tercera
Rincón Tipico Tc	Padre Manuel salcedo y av. Amazonas	Cuarta
Pizzeria Buona Sera	Av. Rumiñahui y av. Roosevelt	Cuarta
Pollos a la Brasa Dely Chicken	Av. 5 de junio y marco Aurelio Subía	Cuarta
Campo & Nata	Panamericana norte, barrio Lasso, km 21	Segunda
A La Chilena	Luis Vargas torres y av. Eloy Alfaro	Tercera
El Pedregal Latacunga	Av. General Proaño 2-80 y Quijano y Ordoñez	Segunda
Paradero El Samaritano	Panamericana norte junto al paradero la Avelina	Tercera
Asadero Restaurant El Chagra	Av. Miguel Iturralde, sector San Silvestre	Cuarta
Phin Pollo Siempre Mas	Av. 5 de junio y Antonia Vela	Tercera
Phin Pollo Siempre Mas 2	Av. Amazonas y Guayaquil	Tercera

CONTINÚA



Cafetería Oasis	Belisario Quevedo y Jan Abel Echeverría	Tercera
Chugchucaras Rosita	Principal a 500 mts del intercambiador	Tercera
Cuchara De Palo	Sánchez de Orellana y Carlos Arsenio Poultier	Cuarta
Pizzeria California	Quito y Juan Abel Echeverría	Segunda
Pits	Av. Unidad nacional y Calixto Pino	Tercera
Futbol Times	Gral. Maldonado 5-44 y Belisario Quevedo	Primera
Revival'S	Thomas de berlanga e isla española	Tercera
Chifa Chang Jiang	Antonia vela 669 y 5 de junio	Tercera
Cafe Restaurante La Bugambilla	Quito 17-62 y Juan Abel Echeverría	Tercera
El Gran Bucanero	Av. 5 de junio y rio Langoa	Cuarta
Parrilladas Don Jorge	Av. Amazonas s/n y pasaje Evangelina Herrera	Cuarta
Asadero El Llanero	Av. Eloy Alfaro y Gatazo	Tercera
La Hueca	Juan Manuel Lasso a 2 cuadras del parque	Cuarta
Chugchucaras La Mama Negra	Quijano y Ordoñez 167 y av. Rumiñahui	Segunda
Mirabel Paradero Turístico	Av. Amazonas s/n, sector barrio san silvestre	Segunda
Asadero Santiaguito	24 de mayo 22 y Gonzales Suarez	Tercera
Charlie Comida Rápida Del Mar	Av. Atahualpa y Ayacucho	Tercera
Los Ensinos	Gral. Proaño y Juan Abel Echeverría	Cuarta
Paradero Restaurante Miraflores	Panamericana norte, sector la Avelina	Tercera
Marisquería El Chonerito 2	av. Atahualpa y unidad nacional	Tercera
Abuelo Ribs&Wings	Belisario Quevedo y Tarqui	Tercera
Kartul	Alfredo Baquerizo moreno y Velasco Ibarra	Tercera
Chifa Dragon	Padre Salcedo y 2 de mayo esquina	Tercera
Restaurante El Popular Coveña	Av. Eloy Alfaro y Flavio Alfaro	Cuarta
La Marquesa Mexican Grill	Av. Unidad nacional y av. Manuelita Sáenz	Tercera
Chifa Taiwán	Antonio Clavijo 31-18 y sucre	Tercera
Chifa China	Antonia vela y 5 de junio	Tercera
Chifa Cantón	Av. Eloy Alfaro 79-59 y Flavio Alfaro	Tercera
Chugchucaras Rosita 2	Principal a 500mts del intercambiador	Tercera
Super Pollo Rico 2	Quito 16-109 y Guayaquil	Tercera
Marisquería de Palomo	Calle Quito s/n y av. Rumiñahui	Cuarta
Pizzeria Sabores De Italia	Quito 18-104 y Félix Valencia	Tercera
Super Pollo Rico 6	Av. Unidad nacional y catalina rivera	Tercera
Chifa Ruiyi	Antonia vela 6-91 y av. 5 de junio	Cuarta
Chifa Feliz	Av. Eloy Alfaro y Flavio Alfaro	Tercera
Casa China	Benjamín Terán 4-135 Diego Noboa	Tercera
Chifa Prosperar	Quijano y Ordoñez y Márquez de Maenza	Tercera
El Faraón	2 de mayo 4-20 y Tarqui	Cuarta
San Ignacio	Calle principal junto ferretería	Cuarta
Monaco Parrillada Y Pizzas	Av. Unidad nacional y Rafael Silva	Segunda
Marisquería Los Manabitas	Quijano y Ordoñez 1-98 y av. Rumiñahui	Tercera
La Avelina	Panamericana norte, junto a la gasolinera Cotopaxi	Tercera
Marisquería Chonero	Av. Rumiñahui y Quito	Cuarta
Esquina De Ales La	Av. Eloy Alfaro y Gral. Montero	Cuarta
La Esquina De Ales	Guayaquil y Belisario Quevedo	Cuarta
D'Campes 2	Av. 5 de junio y av. Eloy Alfaro	Tercera
Pizzeria D'Angelo 3	Sánchez de Orellana y av. Rumiñahui	Tercera
El Super Sanduche Restaurante	Av. Eloy Alfaro s/n y gatazo (maltería plaza)	Segunda
El Boliche	Área Nacional de Recreación el Boliche	Segunda

CONTINÚA



Pizzeria D´Angelo 2	Av. 5 de junio 4-37 y marco Aurelio Subía	Tercera
Pizzeria D´Angelo	Juan Abel Echeverría 6- 73 y Sánchez de Orellana	Tercera
Rommelyus	Av. Amazonas a 200 mts de la iglesia estrella de la mañana	Cuarta
Parrilla Quilotoa	Av. Eloy Alfaro y Gral. Julio Andrade	Tercera
Chifa Dragon	Av. Unidad nacional y Emilio Sandoval	Tercera
Pollos Don Serbulo 3	Av. 5 de junio y cuba	Cuarta
Chifa Hong Kong	Av. Amazonas y General Maldonado	Tercera
Chifa Dragon I	Av. Amazonas 4-13 y Pastaza	Segunda
Asadero Pico Rojo	Av. Amazonas y Calixto Pino	Cuarta
Placer El	Antonia Vela y Oscar Efren Reyes	Tercera
Fenix Quikshop	Panamericana sur Belisario Quevedo Sector Illuchi	Cuarta
Chifa Kung-fu Panda	Atahualpa y Ayacucho	Tercera
El Alabado Restaurante & Grill	General Maldonado y Quijano y Ordoñez	Segunda
Chifa Fu Xing	Feliz valencia y 2 de mayo	Tercera
Chifa Duo Fu	Av. Eloy Alfaro 31-44 y Flavio Alfaro	Tercera
Chifa Meiwei	Av. Eloy Alfaro y 5 de junio	Tercera
Chifa Nueva Era	Av. Unidad nacional y Emilio Sandoval	Cuarta
Chifa Cielo Y Tierra	Antonia vela 954 y Félix valencia	Tercera
Casa Guillo	Ex panamericana norte km 20	Tercera
Kentucky Fried Chicken	Av. Eloy Alfaro y gatazo, Mall La Maltería	Tercera
Ceviches De La Rumiñahui Los	Av. Eloy Alfaro y Gatazo, Mal La Maltería	Primera
Tablita Del Tártaro	Av. Eloy Alfaro y Gatazo, Mal La Maltería	Primera
Mayflower	Av. Eloy Alfaro y gatazo	Primera
Menestras Del Negro	Av. Eloy Alfaro y Gatazo, mall la Maltaría	Tercera
Tropiburger	Av. Eloy Alfaro y Gatazo, mall la Maltaría	Tercera
American Deli	Av. Eloy Alfaro y Gatazo, mall la Maltaría	Tercera
Gus	Av. Eloy Alfaro 31135 y Flavio Alfaro	Segunda
Buon Giorno	Av. Unidad Nacional y Manuelita Sáenz	Segunda
D´Campo Pollos A La Brasa	Av. Eloy Alfaro y general Luis Andrade	Tercera
Asadero El Vaquero 2	Eloy Alfaro y Flavio Alfaro	Tercera
Asadero El Vaquero	Av. Unidad nacional y manuelita Sáenz	Tercera
El Sol De Manta Cevichería Express	Juan Abel Echeverría 5-85 y quito	Segunda
El Sol De Manta Cevichería Express	Quijano y Ordoñez 1-200 y Márquez de Maenza	Segunda
Sol Coco Manta	Av. Amazonas 74-27 y Pastaza	Segunda
Nefeles	Belisario Quevedo y Hermanas Páez	Tercera
Parrilladas Mama Miche	Av. Amazonas y Clemente Yerovi	Tercera
Super Pollo Rico 5	Quijano y Ordoñez y av. Rumiñahui	Tercera
Li Buon Giorno	Calle Benjamín Teran s/n y av Amazonas	Tercera
Guadalajara Grill	Quijano y Ordoñez 5-110 y Luis f. Vivero	Cuarta
Pappa	Panamericana norte, Tanicuchi	Segunda
Asadero Llanero Parrilladas	Av. Cotopaxi entre gatazo y Pangua	Segunda
Mama Miche Marisquería	Hermanas Páez y Quito	Tercera
Camarón Reventado	Av. Eloy Alfaro y Gatazo	Tercera
Asadero El Torito Parrillero	Av. Eloy Alfaro y General Montero	Tercera
Pizzeria Buona Sandrina	Av. Rumiñahui y Roosevelt	Tercera
Super Pollo Rico	Av. Amazonas y Diego Noboa	Tercera

Fuente: (Catastro Ministerio de Turismo, 2019)

En el cantón Latacunga se encuentran registrados en el catastro 157 restaurantes cada uno con sus respectivas categorías, siendo estas de primera, segunda, tercera y cuarta categoría correspondientemente.

Tabla 10
Salas de Jugos en la Ciudad de Latacunga

Razón Social	Dirección	Categoría
Complejo San Andrés	Panamericana Sur Km 1 ½	Segunda
Aqualuna	Calle Simón Rodríguez S/N Junto a la Escuela Loja	Segunda
Sol Caribe	General Proaño S/N Babas	Segunda
Colinas Del Piugusi Las	Calle Chimborazo a media Cuadra de las Cabañas La Laguna	Segunda
Sierra Tropical	Av. Miguel Iturralde, Km 3 1/2 Vía Mulaló, Sector San Silvestre	Segunda
Complejo Turístico El Carmen	Barrio Yazuyacu, vía a Sigchos, a 3km de la Gasolinera Toacazo	Segunda

Fuente: Catastro 2019 Ministerio de Turismo

Se identificó que existen 6 atractivos con clasificación casinos, salas de jugos e hipódromos, todos con segunda categoría, mismo que pueden hacer uso los visitantes y tener un momento de recreación y diversión.

Tabla 11
Intermediación en la ciudad de Latacunga

Razón Social	Dirección	Categoría
Plato bar Bambú Recepciones	Cesar Dávila 762 y Remigio Romero	Segunda
Aqualuna	Simón Rodríguez Junto a la Escuela Loja	Segunda
Fogón Salón de Eventos	Av. Unidad Nacional y Leopoldo Pino	Segunda
Recepciones Doña Mary	Calle Saquisilí y Las Pampas	Segunda
San Luis Recepciones	Av. General Proaño 7-115 y Oriente	Segunda
La Gruta	Cuicocha y Los Alamos	Segunda
Eventos y Diversión	Panamericana Sur Frente a la gasolinera Latacunga	Segunda
Larys Eventos	Gabriela Mistral y Quito	Primera
La Jocha Recepciones	Vía Culaguango a dos cuabras de la Escuela Luis Chavez	Segunda
Brisas Del Amanecer	Av. Atahualpa S/N y Av. Roosevelt	Segunda

Fuente: (Catastro Ministerio de Turismo, 2019)

Se identificaron 10 medios de intermediación en la ciudad de Latacunga, estos cuentan con primera y segunda categoría, ubicados en el centro histórico de Latacunga como también en los sitios aledaños a la misma.

Tabla 12*Operaciones en la ciudad de Latacunga*

Razón Social	Dirección	Categoría
Adaz tour	Guayaquil 6-25 y Quito	Operador Turístico
Tovar Expeditions Cía. Ltda.	Pasaje Tovar	Agencia de Viajes Internacional
Expedit Volcano Route		Operador Turístico
Metropolitan Touring Latacunga	Quito 454 y Padre Salcedo	Operador Turístico
Zona Verde Expediciones		Agencia de Viajes Dual
Marcelo Expediciones Cía. Ltda.	Parque Nacional Cotopaxi	Operador Turístico
Berrazueta & Berrazueta	Sector Lasso	Operador Turístico
Compañía Operadora De Turismo Boliche tours Cia. Ltda.	Padre Salcedo 4-38 Y Quito	Operador Turístico
Limpio Pungo Tours	Área Recreacional El Boliche	Operador Turístico
Greivag Travel & Adventure	Entrada Al Parque Nacional Cotopaxi	Operador Turístico
Quilindaña Explorer Tour Toasro Cia. Ltda.	Latacunga	Agencia De Viajes Dual
Ecotrail	Juan Abel Echeverría y Guayaquil	Operador Turístico
Sisaripacha Tour Operador Cia. Ltda.	Latacunga	Agencia De Viajes Dual
Ecochasquis Expediciones Ecexpe Cia. Ltda	San Juan De Pastocalle, Barrio Romerillos, Calle Principal	Operador Turístico
Emilantsz	Centro histórico	Operador Turístico
Sweet Ecuador	Latacunga	Agencia De Viajes Internacional
Berrazueta Paez Tierra Zero Tours Cia. Ltda.	Latacunga	Agencia De Viajes Internacional
Cotopaxi Travel	Pasaje Luis F. Vivero y Sánchez De Orellana	Operador Turístico
Inter-Travel-Tours	Latacunga	Operador Turístico
Sendero De Volcanes Adventure	Latacunga	Agencia De Viajes Dual
Selva nieve Expediciones Cia. Ltda.	Latacunga	Operador Turístico

Fuente: (Catastro Ministerio de Turismo, 2019)

21 es el número de los establecimientos que se identificaron en el catastro de la provincia de Cotopaxi, teniendo categorías de operador turístico, agencia de viajes dual, agencia de viajes internacional.

Tabla 13*Transporte turístico en la ciudad de Latacunga*

Razón Social	Dirección	Categoría
Compañía De Transporte Turístico Comil patria	Av. Amazonas 23-72 y Juan José Flores	Servicio Transp.Terres. Turís.
Compañía De Transporte Turístico Cottullari	Av. Amazonas 18-21 y Alfredo Baquerizo Moreno	Servicio Transp.Terres. Turís.

CONTINÚA



Touringcotax S. A	Calle Sur Sector Lasso a 200mts Del Estadio de Rio Blanco	Servicio Transp.Terres. Turís.
-------------------	---	--------------------------------

Fuente: (Catastro Ministerio de Turismo, 2019)

En la ciudad de Latacunga existen tres compañías que brindan el servicio de transporte turístico, teniendo las tres compañías la categoría de servicio de transporte terrestre turístico.

4.5. Beneficios del sistema hotelero de Latacunga

Tabla 14

FODA sistema hotelero en la ciudad de Latacunga

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los hoteles brinda un servicio de calidad que los distingue creando su propio posicionamiento en el mercado. • Los huéspedes se sienten a gusto con las habitaciones que los hoteles. • Los hoteles tienen un segmento de mercado definido. • Fidelización de sus clientes. • Los hoteles mantienen la conservación de sus instalaciones, y equipos. • Los hoteles que brindan hospedaje y restauración brindan productos y servicios de calidad. • Los nuevos establecimientos cuentan con diferentes áreas de servicios desarrollando una competencia de alto nivel. 	<ul style="list-style-type: none"> • La competencia que existe en el mercado va incrementando y los hoteles. • Los hoteles no realizan constantemente capacitaciones al personal, por ende, el servicio que algunos brindan no cumple con las expectativas de los huéspedes. • Existe escasa demanda de huéspedes, que generalmente se da por la inadecuada promoción turística de los hoteles. • En cuanto a infraestructura algunos hoteles no cuentan con suficientes habitaciones para hospedar a turistas en temporada alta.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Los hoteles se encuentran en una ubicación estratégica, la mayoría están ubicados en el centro histórico de la ciudad. • Por la ubicación de los hoteles en el punto central de la ciudad, los turistas se pueden desplazar desde el centro histórico a otros destinos. • La inversión entre empresas públicas y privadas, puesto que el sistema hotelero juega un papel importante en el desarrollo turístico de la ciudad, creando alianzas estratégicas con los negocios de la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desastres naturales como terremotos, huracanes, inundaciones, deslizamiento de tierra entre otros, de gran magnitud, que suelen provocar pérdidas materiales. • Paralizaciones nacionales, que ocasionan pérdidas tanto en la industria turística como el sector hotelero. • El nivel de calidad en la oferta de servicios complementarios en Latacunga, no es muy buena. • Incremento en la oferta de prestadores de servicio turísticos de alojamiento, siendo uno de los factores principales que provoca una baja rentabilidad.

Fuente: Entrevista administradores de hoteles

De acuerdo a la tabla FODA de los establecimientos hoteleros (**Ver tabla 14**), se puede aludir que de forma interna, la fortaleza con la cual los hoteles se identifican es que cada uno brinda

un servicio de calidad que los distingue de la competencia creando su propio posicionamiento en el mercado, es decir que cada uno de los establecimientos se ha enfocado en posicionar su marca, trabajando en beneficio propio de la misma, mientras tanto que una de las debilidades con las que cuenta el sector hotelero es la competencia de alto nivel existente, ya que Latacunga al ser una ciudad pequeña, existe sobre oferta en los establecimientos de alojamiento, en cuanto al análisis externo la mayoría de los hoteles se encuentran ubicados en el centro histórica misma que favorece a que los turistas cuenten con servicios complementarios cercanos, por otro lado los hoteleros, tienen en cuenta como una amenaza potencial a las paralizaciones nacionales que están propensas a ocurrir, por la situación económica que atraviesa el país, ocasionando la baja demanda de turistas hacia la ciudad.

4.6. Análisis e Interpretación de resultados Entrevistas

La entrevista dirigida al sector público se aplicó al coordinador de turismo de la ciudad de Latacunga, y las entrevistas dirigidas a los hoteleros se aplicaron en los 17 hoteles de la ciudad de Latacunga, con el objetivo de conocer datos relacionados con el desarrollo turístico de la ciudad y la industria hotelera.

a. Datos generales de entrevista dirigida al sector público: este segmento permite conocer parte general del establecimiento en cuanto se debe destacar, nombre del establecimiento, ubicación, provincia, cantón y parroquia; seguido de los datos del entrevistado, con su nombre y apellido, edad, profesión y teléfono, como se indica en la siguiente tabla.

Tabla 15
Perfil del entrevistado

Datos generales:			
Nombre del establecimiento: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Latacunga			
Ubicación: Centro Histórico de la ciudad de Latacunga			
Provincia:	Cotopaxi	Cantón:	Latacunga
Parroquia:	La Matriz		
Datos del entrevistado:			

CONTINÚA



Nombres/Apellidos:	Ing. Iza Anguisaca Xavier Leónidas Msc.	Edad: 35
Profesión/Ocupación:	Gerencia de proyectos de Ecoturismo/director de turismo en el Municipio de Latacunga	Teléf.: 0978897273

Esta información da a conocer que el entrevistado es magister en gerencia de proyectos de Ecoturismo, y se desempeña como director de Turismo en el municipio de la ciudad de Latacunga, tiene una formación adecuada para el desarrollo de sus actividades, y con los datos proporcionados se ha podido analizar cada una de las interrogantes acerca de los roles que desempeñan los hoteles y su influencia con el desarrollo turístico de la ciudad.

b. Cuestionario de entrevista dirigida al sector público: el cuestionario está enfocado a determinar el grado de influencia de los hoteles de Latacunga en el desarrollo turístico desde una perspectiva gubernamental, para lo cual se plantearon 11 preguntas la cual se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 16

Modelo de Cuestionario GAD

Pregunta 1	¿En qué puesto se encuentra el turismo de Latacunga en relación al resto de actividades económicas del cantón? ¿Por qué?
Respuesta	Se encuentra en el tercer lugar de la dinamización de la economía después de la producción agrícola-agropecuaria y la industrialización.
Análisis	El turismo es una de las actividades que está en crecimiento, sin embargo, es un tanto difícil superar a las demás actividades ya que Latacunga desde sus inicios fue y sigue siendo una ciudad agrícola y por tal razón es una de las actividades con mayor dinamización económica dentro del cantón.
Pregunta 2	¿Hay políticas que apoyen el emprendiendo de nuevos establecimientos hoteleros? En caso de ser afirmativa la respuesta mencione cuales son dichas políticas.
Análisis	La respuesta fue negativa
Respuesta	Dentro de lo que es la dirección de turismo y el GAD como políticas públicas esta lo que respecta al incentivo o a la capacitación para que los ciudadanos puedan pensar en emprendimientos de turismo comunitarios, operación turística, transporte, restauración, alojamiento, hay políticas para dar facilidades para que estos entren en funcionamiento.
Análisis	No existen políticas como tal, ya que no hay una gestión por parte de los coordinadores del área, los incentivos no son catalogados como políticas, además que esto no se cumple a cabalidad en el sector de turismo.
Pregunta 3	¿Hay incentivos, normativas, declaratorias para que los establecimientos de alojamiento puedan laborar y fomentar el turismo? En caso de ser afirmativa la respuesta mencione cuales son dichas políticas.
Respuesta	La respuesta fue negativa
Pregunta 4	¿Cuál es el producto o atractivo turístico más importante con el que cuenta Latacunga?
Respuesta	El principal icono que tiene es el volcán Cotopaxi, Parque nacional Cotopaxi, Reserva Ecológica los Ilinizas

CONTINÚA



Análisis	Como tal en la ciudad de Latacunga no existe un icono representativo que atraiga turistas, esto hace notar que no se está haciendo nada por promocionar la ciudad ya que todos prefieren visitar el Parque Nacional Cotopaxi que pertenece al cantón Latacunga sin embargo solo existe un número reducido de personas que deseen visitar la ciudad.
Pregunta 5	¿Qué tipo de promoción se realiza desde el municipio para la actividad turística?
Respuesta	Nosotros ofertamos todos los destinos que vamos consolidando. Lo potenciamos mediante plataformas digitales, medios de comunicación, boletines de prensa, y materiales como spots publicitarios en trípticos, flyers, etc.
Análisis	A pesar de los esfuerzos por promocionar a la ciudad, se debe mejorar en la gestión ya que no se ha tenido la acogida que se esperaba.
Pregunta 6	¿Cuáles son los principales problemas del turismo en Latacunga?
Respuesta	Hay problemas muy reconocidos, uno de ellos la no coordinación desde el sector privado con el sector público, cada uno piensa por el lado que corresponde, diciendo que el municipio no sirve, no hace, no promociona, y obviamente nosotros desde el sector público decimos que los prestadores de servicio turístico deberían también apoyar y ser corresponsales porque nosotros no comercializamos, nosotros ayudamos a difundir los destinos turísticos, pero si es que esos destinos no son comercializados, nosotros no podemos vender y no podemos traer más gente, por ejemplo si yo soy operador turístico yo debo ver como enganchar a mi cliente para traerlos a Latacunga. Hay un problema entre establecimientos por competencia desleal ya que hay variación en calidad de servicios y por su puesto en los precios, esto se va a tratar de normar mediante una ordenanza que todo sea en función a la calidad.
Análisis	Este es un problema en el cual todos coinciden tanto la municipalidad como los empresarios, existe una descoordinación total por parte de estos dos sectores, y por esta razón la ciudad no puede progresar de manera positiva en su desarrollo turístico, es por esto que como lo menciona el entrevistado es necesario realizar una ordenanza y mantener reuniones para que todo se base en función a la calidad de servicio e ir mejorando para que la ciudad atraiga más turistas.
Pregunta 7	¿Cuál es el perfil del turista que visita la ciudad de Latacunga?
Respuesta	Se realizó una encuesta la cual nos dio como datos que en turistas nacionales hay un promedio de edad desde los 19 a 39 años de edad con una capacidad de gasto de 50 dólares por día por persona. En turistas extranjeros es los mismo en cuanto a rango de edad desde los 19 a 39 años de edad, pero con una capacidad de gasto de 150 a 200 dólares por día y los que prefieren es la aventura, cultura y obviamente la gastronomía.
Análisis	Con este resultado es más fácil saber a qué tipo de segmento se puede dirigir el turismo de la ciudad, sin embargo, es necesario tener turistas de todo tipo y tratar de que estos turistas se queden más tiempo para que puedan conocer más de la cultura latacungueña, siempre y cuando exista una coordinación entre los dos sectores antes mencionados.
Pregunta 8	¿El GAD se tiene un registro de los turistas que ingresan a la ciudad de Latacunga?
Respuesta	En caso de ser afirmativa la respuesta pedir los registros. El GAD en coordinación con el ministerio de turismo levantan estadísticas en todos los feriados para conocer el número de plazas ocupadas con respecto al alojamiento para cuantificar el ingreso de turistas al cantón Latacunga, por lo tanto, nosotros no registramos cada semana, hay un registro que hacen los prestadores de servicios y ellos nos hacen la entrega de esa información en los periodos que nosotros lo solicitamos.
Análisis	Este es un problema, ya que no existe una plataforma en la que una persona pueda acceder a esta información, ya que únicamente estos datos lo tienen la persona entrevistada pero no los da a conocer. Sería necesario que dispongan de una base de datos o plataforma en el cual se publique esta información ya que es necesaria para cualquier tipo de investigación turística.
Pregunta 9	¿Cuántos turistas nacionales e internacionales ingresan anualmente a la ciudad de Latacunga?
Respuesta	En el Parque Nacional Cotopaxi ingresaron alrededor de 700 mil turistas de los cuales el 70% son nacionales y el 30% son extranjeros, Pero de ellos solamente el 10% ingresan a la ciudad de Latacunga, entonces estamos hablando de alrededor de unos 70 u 80 mil turistas en el año, adicional a eso hay que tomar en cuenta los ingresos que hacen en la fiesta mayor que es la Mama Negra los cuales son de 250mil a 300 mil turistas nacionales, es un dato muy importante ya que con esta cantidad que ingresa solo en este feriado Latacunga mueve alrededor de 3 a 4 millones de dólares por motivo de feriado.



Análisis	El porcentaje que ingresa la ciudad de Latacunga es bajo, esto quiere decir que se debe mejorar en el servicio y mucho más en la promoción turística de la ciudad, si es verdad que en las fiestas de la Mama Negra se tiene un numero considerablemente alto de turistas, pero es solo por eso días, y lo idóneo sería que Latacunga tenga por lo menos un 45% de turistas en relación a las personas que ingresan al Parque Nacional Cotopaxi.
Pregunta 10	¿Los establecimientos hoteleros qué rol juegan dentro de los planes de desarrollo turístico del GAD?
Respuesta	Si, ya que son uno de los principales por no decir el más importante dentro del actividad turística para el cantón ya que allá llega la gente, y el turista conoce a los latacungueños, en el sentido que le turista conoce la calidad de servicio que esta brindado la persona que lo recibe, él observa desde la entrada la cordialidad, el trato, la sonrisa y todos los aspectos relacionados para dar un buen servicio. Por lo tanto, nosotros diremos que la calidad de los servicios no depende de la exigencia que ponga el municipio o el ente de control, la calidad de servicio va a depender mucho del empresario y de la gente que está trabajando en el establecimiento.
Análisis	El entrevistado tiene toda la razón, los hoteles son el pilar fundamental dentro del desarrollo del turismo de la ciudad, ya que son la cara de bienvenida a un sector, ya que sin una buena calidad de servicio el turista no querrá regresar mucho menos recomendar a la ciudad, por eso es importante que la industria hotelera en la ciudad mejore mediante capacitaciones de trato al cliente y calidad de servicio.
Pregunta 11	¿Cómo podrían los hoteles desarrollar el turismo en el cantón de Latacunga?
Respuesta	Podríamos desarrollarlo de manera integral en función a una planificación, y eso es lo que estamos haciendo nosotros, primero contar con un plan de desarrollo turístico del cantón para saber hacia dónde debe ir el turismo y obviamente eso compaginar con lo que tiene cada uno de los prestadores de servicios y ahí indicar cuál es la responsabilidad de cada uno de ellos, con eso mejoramos la calidad, una vez mejorada la calidad podremos decir que estamos en el tema de la competitividad rumbo a la excelencia.
Análisis	Es importante que exista una relación entre el sector público y privado porque solo así el desarrollo turístico de la ciudad podrá mejorar de manera efectiva, tener constantes reuniones y planificar eventos en los que se involucre a los dos sectores siempre trabajando de manera conjunta y organizada.

c. Datos generales de entrevista dirigida a gerentes/ administradores del hotel: la sección de datos generales permite conocer el hotel en donde se realizó la entrevista, la ubicación del mismo, y por supuesto los datos del entrevistado, con su nombre y apellido, como se indica en la tabla siguiente.

Tabla 17

Perfil del entrevistado

Datos Generales

Nombre del establecimiento:					
Ubicación:					
Provincia:	Cotopaxi	Catón:	Latacunga	Parroquia:	La Matriz
Datos del entrevistado					
Nombres/Apellidos:					

Con los respectivos datos del establecimiento se procederá a realizar cada una de las preguntas del cuestionario para luego analizarlas como se lo puede observar en la tabla 6 posteriormente.

d. **Cuestionario de entrevista dirigida a gerentes/ administradores del hotel:** en el cuestionario se plantearon 15 preguntas, mismas que fueron respondidas por los 17 administradores entrevistados, con el objetivo de determinar el rol económico, social de su establecimiento en el desarrollo turístico del cantón, las cuales han sido analizadas, como se observa en la siguiente tabla:

Pregunta 1: *¿La misión y la visión del hotel están racionadas con estrategias de desarrollo turístico del cantón Latacunga?*

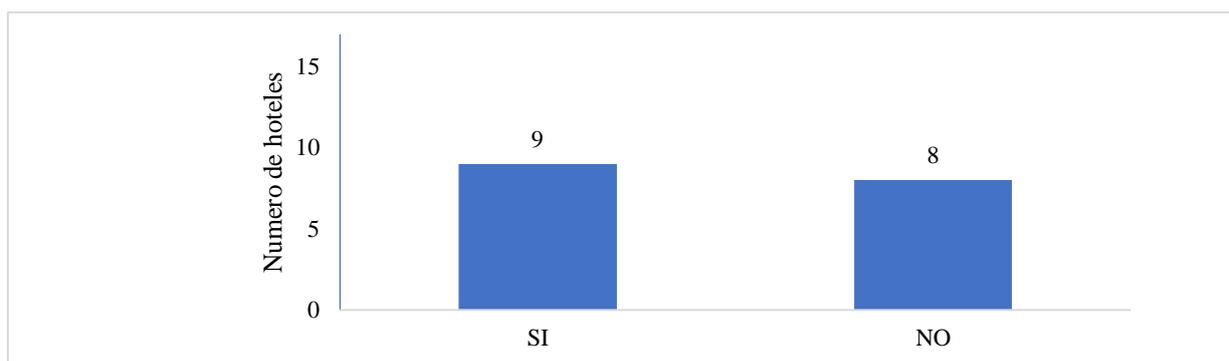


Figura 3. Pregunta 1- Entrevista

Análisis e interpretación:

De los 17 empresarios hoteleros entrevistados, nueve mencionan que su misión y visión están alineadas a estrategias de desarrollo turístico del cantón Latacunga, las cuales se enfocan en hacer de Latacunga un sitio que acapare más turistas, mientras que los ocho restantes afirman que su misión y visión no tienen nada que ver con estrategias de desarrollo turístico del cantón Latacunga.

Pregunta 2: ¿Cuál es la capacidad máxima de huéspedes y que tipo de habitaciones tiene el hotel?

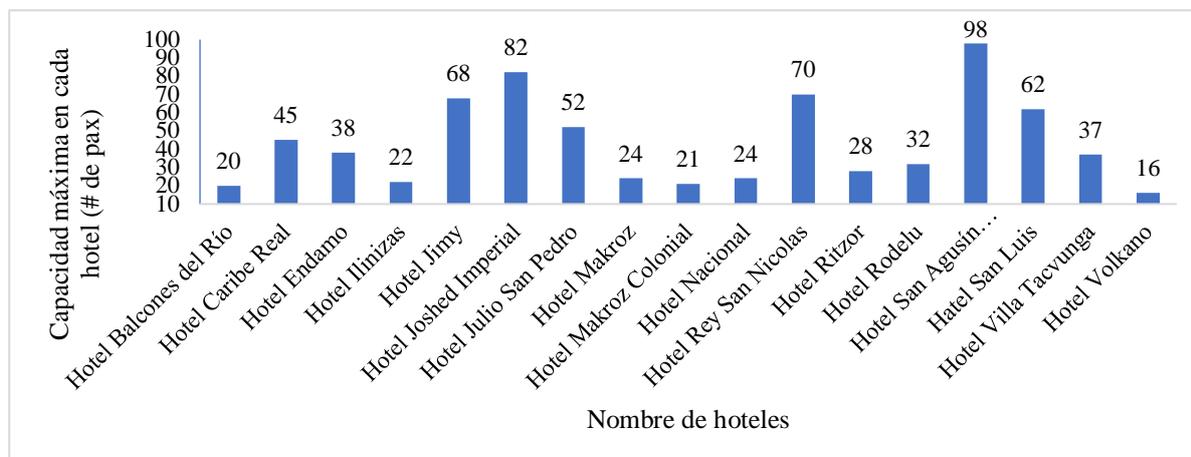


Figura 4. Pregunta 2- Entrevista

Análisis e interpretación:

De los 17 empresarios hoteleros entrevistados, se observa que el hotel con mayor capacidad de pax es el Hotel San Agustín Plaza, mientras que el que cuenta con menor capacidad de pax es el Hotel Volcano. Cabe mencionar que sumadas todas las plazas se tiene un total de 739 plazas disponibles entre todos los establecimientos hoteleros, distribuidas entre habitaciones individuales, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples y suites.

Pregunta 3: ¿Cuántas personas trabajan directamente en el hotel y en qué áreas?

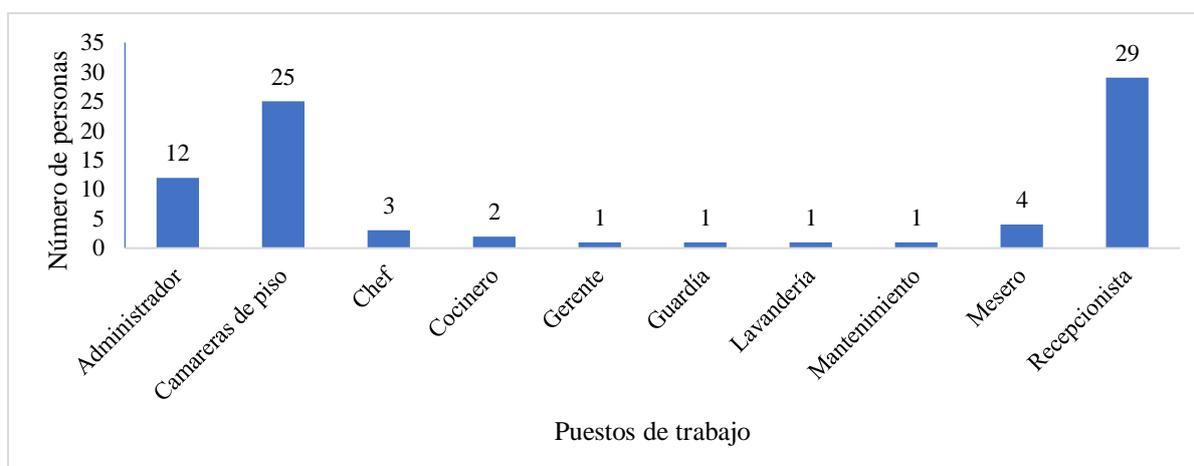


Figura 5. Pregunta 3- Entrevista

Análisis e interpretación:

En los 17 establecimientos hoteleros que se tomaron en cuenta para la investigación se tiene un total de 78 empleados en el área hotelera de la ciudad de Latacunga, siendo el de mayor incidencia los recepcionistas con un total de 29 personas con este cargo.

Pregunta 4: ¿Cuántas personas trabajan indirectamente en el hotel?

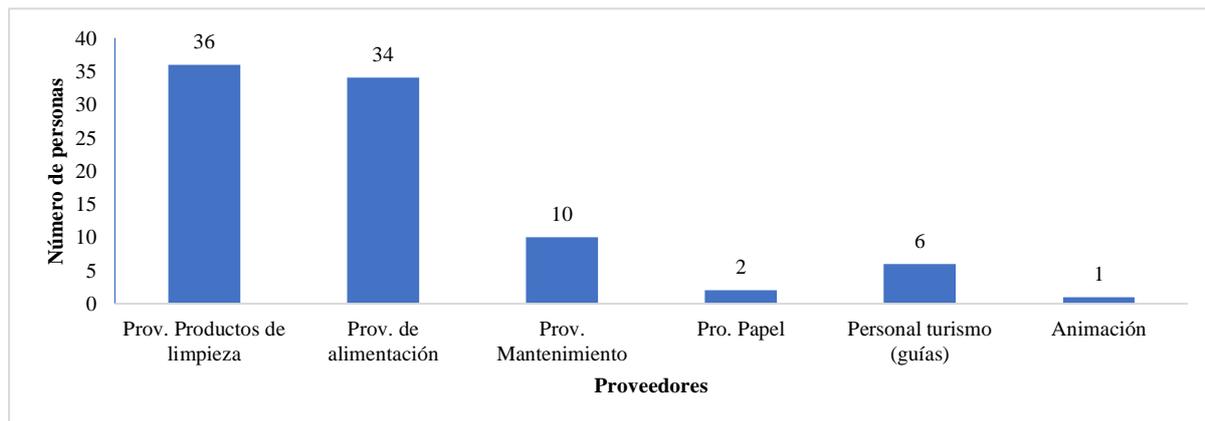


Figura 6. Pregunta 4- Entrevista

Análisis e interpretación:

En los 17 establecimientos hoteleros que se tomaron en cuenta para la investigación se tiene un total de 89 personas que proveen de diferentes productos a los hoteles de Latacunga, teniendo como resultado a proveedores de productos de limpieza con un total de 36 personas.

Pregunta 5: ¿Cuáles son las fortalezas del hotel?

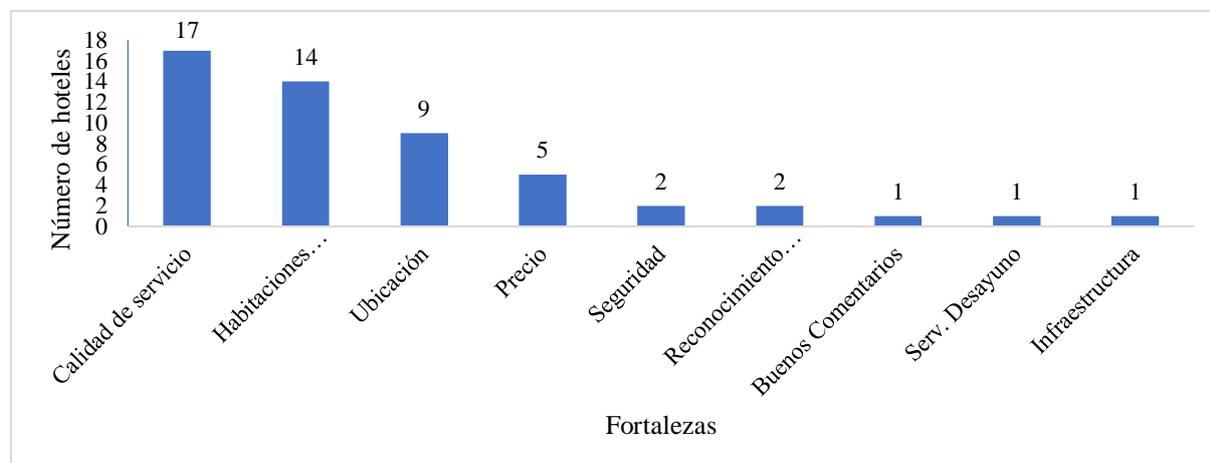


Figura 7. Pregunta 5- Entrevista

Análisis e interpretación:

De los 17 empresarios hoteleros entrevistados, todos mencionan que su fortaleza principal y la más importante para sus establecimientos es la calidad de servicio, esto se ve reflejado en la mayoría de hoteles ya que existe una aceptación por parte de sus huéspedes en las plataformas de reservas, principalmente de booking en donde el 80% de hoteles tienen una calificación excelente con respecto a la calidad de servicio brindado.

Pregunta 5A: *¿Cuáles son las debilidades del hotel?*

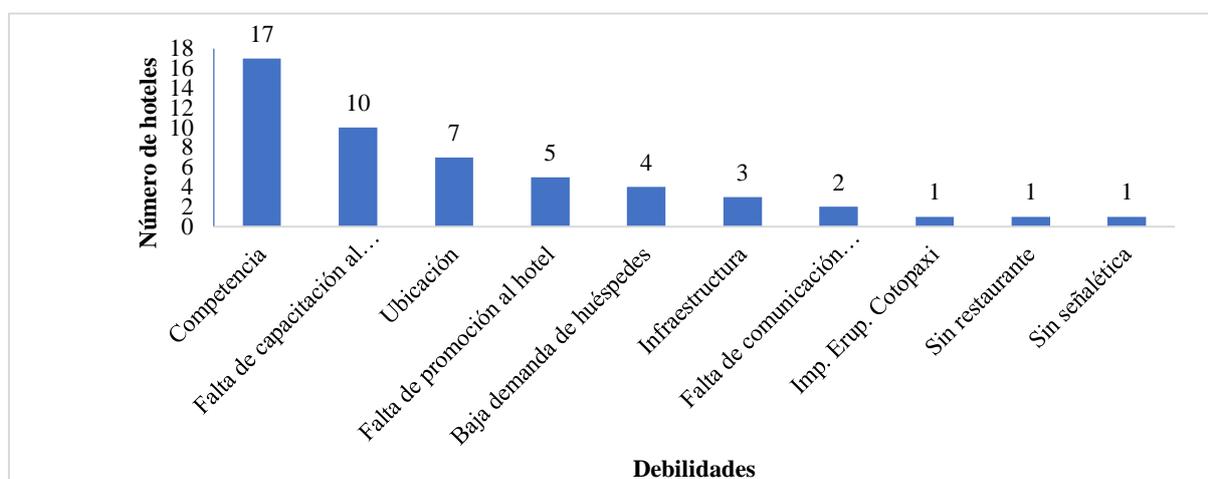


Figura 8. Pregunta 5A- Entrevista

Análisis e interpretación:

De los 17 empresarios hoteleros entrevistados, todos mencionan que su debilidad principal para sus establecimientos es la competencia que tienen entre empresas hoteleras ya que cada vez el mercado hotelero va en crecimiento y esto a su vez indica que los servicios van mejorando en cada hotel y por ende la competencia por ser el mejor hotel va en aumento.

Pregunta 6: ¿Qué actividades realiza para que el turismo se desarrolle en el cantón?

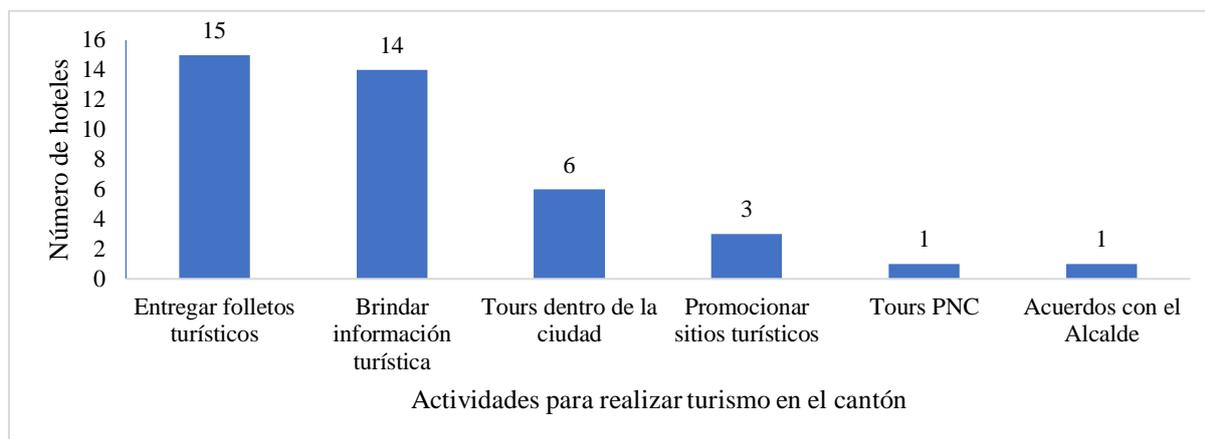


Figura 9. Pregunta 6- Entrevista

Análisis e interpretación:

De los 17 empresarios hoteleros entrevistados, 15 mencionaron que contribuyen con actividades de entregar folletos turísticos a los huéspedes, pero esto no es una actividad relevante ya que no contribuye de la misma manera que lo haría un acuerdo con los entes gubernamentales para realizar eventos en los que estén inmersos los establecimientos hoteleros.

Pregunta 7: ¿Cuántos turistas al año recibe el hotel?

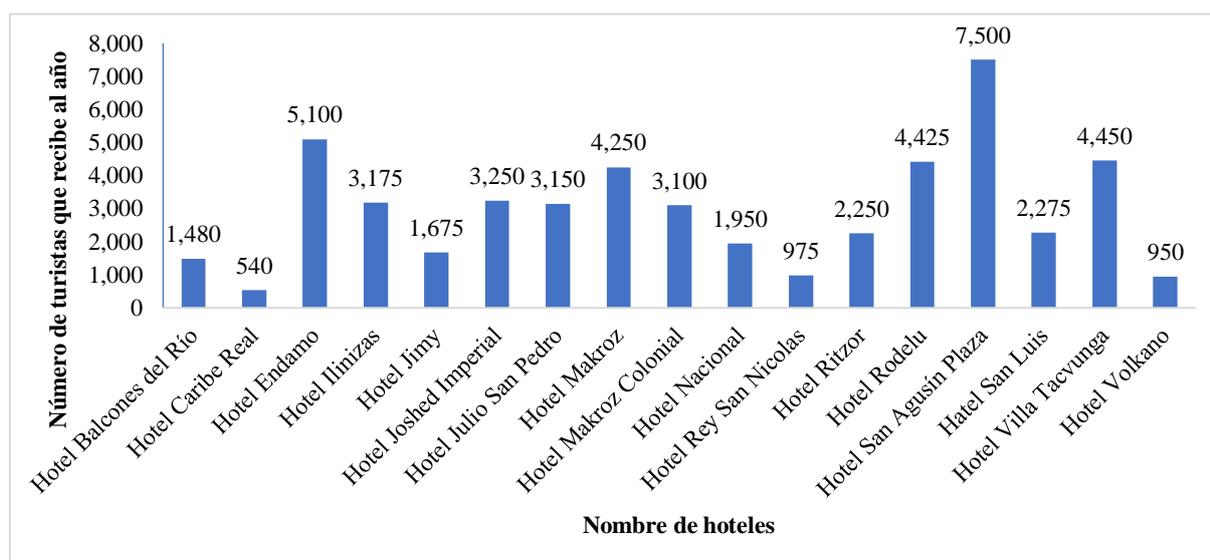


Figura 10. Pregunta 7- Entrevista

Análisis e interpretación:

De los 17 empresarios hoteleros entrevistados, el gerente del Hotel San Agustín Plaza menciona y se puede constatar que es quien recibe una cantidad mayor de turistas al año siendo este 7500 turista, mientras que el hotel con menor demanda de turistas es el hotel Caribe Real teniendo únicamente 540 turistas al año. Es necesario mencionar que al año llegan un promedio 50595 turistas a la ciudad de Latacunga.

Pregunta 8: ¿Cuál es el porcentaje anual de ocupación del año 2018 y 2019?

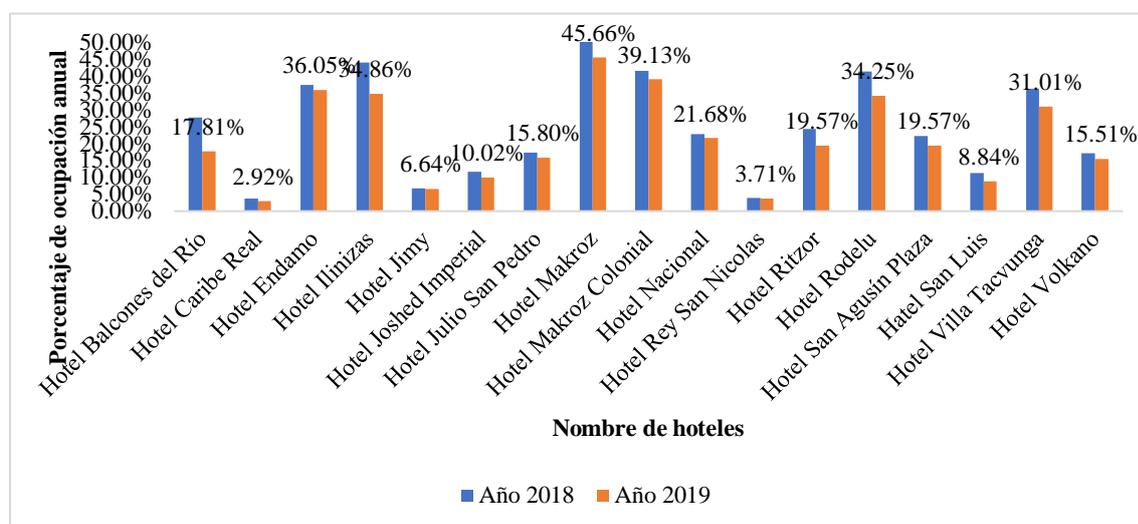


Figura 11. Pregunta 8- Entrevista

Análisis e interpretación:

De los 17 empresarios hoteleros entrevistados, el Hotel que tuvo un mayor porcentaje de ocupación en el año 2019 fue el hotel Makroz con un porcentaje de 45.66%, mientras que el hotel con el porcentaje más bajo de ocupación anual es el Caribbean Real teniendo únicamente un 2.92%, esto significa que Latacunga no tiene muchos visitantes ya que no se llega ni a la mitad de ocupación hotelera tomando en cuenta el valor más alto, lo que quiere decir que aún existen falencias en la promoción de Latacunga como un destino turístico.

Pregunta 9-10: ¿Cuántos son turistas nacionales y cuantos son extranjeros?

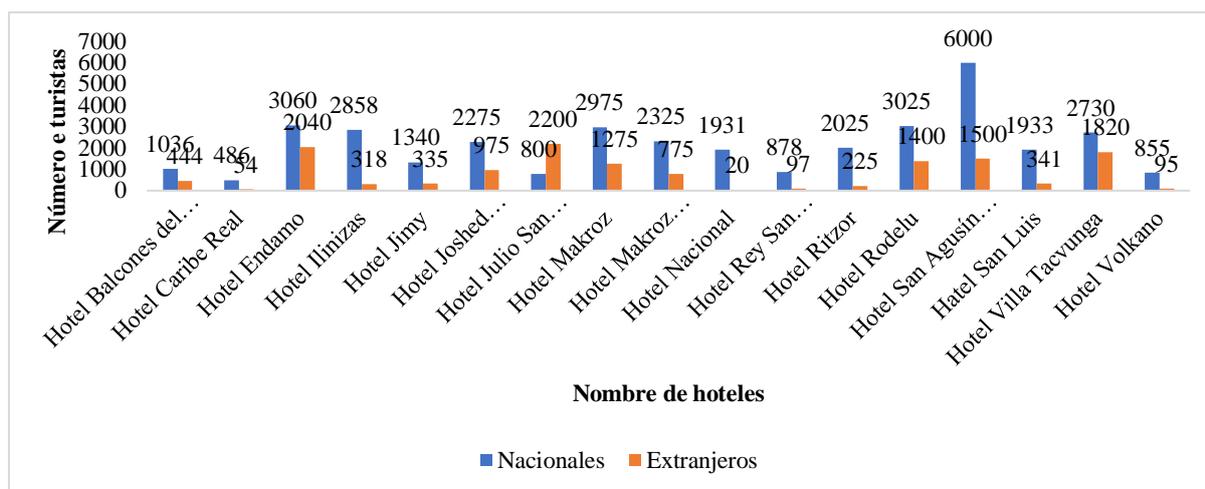


Figura 12. Pregunta 9-10- Entrevista

Análisis e interpretación:

De los 17 establecimientos hoteleros que se tomó en cuenta para la entrevista, el Hotel San Agustín Plaza es el que recibió mayor cantidad de turistas nacionales con un total de 6000 huéspedes en el 2019, mientras que el hotel con menos demanda de turistas nacionales fue el hotel Caribbean real con un total de 486 huéspedes. Además, el hotel con mayor demanda de turistas extranjeros fue el hotel Julio San Pedro con un total de 2200 huéspedes en el 2019, mientras que el hotel con menos demanda de turistas extranjeros fue el hotel Nacional con un total de 20 huéspedes.

Pregunta 11: ¿Aproximadamente cuánto es el ingreso anual por alojamiento?

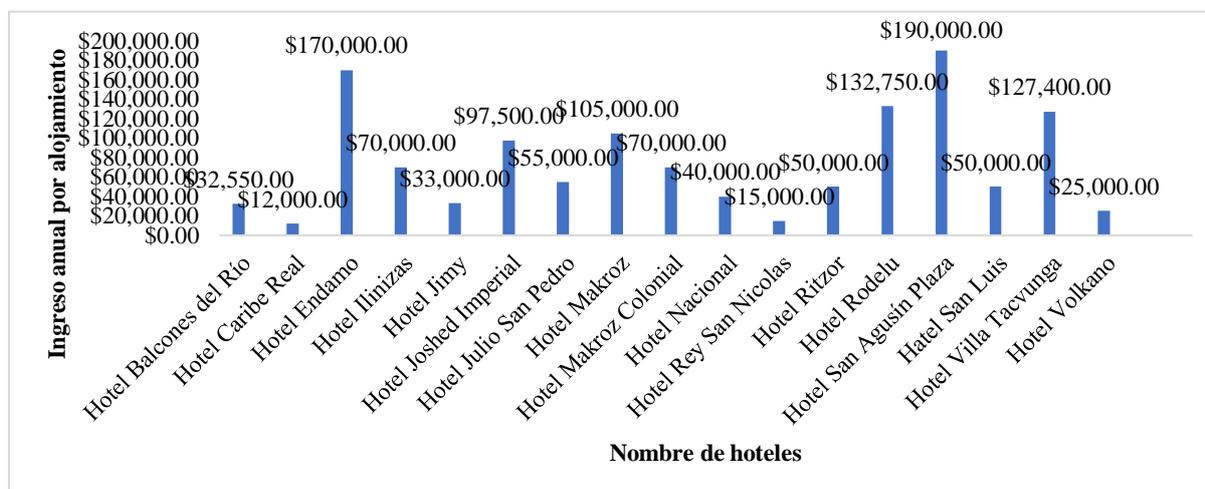


Figura 13. Pregunta 11- Entrevista

Análisis e interpretación:

De los 17 establecimientos hoteleros que se tomó en cuenta para la entrevista, el Hotel San Agustín Plaza es el que recibió un total de \$190,000.00 en el año 2019, mientras que el hotel con menos ingresos fue el Caribe Real con un total de \$12,000.00 anual.

En un total los hoteles de Latacunga generan un aproximado de un millón y medio de dólares únicamente por alojamiento.

Pregunta 12: ¿Cuenta con algún tipo de distintivo o certificación?

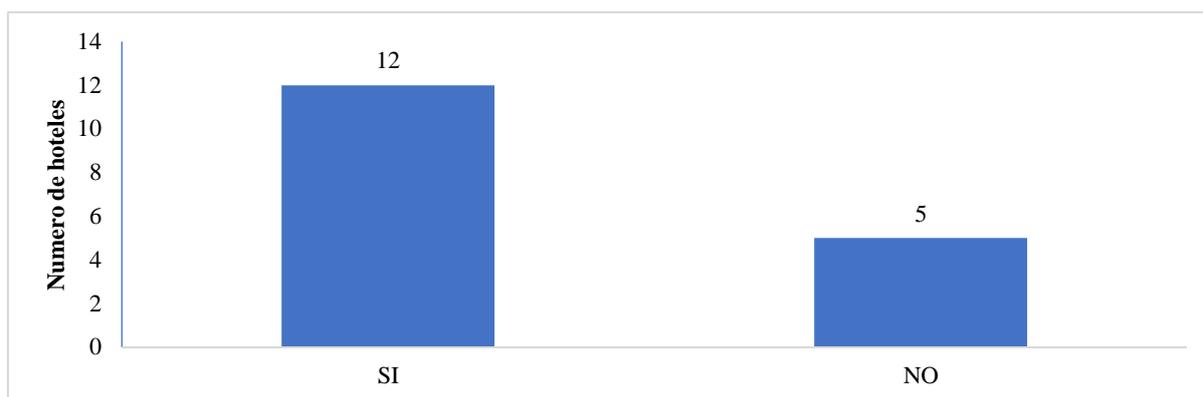


Figura 14. Pregunta 12- Entrevista

Análisis e interpretación:

De los 17 empresarios hoteleros entrevistados, 12 mencionan que si cuentan con un distintivo o certificación de calidad hotelera entre las cuales se destaca la certificación de SIGO y el distintivo Q lo cual demuestra que los hoteles de Latacunga están muy bien capacitados para ofrecer un servicio de calidad al huésped y de esta manera tratar de incentivar a los turistas que se queden por más tiempo y que visiten la ciudad.

Pregunta 13: ¿Tiene alianzas con otras empresas para aumentar la demanda en su hotel?, ¿cuál?

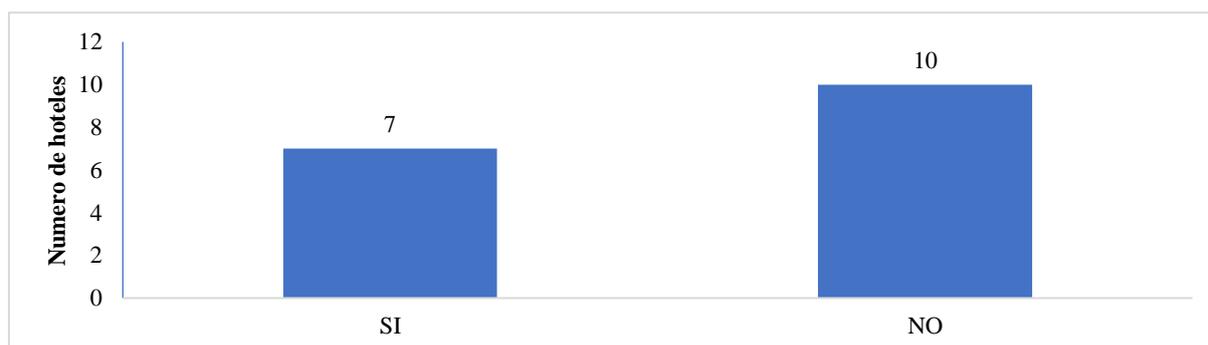


Figura 15. Pregunta 13- Entrevista

Análisis e interpretación:

De los 17 empresarios hoteleros entrevistados, 7 mencionan que si tiene alianzas con otras empresas para aumentar la demanda en su hotel entre las cuales se tiene en su gran mayoría a grupos farmacéuticos y grupos ejecutivos, esto es una ventaja favorable frente a su evolución competitiva ya que conlleva a los hoteles a un crecimiento enorme de manera efectiva en el mercado acaparando más clientes.

Pregunta 14: *¿Su hotel es tomado en cuenta para programas de desarrollo turístico por parte del GAD?*

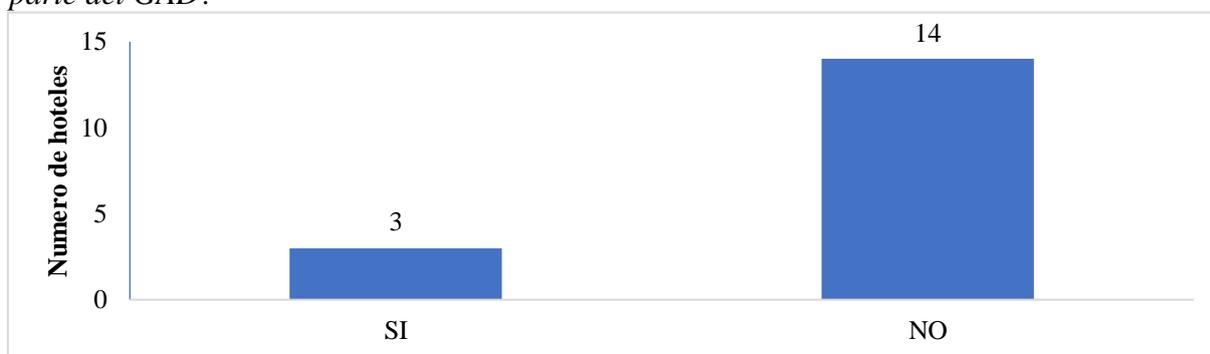


Figura 16. Pregunta 14- Entrevista

Análisis e interpretación:

De los 17 empresarios hoteleros entrevistados, únicamente 14 mencionan que su hotel si no tomado en cuenta para programas de desarrollo turístico por parte del GAD, lo que quiere decir que efectivamente no existe una interrelación entre el sector público y privado.

Pregunta 15 *¿Usted considera que el sistema hotelero juega un papel importante en el desarrollo turístico en la ciudad de Latacunga? ¿Porqué?*

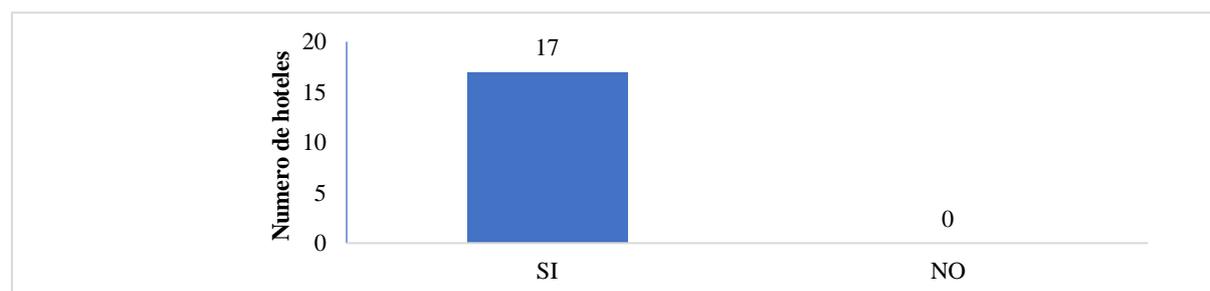


Figura 17. Pregunta 15- Entrevista

Análisis e interpretación:

De los 17 empresarios hoteleros entrevistados, todos afirman que el sistema hotelero si juega un papel importante en el desarrollo turístico en la ciudad de Latacunga, como bien se conoce la hotelería es fundamental, ya que es un colectivo de engranaje para que el turismo siga creciendo en el cantón y los turistas perciban el buen servicio que brindan los latacungeños y los incentiven para que regrese a la ciudad.

4.7. Análisis e Interpretación de resultados Encuesta

Una vez aplicada la encuesta a las 381 personas entre ellas turistas nacionales y extranjeros, con el objetivo de medir la satisfacción del servicio hotelero por parte del huésped para determinar su incidencia en el retorno del cliente al hotel y a la ciudad, se procedió al análisis e interpretación del instrumento de investigación, misma que fue estructurada de la siguiente manera.

a. Datos Generales: este apartado abarca el género del huésped y la edad como se indican en las siguientes tablas.

Tabla 18.
Género de Huéspedes Encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
FEMENINO	197	51,8	51,8
MASCULINO	183	48,2	100
Total		100	

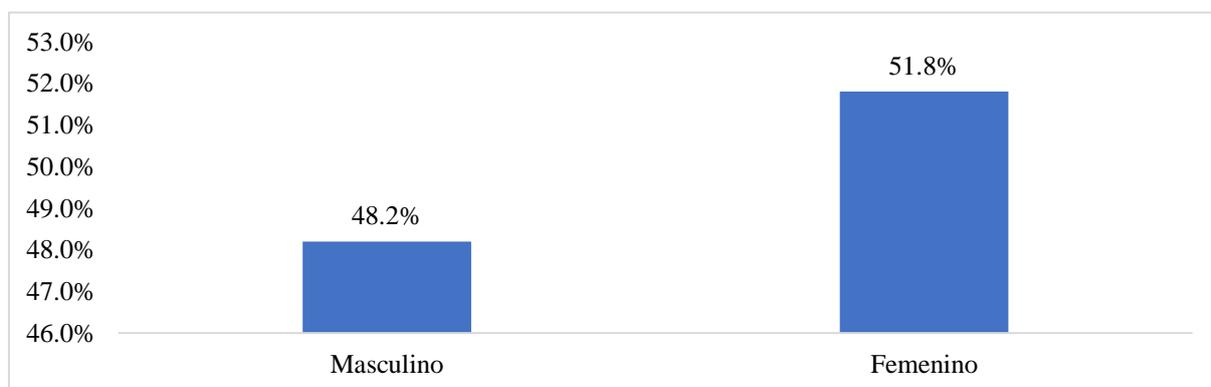


Figura 18. Genero Huéspedes- Encuesta

Análisis e interpretación:

De los 380 huéspedes encuestados en cada uno de los hoteles, el 51.8% pertenece al género femenino, mientras que el 48.2% al género masculino. Es decir, se aprecia una diferencia del 3,6% de participación mayoritario de turistas de género femenino.

Tabla 19

Edad de huéspedes Encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18-25	126	33,2	33,2
26-33	139	36,6	69,7
34-41	74	19,5	89,2
42-49	17	4,5	93,7
49 en Adelante	24	6,3	100,0
Total	380	100,0	

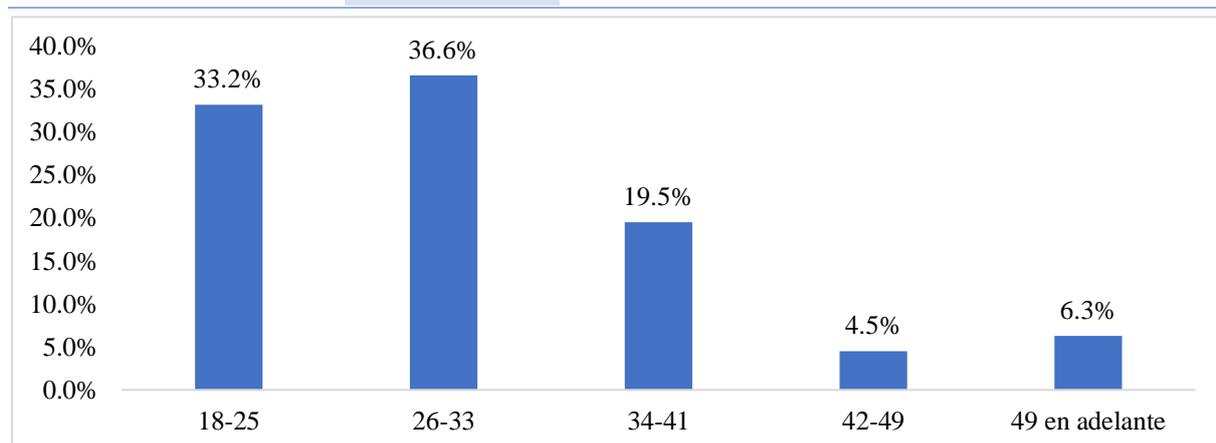


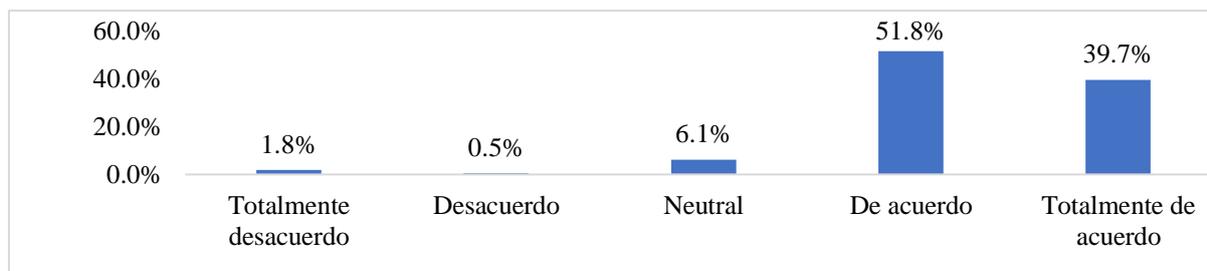
Figura 19. Edad Huéspedes- Encuestas

Análisis e interpretación:

Del 100% de personas encuestadas, se encuentran en rangos de edad desde: 18 - 25 años (33,2%), 26 – 33años (36,6%), 34 – 41 años (19,5%) , 42 – 49 años (4,5%) y finalmente de 49 años en adelante con el (6,3%), considerando que el porcentaje mayoritario de participación en la investigación son personas adultas desde 18 hasta 33 años, mismas que hacen uso del servicio de hospedaje, por lo que el hotel debe tomar en cuenta , y fijarse a un mercado con segmento a la edad mencionada respectivamente.

Tabla 20**Pregunta 1:** ¿El personal del hotel se muestra atento, amable y respetuoso?

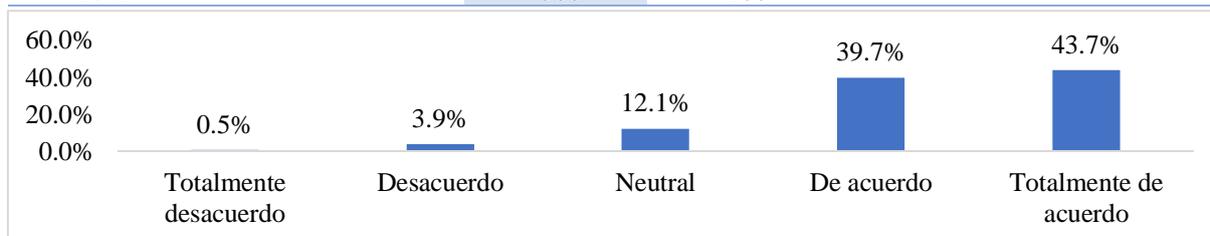
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	7	1,8	1,8
Desacuerdo	2	0,5	2,4
Neutral	23	6,1	8,4
De acuerdo	197	51,8	60,3
Totalmente de acuerdo	151	39,7	100
Total	380	100	

**Figura 20.** Pregunta 1- Encuestas**Análisis e interpretación:**

Del 100% de personas encuestadas, el 39,7% están totalmente de acuerdo y el 51,8% de acuerdo y el 1,8% totalmente desacuerdo, es decir que la mayoría de los huéspedes pueden sentir que el personal es atento, amable y respetuoso, destacando que el personal da acogida al huésped, haciéndoles sentir a gusto con la primera impresión sobre el servicio que se brinda en el hotel.

Tabla 21**Pregunta 2:** ¿El personal del hotel tiene un aspecto limpio y aseado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	2	0,5	0,5
Desacuerdo	15	3,9	4,5
Neutral	46	12,1	16,6
De acuerdo	151	39,7	56,3
Totalmente de acuerdo	166	43,7	100
Total	380	100	

**Figura 21.** Pregunta 2- Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de los huéspedes encuestados, con un porcentaje del 43.7% totalmente de acuerdo y con un 0,5% totalmente desacuerdo que el personal de los hoteles mantiene un aspecto limpio y aseado, se alude que los turistas encuentran en el hotel una satisfacción regular, haciendo que Latacunga no se recomendada nuevamente y por ende el no retorno de los turistas, en otro contexto, hay una abaja demanda turística que se desencadena en el desinterés de los propietarios en realizar actividades de ocio y recreación y esparcimiento para los turistas, siendo un impedimento para el desarrollo turístico del cantón.

Tabla 22

Pregunta 3: ¿El personal del hotel está dispuesto a ayudar a los huéspedes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	7	1,8	1,8
Neutral	45	11,8	13,7
De acuerdo	182	47,9	61,6
Totalmente de acuerdo	146	38,4	100
Total	380	100	

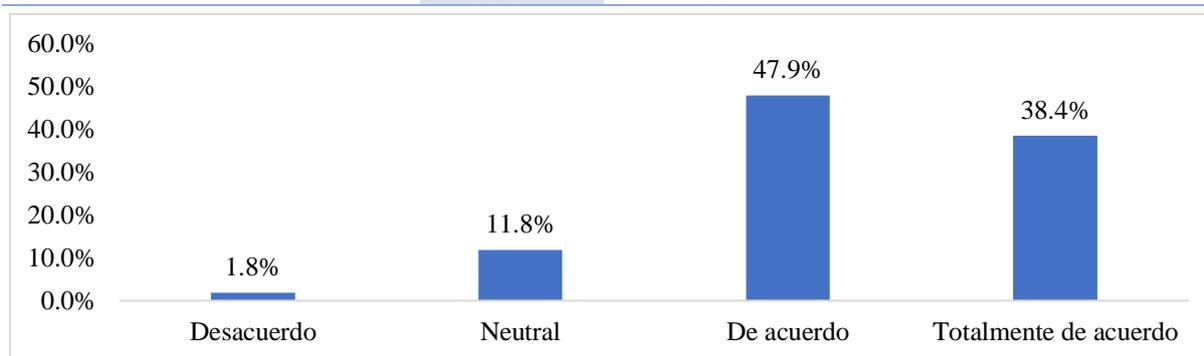


Figura 22. Pregunta 3 - Encuesta

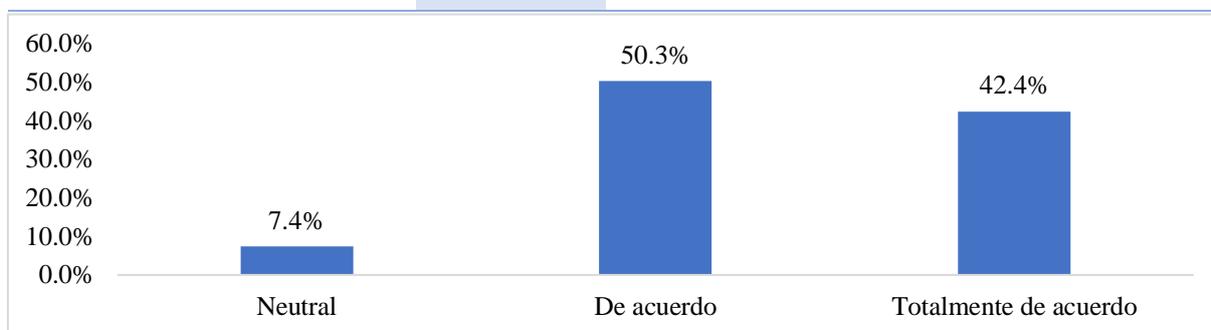
Análisis e interpretación:

Del 100% de personas encuestadas, el 47,9 % están de acuerdo y el 38,4% con totalmente de acuerdo se respalda la pregunta con una afirmación demostrando así que la disponibilidad del personal es alta, evidenciando que cada uno de los hoteles cuenta con un personal dedicado específicamente a cada área del hotel.

Tabla 23

Pregunta 4: ¿El personal del hotel se muestra disponible para proporcionar información cuando lo necesite?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral	28	7,4	7,4
De acuerdo	191	50,3	57,6
Totalmente de acuerdo	161	42,4	100
Total	380	100	

**Figura 23.** Pregunta 4- Encuesta

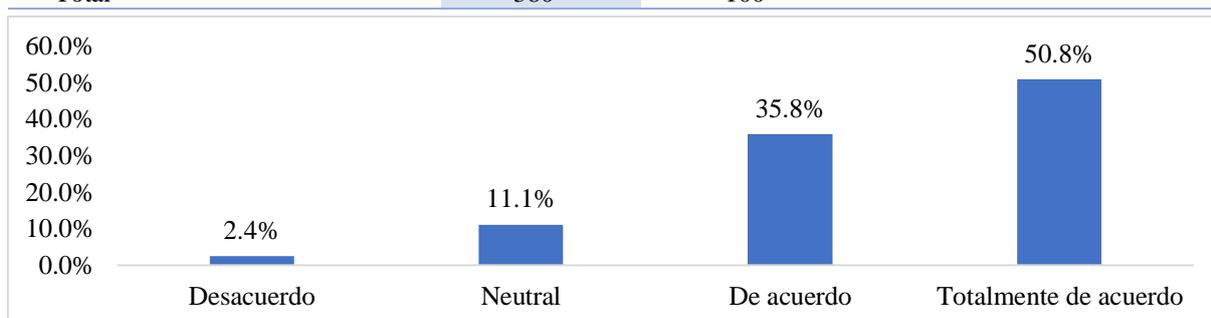
Análisis e interpretación:

De los 380 huéspedes encuestados el 50,3% están de acuerdo que el personal está disponible para proporcionar información que requiera el huésped, el 42,4% está totalmente de acuerdo en la misma interrogante, verificando así que el personal se encuentra siempre atento a resolver las inquietudes y brindar la información de manera correcta a sus clientes, mostrando que los hoteles tratan de satisfacer todas y cada una de las necesidades del huésped.

Tabla 24

Pregunta 5: ¿El personal del hotel inspiran confianza, ¿se puede confiar en ellos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	9	2,4	2,4
Neutral	42	11,1	13,4
De acuerdo	136	35,8	49,2
Totalmente de acuerdo	193	50,8	100
Total	380	100	

**Figura 24.** Pregunta 5- Encuesta

Análisis e interpretación:

El 50,8 % de los encuestados afirma que está totalmente de acuerdo y siente confianza con el personal que labora en los diferentes establecimientos hoteleros, un 4,2% se mantienen neutros, un 35,8% de acuerdo con la confianza que tienen hacia el personal mientras que el 2,4%, menciona que están totalmente desacuerdo señalando que el personal no inspira confianza.

Tabla 25

Pregunta 6: *¿El personal del hotel conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada huésped?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente Desacuerdo	6	1,6	1,6
Desacuerdo	8	2,1	3,7
Neutral	38	10,0	13,7
De acuerdo	195	51,3	65,0
Totalmente de acuerdo	133	35,0	100
Total	380	100	

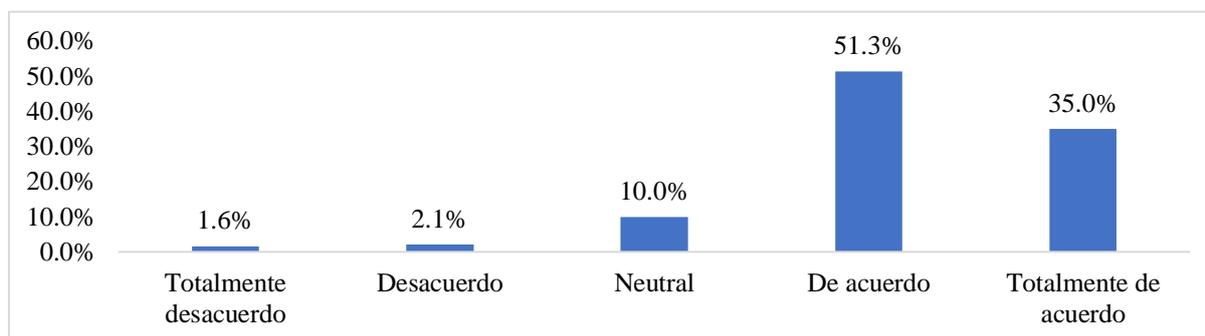


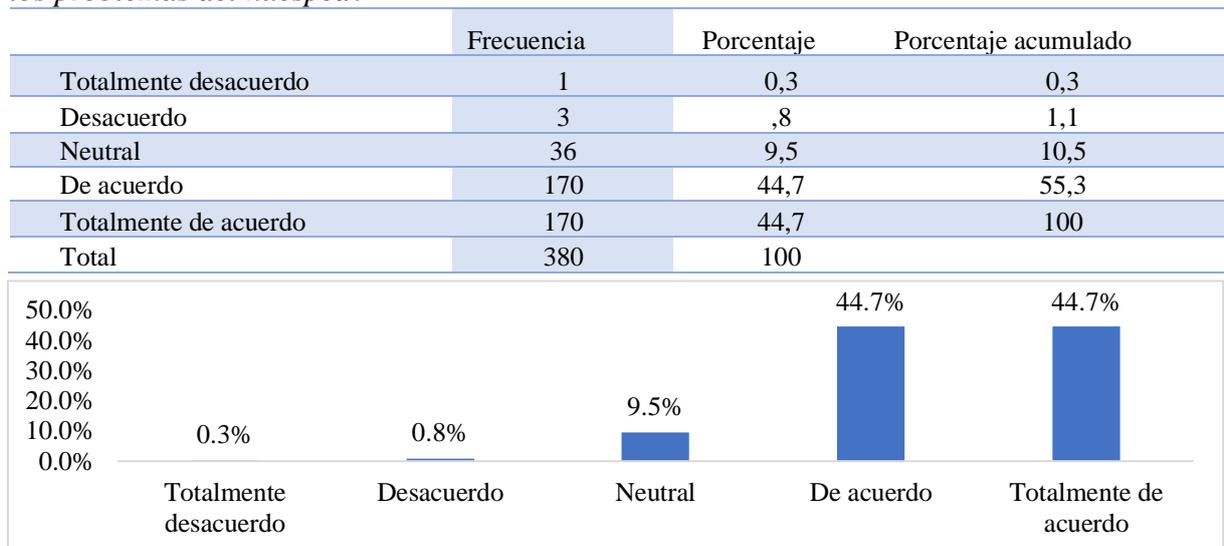
Figura 25. Pregunta 6- Encuesta

Análisis e interpretación:

Mediante los resultados obtenidos para conocer si el personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada huésped, el 1,6 está totalmente desacuerdo, el 2,1 está en desacuerdo, un 10% se encuentra neutral, 51,3 están de acuerdo, 35,0 % totalmente de acuerdo. Señalando que los mayores porcentajes señalan que el personal si se preocupa por el huésped.

Tabla 26

Pregunta 7: ¿El personal del hotel se muestran siempre interesados por escuchar y solucionar los problemas del huésped?

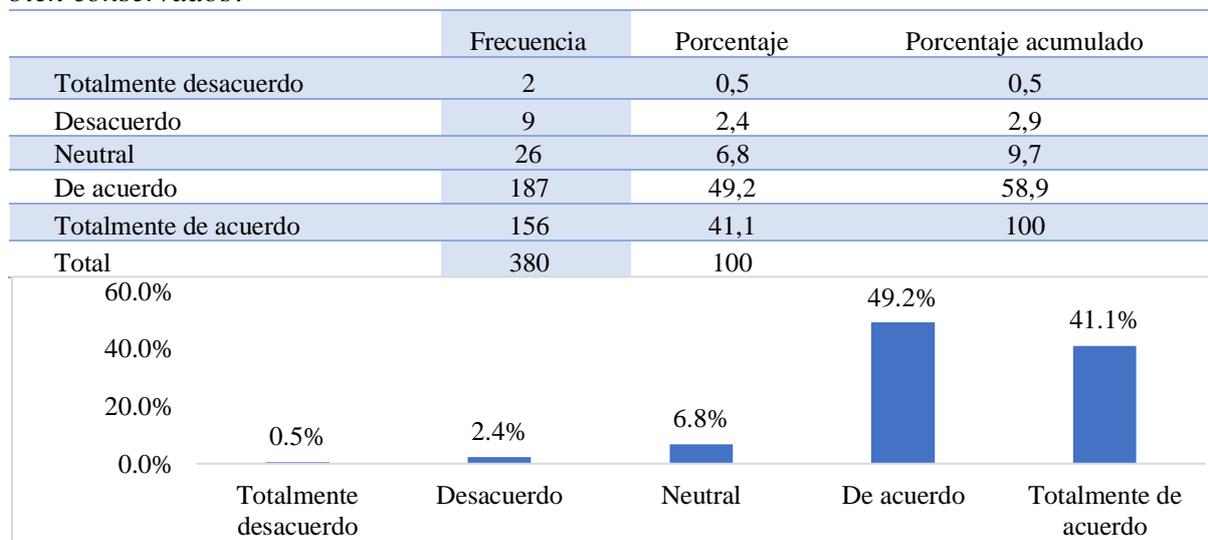
**Figura 26.** Pregunta 7- Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de personas encuestadas, el interés del personal, por solucionar problemas del huésped se ve reflejado con un 44,7 % totalmente de acuerdo, el 44,7 % está de acuerdo, el 9,5% neutral, 0,8% desacuerdo, y 0,3% totalmente desacuerdo. Es decir, el personal se preocupa por el bienestar del huésped.

Tabla 27

Pregunta 8: ¿Las dependencias y equipamiento del hotel (habitaciones, pasillos, etc.) están bien conservados?

**Figura 27.** Pregunta 8- Encuesta

Análisis e interpretación:

De las personas encuestadas, el 41,1% está totalmente de acuerdo que tanto las habitaciones como implementos que se encuentran en los establecimientos hoteleros están conservados, el 41,1% está de acuerdo, el 6,8% se encuentran neutral, el 2,4% están en desacuerdo y el 0,5% siendo una cantidad muy baja mencionan que los equipos no se encuentran en buen estado. Cabe mencionar que el buen estado tanto de los elementos que conforman el hotel tanto como el servicio que brindan es un plus para la comodidad del cliente y que lo inspire en volver en una nueva oportunidad.

Tabla 28

Pregunta 9: ¿Las diferentes dependencias e instalaciones del hotel resultan agradables?

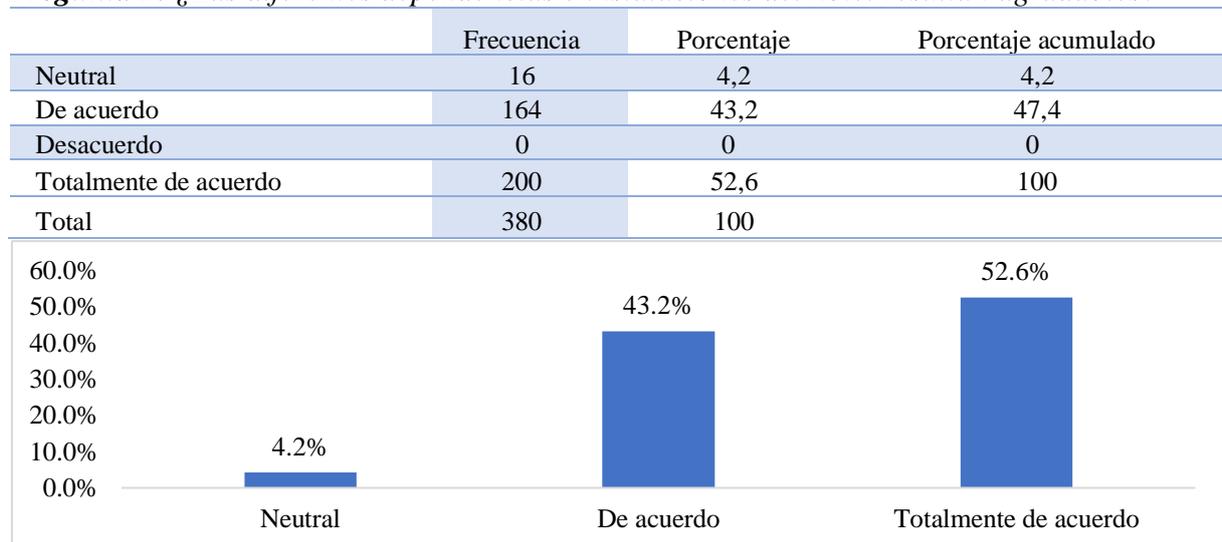


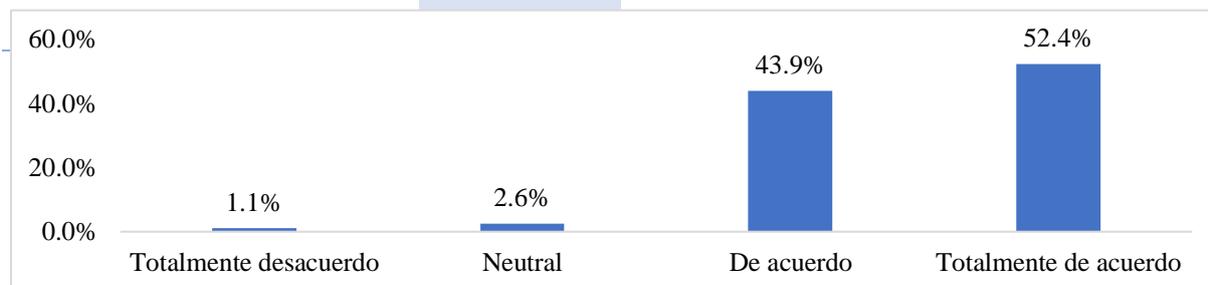
Figura 28. Pregunta 9- Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de encuestados, un 52,6% totalmente de acuerdo y un 43,2% de acuerdo. Es decir que en la mayoría de los hoteles los huéspedes pueden percibir que el hotel donde deciden pernoctar es agradable para su estadía.

Tabla 29**Pregunta 10:** ¿Las instalaciones del hotel están limpias?

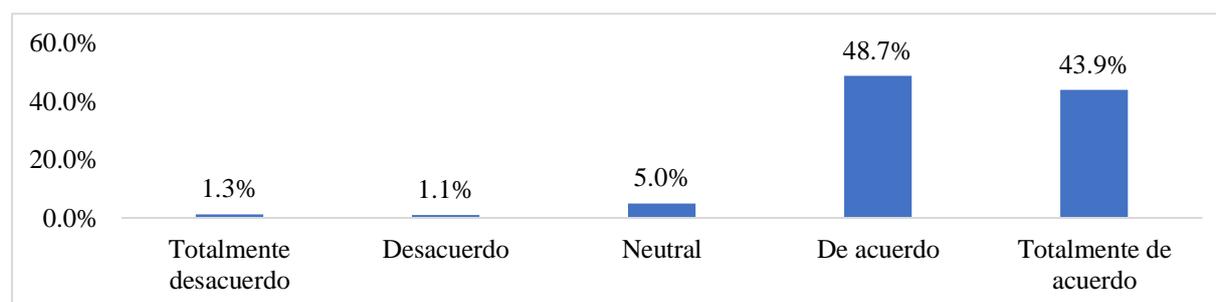
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	4	1,1	1,1
Neutral	10	2,6	3,7
De acuerdo	167	43,9	47,6
Totalmente de acuerdo	199	52,4	100
Total	380	100	

**Figura 29.** Pregunta 10- Encuesta**Análisis e interpretación:**

Del 100% de personas encuestados, 52,4 % totalmente de acuerdo con un adicional de 43,9 % de acuerdo encuentran que las instalaciones donde se hospedan se encuentran limpias. Dando a conocer que el hotel se preocupa por el confort del huésped tratando de mantener un ambiente impecable frente a sus consumidores.

Tabla 30**Pregunta 11:** ¿Las instalaciones del hotel son confortables y acogedoras (se debe sentir a gusto en ellas)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	5	1,3	1,3
Desacuerdo	4	1,1	2,4
Neutral	19	5,0	7,4
De acuerdo	185	48,7	56,1
Totalmente de acuerdo	167	43,9	100
Total	380	100	

**Figura 30.** Pregunta 11- Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de encuestados, el 48.7 % de encuestados están de acuerdo con un 43,9% totalmente de acuerdo. Afirmando así que las instalaciones del hotel son confortables y acogedoras, teniendo claro que los ejes fundamentales para el confort del huésped es el servicio, atención, comodidad entre otras que se brindan en el hotel.

Tabla 31

Pregunta 12: *¿Las instalaciones son seguras (cumplen con las normas de seguridad)?*

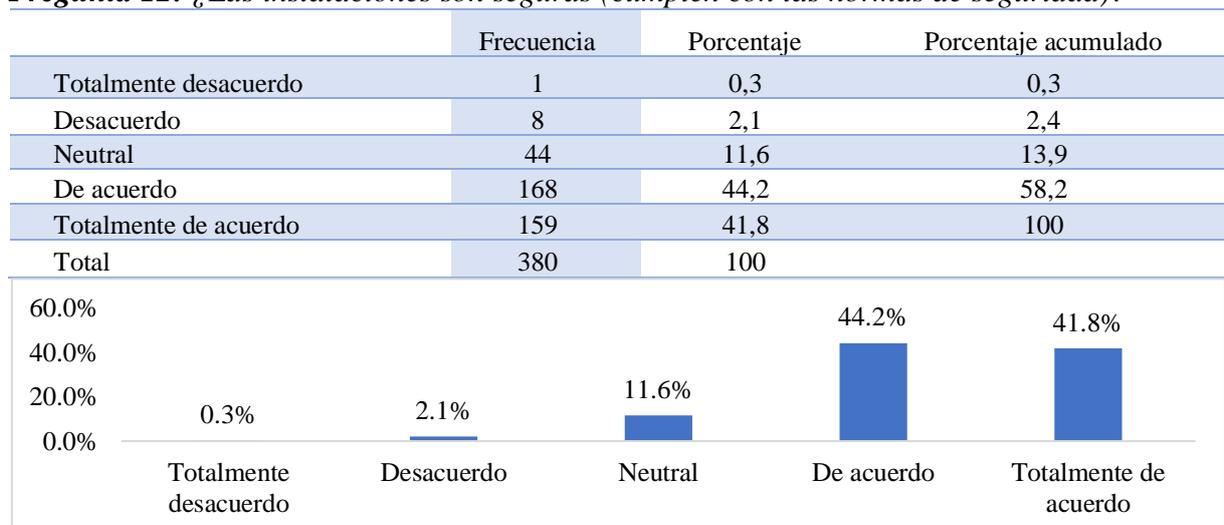


Figura 31. Pregunta 12- Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de personas encuestadas, el 44,2% está de acuerdo mientras que el 41,8% está totalmente de acuerdo, que las habitaciones de los hoteles son seguras, se debe tomar en cuenta que la seguridad es fundamental en el sector hotelero pues el cliente busca un lugar cómodo, con servicio de calidad y sobre todo seguro.

Tabla 32

Pregunta 13: *¿El hotel presta servicio según las condiciones contratadas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Neutral	35	9,2	9,2
De acuerdo	239	62,9	72,1
Totalmente de acuerdo	106	27,9	100
Total	380	100	

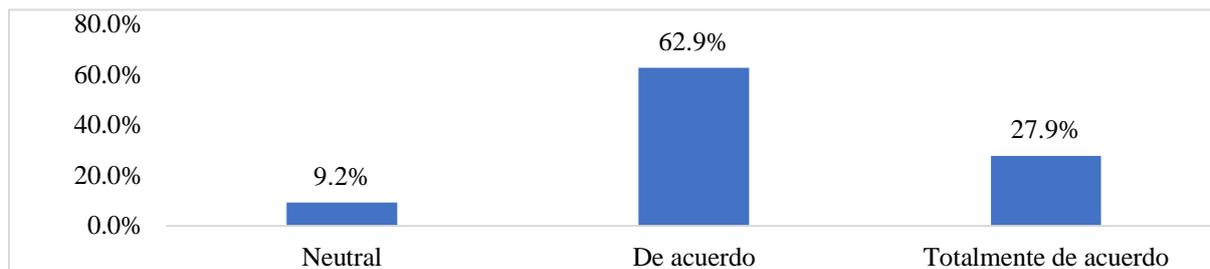


Figura 32. Pregunta 13- Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de personas encuestadas, el mayor porcentaje se obtiene con un valor de 62,9% de acuerdo. Esto nos quiere decir que las personas han verificado que el hotel presta servicios según las condiciones contratadas.

Tabla 33

Pregunta 14: *¿Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el huésped?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	1	0,3	0,3
Desacuerdo	6	1,6	1,8
Neutral	20	5,3	7,1
De acuerdo	142	37,4	44,5
Totalmente de acuerdo	211	55,5	100
Total	380	100	

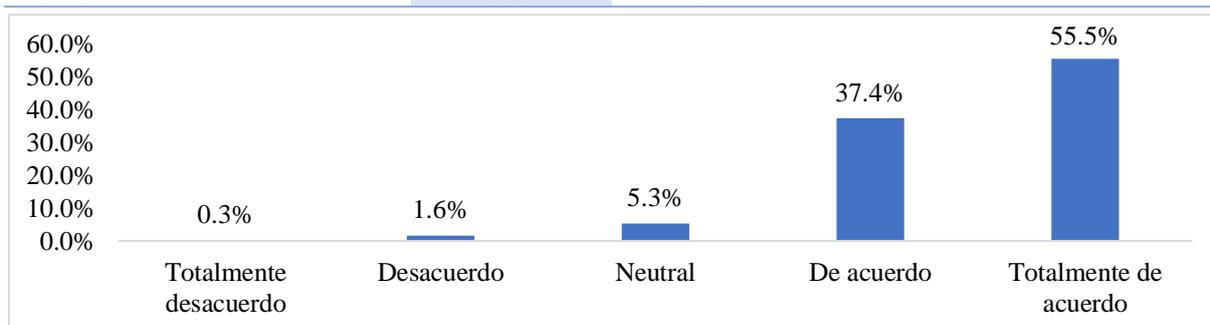


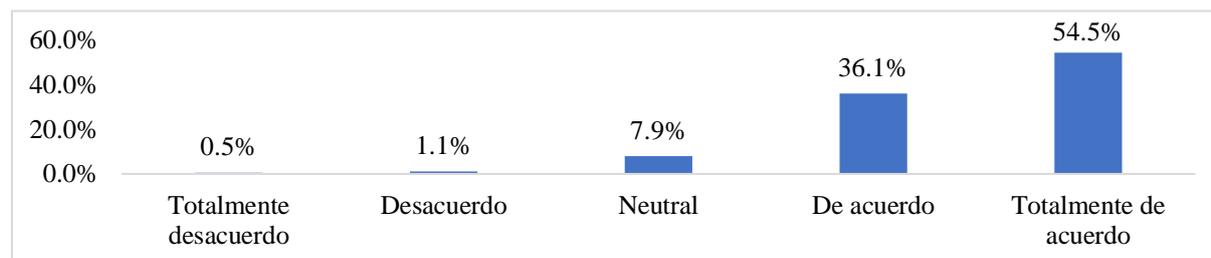
Figura 33. Pregunta 14- Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de encuestados, el 55,5 % totalmente de acuerdo, seguido del 37,4 % de acuerdo. Por lo tanto, alude que los problemas que se presenten se resuelven de forma eficaz, siempre tratando de buscar la comodidad del huésped.

Tabla 34**Pregunta 15:** Cree Ud. ¿Que los datos y la información sobre su estancia son correctos?

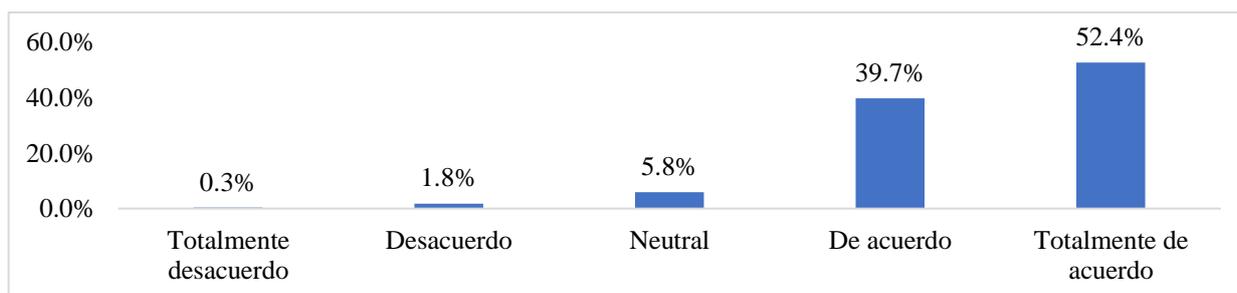
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	2	0,5	0,5
Desacuerdo	4	1,1	1,6
Neutral	30	7,9	9,5
De acuerdo	137	36,1	45,5
Totalmente de acuerdo	207	54,5	100
Total	380	100	

**Figura 34.** Pregunta 15- Encuesta**Análisis e interpretación:**

Del 100% de personas encuestadas, 54,5 % está totalmente de acuerdo y un porcentaje de 36,1 % de acuerdo respondiendo a la pregunta que los servicios que se ofrecen ya sean por medios de publicidad o de boca a boca es el mismo que se recibe al que se ofrece, es decir que no existe publicidad engañosa y lo que se ofrece es lo que se puede brindar al huésped.

Tabla 35**Pregunta 16:** ¿Los diferentes servicios del hotel funcionan con rapidez?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente desacuerdo	1	0,3	0,3
Desacuerdo	7	1,8	2,1
Neutral	22	5,8	7,9
De acuerdo	151	39,7	47,6
Totalmente de acuerdo	199	52,4	100
Total	380	100	

**Figura 35.** Pregunta 16- Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas el 52,4%, están totalmente de acuerdo, 39,7% de acuerdo y un porcentaje bajo de 0.3 % en totalmente desacuerdo. Es decir que en los hoteles encuestados los servicios que se ofrecen se funcionan con rapidez, aludiendo que en cada uno de los hoteles están con el personal suficiente y capacitado para desarrollar los servicios.

Tabla 36

Pregunta 17: *¿Siempre hay alguna persona de la dirección del hotel a disposición del huésped para cualquier problema que pueda surgir?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente desacuerdo	3	0,8	0,8
Neutral	15	3,9	4,7
De acuerdo	160	42,1	46,8
Totalmente de acuerdo	202	53,2	100
Total	380	100	

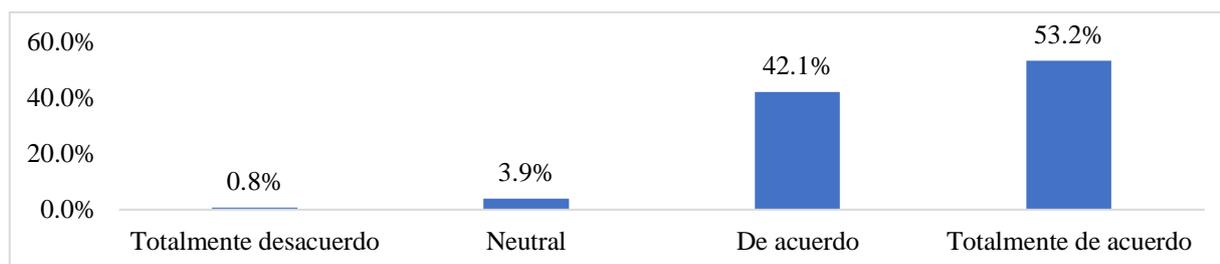


Figura 36. Pregunta 17- Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de personas encuestadas, 53,2 % afirman estar en total acuerdo, 42,1 % de acuerdo, neutral 3,9 % y solo un 0,8% totalmente desacuerdo. Afirmando que siempre se encuentra una persona disponible para cualquier problema que pueda suceder en el hotel.

Tabla 37

Pregunta 18: *¿Se actúa con discreción y respetan la intimidad del huésped?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Desacuerdo	1	0,3	0,3
Neutral	26	6,8	7,1
De acuerdo	193	50,8	57,9
Totalmente de acuerdo	160	42,1	100
Total	380	100	

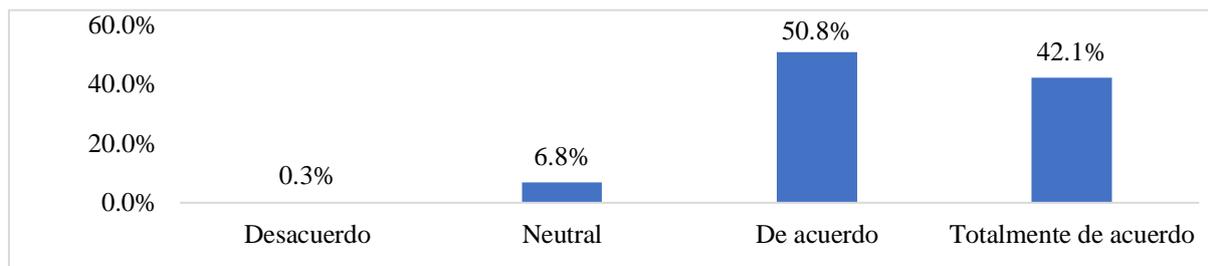


Figura 37. Pregunta 18- Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de personas encuestadas, el 50,8 % corresponde a las personas de acuerdo, mientras que el 42,1 % afirma estar totalmente de acuerdo. Considerando que el porcentaje mayoritario en la investigación está de acuerdo esto quiere decir que el hotel actúa con discreción y respetan la intimidad de cada uno de sus huéspedes.

Tabla 38

Pregunta 19: ¿Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el huésped?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente desacuerdo	1	0,3	0,3
Desacuerdo	4	1,1	1,3
Neutral	15	3,9	5,3
De acuerdo	163	42,9	48,2
Totalmente de acuerdo	197	51,8	100
Total	380	100	

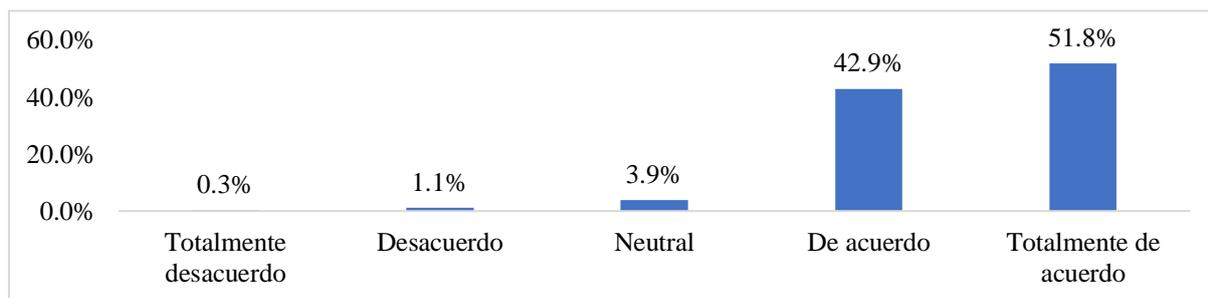


Figura 38. Pregunta 19- Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de personas encuestadas, 51,8 afirma que está totalmente de acuerdo ,42,9 % de acuerdo, 3,9 % neutral, 1,1 % Desacuerdo, y apenas con un 0,3 % totalmente desacuerdo. Esto

quiere decir que se encuentra facilidad de información de la presentación de servicios, resolviendo cualquier tipo de problema o avería que se presente en el hotel.

Tabla 39

Pregunta 20: *¿Se siente que el cliente (huésped) es lo más importante para el del hotel?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente desacuerdo	18	4,7	4,7
Neutral	23	6,1	10,8
De acuerdo	162	42,6	53,4
Totalmente de acuerdo	177	46,6	100
Total	380	100	

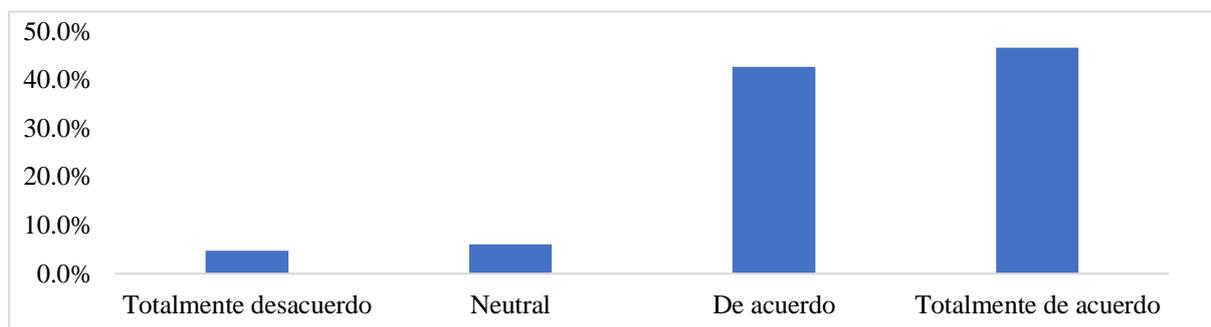


Figura 39. Pregunta 20- Encuesta

Análisis e interpretación:

Del 100% de encuestados, el 46,6 % se encuentra en totalmente de acuerdo, mientras que el 42,6% de acuerdo, 6,1 % Neutral y un porcentaje bajo de 4.7 % totalmente desacuerdo, con los resultados obtenidos se alude que en la mayoría de los hoteles el cliente es lo más importante, por tal razón se intenta tener una mejora continua en cada uno de los servicios que se ofrecen y satisfacer las necesidades de los huéspedes en su estadía.

4.8. Análisis General Encuestas Realizadas a Huéspedes de los hoteles

La encuesta aplicada a los huéspedes de cada uno de los 17 hoteles se distribuyen tres segmentos basados en: la satisfacción del servicio que brinda el personal, la satisfacción en las instalaciones y la organización en el hotel.

De acuerdo a los datos que se obtuvieron con la satisfacción del personal se puede hacer énfasis que los huéspedes en la mayoría de los hoteles en los que han pernoctado, están de acuerdo con el servicio que se brinda en cada uno de los mismos, estos destacan que el personal ofrece hospitalidad, propio que los hace sentir a gusto, cabe mencionar que la impresión que da personal cuenta mucho es por ello que los turistas afirman que el personal generalmente tiene un aspecto limpio y aseado, además de estar disponible proporcionar información de manera correcta a sus huéspedes cuando lo necesite tratando de satisfacer las necesidades mostrándose interesados por escuchar y solucionar los problemas que a los huéspedes se les presente.

Con respecto a las dependencias y equipamiento del hotel el 50% de las personas encuestadas mencionan que las mismas se encuentran limpias y en buen estado, siendo a la vista agradables, dando como resultado que los huéspedes se sientan acogidos sintiéndose cómodos al momento de pernoctar en las mismas.

En contraste, con la organización del hotel los diferentes servicios que se brindan en los mismos funcionan con rapidez, aludiendo que en cada uno cuentan con un personal capaz de desenvolverse de manera eficiente en el servicio que se requiera, estando siempre a disposición de los huéspedes ante cualquier situación que se pueda presentar, ya que el cliente es lo más importante para el hotel.

Hay una baja demanda turística que se desencadena en el desinterés de los propietarios en realizar actividades de ocio y recreación y esparcimiento para los turistas, siendo un impedimento para el desarrollo turístico del cantón.

4.9. Aplicación de indicadores

Los indicadores permiten generar datos estadísticos reales y confiables de la actividad turística en una zona, por ello se ha considerado pertinente la utilización de los indicadores turísticos de Brazales (2018) basandonos en los que se consideran pertinentes para la investigación (indicadores económicos e indicadores de gestión y participación) obteniendo los siguientes resultados:

- **Indicadores económicos**

Volumen de turistas en período de alta demanda: llegadas de turistas en alta temporada/ total de llegadas de turistas anuales * 100

Los datos que se tomaron para realizar el cálculo de este indicador se obtuvieron de la entrevista realizada al Ing. Xavier Iza y se basan principalmente en la fiesta mayor de la ciudad que es la Mama Negra ya que en esta temporada es cuando llegan más turistas a Latacunga teniendo lo siguiente:

$$\frac{275000 \text{ turistas alta temporada (mama negra)}}{325595 \text{ turistas que llegan a Latacunga}} \times 100$$

$$\text{Volumen de turistas en período de alta demanda} = 84.46\%$$

De acuerdo a los resultados obtenidos se muestra que existe un 84.46% de turistas en un periodo de alta demanda que en este caso es la fiesta de la Mama Negra lo cual indica que gracias a estas festividades la ciudad de Latacunga acoge a una gran afluencia de turistas generando un ingreso económico considerable para la ciudad.

Ocupación de alojamientos turísticos: total de camas ocupadas en un período (t) / total de camas ofertadas en un periodo (t) * 100.

Los datos que se utilizaron para el cálculo de este indicador se tomaron a partir del análisis y las entrevistas realizadas a los administradores de los 17 hoteles registrados en el catastro

sin tomar en cuenta los hospedajes de las festividades de la Mama Negra, teniendo los siguientes datos:

$$\frac{50595 \text{ camas ocupadas}}{256595 \text{ camas ofertadas al año}} * 100$$

Ocupación de alojamientos turísticos=19.71

El porcentaje de ocupación de los alojamientos turísticos es del 19.71%, lo que nos indica que existe una baja demanda de turistas que visita la ciudad de Latacunga.

Grado de satisfacción en servicios turísticos: turistas que declaran un nivel satisfactorio de calidad / total de turistas en el área de estudio (total muestra) * 100.

Para el cálculo de este indicador se tomaron en cuenta los datos obtenidos a partir de las encuestas realizadas a los turistas (ver fig. 40), donde se obtuvo lo siguiente:

$$\frac{339 \text{ huéspedes satisfechos}}{380 \text{ huéspedes encuestados}} * 100$$

Grado de satisfacción en servicios turísticos= 89,21%

El 89,21% de huéspedes encuestados afirman que se encuentran satisfechos con el servicio que brindan los hoteles de la ciudad, es decir que existe un mayor porcentaje considera que el servicio cumple con sus expectativas, sin embargo y a pesar del esfuerzo por el sector hotelero la ciudad no recibe turistas que se espera.

- **Indicadores de gestión y participación**

Integración del turismo en la planificación del municipio: presupuesto asignado a proyectos turísticos en periodo (t) / total de presupuesto municipal en periodo (t) * 100.

Los datos que se utilizaron para la calcular este indicador se obtuvieron a partir de la recolección de información que se encuentran en la rendición de cuentas del año 2018 del GAD Municipal de Latacunga tenido lo siguiente:

$$\frac{\$ 167.776,75}{\$ 35'476.315,02} \times 100$$

Integración del turismo en la planificación del municipio = 0.47

Con el dato obtenido se deduce que el municipio no está enfocado en promover la integración de turismo mediante programas, entendiéndose así que los mismos no están interesados en el desarrollo turístico de la ciudad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se conceptualizó las bases teóricas, que desempeñan los hoteles identificando los servicios que brindan los mismos y la influencia que tienen en el desarrollo turístico de la ciudad de Latacunga, integrando los elementos que siguen un orden lógico para que el funcionamiento se desarrolle de forma efectiva, tomando en cuenta la oferta, la demanda y la planta turística que poseen los establecimientos de la ciudad.
- Se identificó la problemática que existe en el sector hotelero, utilizando herramientas las cuales permitieron evaluar el impacto que tienen los hoteles con el turismo mediante los datos obtenidos a partir del levantamiento de información, mismos que fueron recolectados con entrevista y encuestas dirigidas a la dirección de turismo del municipio de Latacunga, administradores de cada uno de los hoteles registrados en el catastro de la Provincia y a los huéspedes de los mismos respectivamente, así mismo fue necesaria una investigación bibliográfica, utilizando indicadores para medir el volumen de turistas en periodo de alta demanda, la ocupación de los alojamientos turísticos (hoteles), el grado de satisfacción en el servicio turístico (alojamiento) y la integración del turismo en la planificación del GAD de Latacunga.
- Se determinó que el 82,35% de los hoteles de la ciudad de Latacunga no son tomados en cuenta para programas de desarrollo turístico de la ciudad, por lo tanto, la mayoría de establecimientos hoteleros trabajan en función de sus propios beneficios, y su relación para aumentar la demanda de turistas no es la esperada para el desarrollo del turismo de la ciudad.
- A pesar de la oferta que tiene la ciudad de Latacunga, con atractivos culturales, alojamientos hoteleros, establecimientos de alimentos y bebidas, agencias de viajes

(operación e intermediación) y transporte turístico, esta no es considerada como un punto central para el desarrollo de actividades turísticas, por lo que los visitantes prefieren lugares con mayor posicionamiento en el mercado turístico.

- Los establecimientos de alojamiento turístico (hoteles) de la ciudad de Latacunga no inciden en el desarrollo turístico por las siguientes razones:
 - En base a los indicadores desarrollados en la investigación, se concluye que la ocupación en alojamientos turísticos (hoteles) tienen una demanda baja, con un porcentaje de ocupación anual del 19.17%, que permite solo cubrir los gastos corrientes de los mismos, y no invierten en actividades para el desarrollo turístico de la ciudad
 - Los establecimientos de alojamiento no proporcionan una gran cantidad de plazas de trabajo (directa e indirectamente), siendo este un sector no saturado, por la razón que tienen un bajo porcentaje de ocupación, cuyo servicio y necesidades es posible de satisfacer con personal polivalente, ya sea clasificado o no, que puede ser una causa de la baja demanda hacia los hoteles, que influye en el poco de interés en aportar al desarrollo turístico.
 - Los establecimientos de alojamiento, de acuerdo a la entrevista, afirman brindar un buen servicio, pero no llenan su porcentaje de alojamiento corroborando a una de las razones que se denomina la competencia en la ciudad, es decir, Latacunga posee una sobre oferta de hoteles, siendo una ciudad pequeña y con entradas de turistas bajas. Esto hace que los hoteles se preocupen en competir unos con otros y no en formar alianzas público-privadas para crear estrategias de desarrollo turístico
 - Los establecimientos de alojamiento no aportan al desarrollo turístico, por un motivo de despreocupación y cultura del negocio, esperando que el sector público reactive el turismo y realice campañas de promoción y aumento de turistas hacia el cantón,

que el caso hipotético de cumplir lo mencionado, empezarán a realizar actividades como eventos y conciertos, etc. para el fortalecimiento del turismo y diversificación de su ofertas hotelera como para complementaria de una visión estratégica empresarial.

- Dentro de las políticas de los hoteles, cuentan la misión visión como empresa, proyectada hacia un futuro rentable y sostenibles de lo hotel, más no enfocada a realizar actividades de fomento turístico en la ciudad
- Basados en los datos de las entrevistas se tiene que el sector hotelero de Latacunga recibe en un mayor número a turistas nacionales, lo cual muestra que la promoción que estos utilizan no son lo suficientemente buenas como para llegar a turistas extranjeros, los que perjudica en gran parte a la promoción de la ciudad y por ende a su desarrollo turístico.
- El sector hotelero de Latacunga se ha destacado por contar con distintivos o certificaciones de calidad, ya que la importancia de contar con estas características de gestión de la calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar en la organización una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del servicio cumplan con los requisitos del cliente, logrando así un beneficio para el desarrollo del turismo en la ciudad desde una perspectiva relacionada entre la calidad y el servicio ofertado en los hoteles de Latacunga.
- Los establecimientos hoteleros de Latacunga no cuentan con alianzas con otras empresas para aumentar la demanda de sus hoteles mucho menos son tomados en cuenta para programas de desarrollo turístico por parte del GAD municipal ya que no existe un interés por generar beneficios para ambas partes, lo que conlleva a un

problema para crear alianzas que podrían fortalecer un crecimiento enorme de manera efectiva en cuanto a la llegada de turistas.

- Finalmente, en base a las entrevistas y a los análisis realizados el resultado obtenido fue que el rol de los hoteles no aporta en el desarrollo turístico de la ciudad.

5.2. Recomendaciones

- Diseñar un plan de estrategias de promoción turística netamente para el cantón de Latacunga que radique en la alianza entre el sector público y privado para promover, fomentar, conservar y contribuir al desarrollo turístico, con el fin de evitar el desinterés de los turistas por quedarse en la ciudad e incrementar el número de llegada y pernoctaciones dentro del sector hotelero.
- Reactivar la mesa de trabajado turístico hotelero entre el sector público privado presentado por le GAD de Latacunga y la asociación de hoteleros, para la discusión, propuestas y aprobaciones de leyes que fomenten de alianzas pro turísticas, tales como, facilidades en trámites municipales, permisos usos de suelos, estandarización y control de precios y publicad desleal.
- El sector hotelero mejore continuamente los servicios que brindan para poder satisfacer con las necesidades de cada huésped; además de transmitir confianza y estar siempre atento a sus necesidades, en cuanto al personal incentivarlo, realizar constantemente capacitaciones para estar siempre actualizado con las nuevas tendencias en cuanto al servicio como en otros aspectos importantes para el correcto funcionamiento del mismo, de manera que sus propósitos sean llevados a cabalidad y en si cumplan con lo planteado en sus metas.
- Aprovechar las oportunidades que se presentan en el sector hotelero, además de posicionar su hotel, vender a Latacunga ofreciendo los atractivos que esta posee, para

seguir consolidando como un destino turístico que por ende generara ingresos además de garantizar el desarrollo turístico de la localidad.

- Al sector hotelero promover de manera más efectiva las actividades turísticas que se pueden realizar en la ciudad de Latacunga y que tengan alianzas con el sector de intermediación (agencias de viaje y tour operadoras) para que coadyuven en la práctica de programas y proyectos que se direccionan con el turismo haciendo énfasis mejorar el desarrollo turístico del cantón.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arroyo, D. (2012). *Los ejes centrales del desarrollo Local en Argentina*. Recuperado el 09 de septiembre de 2019, de <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Arroyo-1.pdf>
- Bejarano Noboa, G. (2011). *REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS*. 43.
- Blasco Mira, J. E., & Pérez Turpin, J. A. (2007). *de la actividad fisica y el deporte*. Recuperado el 08 de septiembre de 2019, de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>
- Boullon, R. (2006). *Planificación del espacio turístico* (4ta ed.). Trillas.
- Brazales. (2018). *Indicadores para un Observatorio Turístico*. Recuperado el 01 de enero de 2020, de <https://www.eae-publishing.com/catalog/details//store/es/book/978-620-2-12071-5/indicadores-para-un-observatorio-tur%C3%ADstico>
- Brenes Fernández, G. (2006). *Importancia y competitividad del sector Pequeños Hoteles*. 61.
- Bringas, N., & González, I. I. (2004). *El turismo alternativo: una opción para el desarrollo local en dos comunidades indígenas de Baja California*. IV, 15.
- Cajiga Calderón, J. F. (2010). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Cemefi. Recuperado el 12 de septiembre de 2019, de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Cárdenas, F. (2001). *Comercialización del turismo. Determinación y Análisis del mercado* (3ra Edición). Trillas.
- Carvajal Burbano, A. (2012). *DESARROLLO LOCAL: Manual básico para agente de desarrollo local y otros actores*. Recuperado 12 de septiembre de 2019, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/999/desarrollo_local_proceso.html

- Ch. Juan. (2016). *Alojamiento Hotelero*. Recuperado el 11 de octubre de 2019, de <https://es.slideshare.net/juanch17/alojamiento-hotelero>
- Comisión Europea. (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Recuperado el 13 de septiembre de 2019, de [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)
- De la Torre Villar, E. (1990). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill. Recuperado el 14 octubre de 2019, de http://181.176.223.4/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=4863
- EcuRed. (2015). *Provincia de Cotopaxi*. Recuperado el 14 octubre de 2019, de [https://www.ecured.cu/Provincia_de_Cotopaxi_\(Ecuador\)](https://www.ecured.cu/Provincia_de_Cotopaxi_(Ecuador))
- EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACIÓN-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf*. (s. f.). Recuperado el 04 de enero de 2020, de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Eustat, I. V. de E. (2019, noviembre 21). *Establecimiento Hotelero*. Es. Recuperado el 07 octubre de 2019, de http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_101/elem_4814/definicion.html
- Garay, L., & Font, X. (2013). *Motivaciones, prácticas y resultados del comportamiento responsable en las pequeñas y medianas empresas turísticas, Responsabilidad Social de la Empresa*. (Vol. 5).
- Garber Podcamisky, M. (2006). El rol desde una perspectiva vincular. *Reflexiones*, 85, 10.
- García, E., & Nasimba, D. (2019). *ANÁLISIS DEL AVITURISMO EN EL SECTOR LA MICA COMO ALTERNATIVA DE DESARROLLO TURÍSTICO EN LA RESERVA ECOLÓGICA ANTISANA (REA)*. 226.

- García, Lombardía, P., De la Torre Gracia, C., & Fuertes Zurita, A. (2007). *El desafío empresarial de la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa: un enfoque sectorial. Avanzando hacia una empresa socialmente responsable*. (Vol. 1). Universidad de Navarra.
- González Tejada, M. J., Pérez Icaza, M. E., & Vaca Viteri, M. S. (1998). *UN HOTEL ESCUELA PARA AMERICA LATINA*. 21.
- Goraymi. (2018). *Provincia Cotopaxi- Ecuador*. Recuperado el 25 de octubre de 2019, de <https://www.goraymi.com/es-ec/cotopaxi/provincias/cotopaxi-provincia-a296fb127>
- Juárez, G. (2012). *Revisión del concepto de desarrollo local desde una perspectiva territorial*. 20.
- Machuca, Castro, G. V. (2011). *Responsabilidad social empresarial en hotelería* (XV, Vol. 71).
- Mamani, W. (2016). Plan de Desarrollo Turístico Local. *turismo*. Recuperado el 30 octubre de 2019, de <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/plan-de-desarrollo-turistico-local/>
- Marisol Benites. (2012). *FACTORES DETERMINANTES DEL DESARROLLO TURÍSTICO DEL DISTRITO DE YURA*. Recuperado el 14 septiembre de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/254411979_FACTORES_DETERMINANTES_DEL_DESARROLLO_TURISTICO_DEL_DISTRITO_DE_YURA
- MINTUR, M. de T. (2019). *Ecuador en Cifras*. Recuperado el 3 de enero de 2020, de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internacionales>
- Monsalve Castro, C., & Hernandez Rueda, S. I. (2015). *GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA HOTELERÍA COMO ELEMENTO CLAVE EN EL DESARROLLO DE DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES: CASO BUCARAMANGA*. 12.

- Moran, M. (2015a). Objetivos de Desarrollo Sostenible ONU/Ciudades y comunidades sostenibles. *Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 06 de septiembre de 2019, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>
- Moran, M. (2015b). Objetivos de Desarrollo Sostenible ONU/Industria, Innovación e infraestructura. *Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 17 de octubre de 2019, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/>
- Morillo Moreno, M. C. (2007). *mediante la Escala de SERVQUAL*. 29.
- Munné, F. (2009). *Psicología Social*. Recuperado el 20 de noviembre de 2019, de <http://psicologiasocialjustinasanchez.blogspot.com/2009/06/psicologia-socialteorias-del-rol.html>
- Mussio, V. (2018). *Responsabilidad Social empresaria en el sector hotelero. Una nueva forma de crear valor*. Recuperado el 18 septiembre del 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=hnK5a5f45EEC&pg=PA63&dq=influencia+de+los+hoteles&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiPobatqdblAhUBx1kKHVqTDzcQ6AEILzAB#v=onepage&q=influencia%20de%20los%20hoteles&f=false>
- OMT. (2011). *INTRODUCCIÓN AL TURISMO*. 393.
- Orlandini González, I. E. (2019). *CRECIMIENTO ECONÓMICO Y LA INDUSTRIA HOTELERA UN ANÁLISIS EN DOS CIUDADES PATRIMONIALES DEL SUR DE BOLIVIA*. 10.
- Paniagua, J. A. (2004, octubre 3). *Concepto y Tipos de Hotel*. Recuperado el 30 de octubre de 2019, de <https://es.slideshare.net/tonypaniagua94/conceptos-y-tipos-de-hotel>
- Plandetur. (2020). *Plan de Desarrollo Turístico*. Mintur. Recuperado el 28 de noviembre de 2019, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

Reglamento de Alojamiento Turístico. (2016). 17.

Requeña, & Muñoz. (2006). *Turismo e Internet. Factores de desarrollo en países subdesarrollados.* 118-131.

Schwald, M. (2004). *Responsabilidad social: fundamento para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible.*

SmallProjects. (2005). *Concepto: Rol Recuperado el 15 septiembre de 2019, de.*

Rhttps://cgrw01.cgr.go.cr/rup/RUP.es/SmallProjects/core.base_concepts/guidances/concepts/role_BBD6A3E6.html

Ucha, F. (2009, julio). *Definición de Hotel.* <https://www.definicionabc.com/social/hotel.php>

Varisco, C. (2008). *Desarrollo Turístico y Desarrollo Local [UNIVERSIDAD NACIONAL DE MR DEL PLATA].* Recuperado el 05 de noviembre del 2019, de http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf

Velásquez, F. (1998). *Desarrollo Local.*

ANEXOS



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por las señorita **BRAVO LOOR, NATHALY SILVANA** y el señor **SEMBLANTES CHACÓN, BRIAN ALEXIS**.

En la ciudad de Latacunga 28 de enero del 2020.

Econ. Diego Fabricio Brazales Herrera Msc.

DIRECTOR DEL PROYECTO

Ing. Albán Yáñez, Carlos Geovanny

DIRECTOR DE CARRERA

Dr. Jaramillo Freddy W.

SECRETARIO ACADÉMICO