

Sostenibilidad de los servicios hoteleros en su entorno sociocultural. Bahía de Caraquez, Ecuador 2017

Sustainability of hotel services in their sociocultural environment. Bahía de Caraquez, Ecuador 2017

Ángel Lemoine Quintero

Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí

fangel64@gmail.com

Inés Alexandra Reyes Mero

Grupo Científico Estudiantil del Campus Bahía de Caráquez

alexandrareyes87@hotmail.com

Wilfredo Valls Figueroa

Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí

wilfredovalls1957@gmail.com

Recibido/Received: 22-05-2018

Aceptado/Accepted: 28-02-2019

RESUMEN:

El presente estudio sobre la sostenibilidad de los servicios hoteleros en su entorno sociocultural tiene como finalidad realizar un análisis del nivel ocupacional de la planta hotelera, partiendo de instrumentos de medición, que permitan medir el porcentaje de ocupación en estas empresas en temporada alta. A partir del método deductivo se obtuvo un estudio de la infraestructura hotelera a nivel de categorías donde las pensiones representaron el 23% de las empresas existentes y en cuanto a mayor capacidad hotelera con un 22% se establecieron los hostales residenciales. Se determinó que el porcentaje de ocupación hotelera en el hotel Buena Vista Place represento un 2.3% de habitaciones disponibles, observando un buen nivel de ocupación de planta. La encuesta aplicada para medir la variedad de las ofertas turísticas, seguridad en los servicios y satisfacción, arrojaron resultados favorables donde la fiabilidad del instrumento fue de 0.877 para un número de 11 elementos estratificados. Se concluye que los servicios que ofrecen las diferentes empresas hoteleras del cantón, a pesar del terremoto ocurrido el 16 de abril del 2016, no ha sido un atenuante a la asistencia y demanda de turistas a la zona objeto estudio.

Palabras clave: servicios hoteleros; demanda de turistas; ocupación hotelera; técnicas; satisfacción

ABSTRACT:

This article "Sustainability of hotel services in its socio-cultural environment", aims to perform an analysis of the occupational level of the hotel, starting from measuring instruments, which allow to measure the percentage of occupation in these companies in high season. From the deductive method we obtained a study of hotel infrastructure at the level of categories where pensions accounted for 23% of existing companies and in terms of higher hotel capacity with 22% residential establishments. It was determined that the percentage of hotel occupancy at the Buena Vista Place hotel represented 2.3% of available rooms, observing a good level of plant occupancy. The survey applied to measure the variety of tourism offers, safety in services and satisfaction, yielded favorable results where the reliability of the instrument was 0.877 for a number of 11 stratified elements. It is concluded that the services offered by the different hotel companies in the canton, despite the earthquake that occurred on April 16, 2016, has not been an attenuating to the assistance and demand of tourists to the area under study.

Keywords: Hotel services; tourist demand; hotel occupancy; techniques; satisfaction

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO/ HOW TO CITE THIS ARTICLE

Lemoine Quintero, F. A., Reyes Mero, I.A., Valls Figueroa, W. (2019): Sostenibilidad de los servicios hoteleros en su entorno sociocultural. bahía de caraquez, Ecuador 2017. *Rotur. Revista de Ocio y Turismo*, 13(1): 40-50. <https://doi.org/10.17979/rotur.2019.13.1.3470>

I. INTRODUCCIÓN

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

Los servicios hoteleros cumplen un rol relevante en la sostenibilidad del hotel, pues de la eficiencia y eficacia de estos, los resultados serán de beneficio para la empresa, aportando tanto a su rentabilidad, como a su posicionamiento en el mercado y en la fidelización de los clientes.

Según (Vargas, Vaca, & Garcia, s.f) “La política de turismo sostenible es de un enfoque positivo, encaminada a mantener productos y servicios turísticos de calidad, acompañada de instrumentos de gestión adecuados para contribuir a la conservación del medio ambiente y al bienestar socio-económico. Este no es un enfoque temporal. Las zonas naturales y sus entornos obtienen cada vez más valor, y las actividades que se desarrollan en las mismas se comprometen a su protección y conservación a largo plazo cuando operan bajo una filosofía de sostenibilidad turística.”

La calidad del servicio “es una estrategia competitiva, y que la competitividad de una empresa se manifiesta a su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o servicio porque tiene valor para él, es decir tiene actitud para el uso. Esta es igual a Filosofía x Sistemas x Liderazgo, esto significa que no hay calidad si no se educa a las personas de la organización en todo el marco conceptual de la calidad. Si no se establecen sistemas y procedimientos de trabajo que satisfagan a los clientes tanto interno como externos, y si no hay liderazgo en la Alta Gerencia a través del modelaje de esta hacia sus subordinados.” (Galviz, 2011)

Tanto la calidad como el liderazgo son dos elementos que permiten una interacción, destinados a la búsqueda de problemas con la finalidad de generar soluciones, además permiten lograr la participación activa y comprometida de las personas que están involucradas en la empresa, con lo cual se hace un uso efectivo de sus conocimientos y experiencias, logrando un servicio eficiente.

Según el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador “ (PLANDETUR) 2020”, el potencial turístico en el país se basa en su alta diversidad en términos de cultura, paisajes, sitios históricos y riqueza natural. De acuerdo a un estudio sobre competitividad de Ecuador, la fortaleza del país en el mercado turístico internacional radica en su acervo natural y en los valores culturales de sus habitantes. En tal sentido, la diversidad natural y cultural del país juega un papel determinante en la sostenibilidad del turismo y los beneficios económicos asociados con él.

El turismo nacional, y en especial el sector hotelero contribuyen significativamente en la economía del país por la generación del consumo interno. El Ministerio de Turismo (MINTUR), que es el encargado de liderar la actividad turística en el Ecuador, presenta una descripción de los diferentes servicios turísticos que se ofertan en el país y describe que el 2015 se han registrado un número 5.488 establecimientos de alojamiento. El número de plazas (camas) de hospedajes es de 226.12. El número de establecimientos de alojamiento por categorías son: Lujo 40, de primera categoría 700, segunda categoría 1.682, tercera categoría 2.985, cuarta categoría 56 y de categoría única 25.

“En el 2016 el país presentó aproximadamente 4.500 establecimientos de alojamiento turístico, de los cuales solo 27 eran de lujo, que significa menos del 0,5% con una tarifa promedio de \$110, cuando esto en los países de la región está sobre \$170. En el caso de los hoteles de 4 estrellas no superaron el 6% con una tarifa promedio de \$70, sin embargo la mayoría se encontraron en el rango de tarifas inferiores a \$45. Con estas cifras fue muy difícil tener recursos para hacer inversión en mejoramiento.” (Ramirez, 2016)

Pero según el MINTUR para el presente año el ingreso de divisas por concepto de turismo durante el período de enero-marzo del 2017 alcanzó en la balanza de pagos (viajes y transporte de pasajeros) los \$399,5 millones, representando un crecimiento del 1,6% respecto al 2016. Registrando un saldo positivo en la balanza turística de \$141,9 millones.

Entre los principales mercados emisores que encabezan la lista de los 10 primeros países con el mayor número de llegadas al país registrados en el período de agosto del presente año se encuentran: Venezuela con 27.248 (20,9%), Colombia con 24.036 (18,4%), y Estados Unidos con 20.560 (15,8%). Cabe mencionar que el total de extranjeros llegados al país en el mismo mes fue 136.287, cifra que representa un aumento en comparación a la del año 2016 que fue de 119.059. Ecuador a pesar de los estragos ocasionados por el terremoto del 16 de abril del 2016 está apostando por mejorar la calidad de los servicios turísticos e incrementar la demanda de turistas, especialmente en la parte costera que fue la más afectada, la cual constituye el 38 % de los establecimientos de hospedaje del país.

Manabí se encuentra situada en la región Litoral o Costa, está formada por 22 cantones y 53 parroquias rurales. Según datos del MINTUR en el año 2015 fue la segunda provincia del Ecuador con un mayor número de servicios de hospedajes, registrada con 649 establecimientos hoteleros y un número de plazas de cama de 2.8027.

Bahía de Caraquez es una ciudad de la provincia de Manabí que desde el año 1992 se convierte en una ciudad turística, visitada por turistas nacionales e internacionales. Posee atractivos tanto de índole naturales como culturales que lo hacen representativo de la misma. Poseen un número

de habitante de 20.921 personas. Las principales actividades a las que se dedican los pobladores son; la pesca y la agricultura, seguido por el servicio turístico.

Aunque “después de un año del terremoto, en esta ciudad el 50 % de la infraestructura hotelera se encuentra en óptimas condiciones. En total son 14 los hoteles y hostales habilitados, lo que representa 700 camas.” (Medios Públicos EP, s.f), Bahía de Caráquez sigue con el empeño de superarse y fomentar su economía.

Estudios realizados por el departamento de investigación de la Extensión Bahía de Caráquez determino que existen bajos niveles de ingresos por turista internacionales en la localidad, además el porcentaje de ocupación lineal está por debajo del 15% en el destino por lo que denota un bajo nivel de productividad en el sector debido a que no se evalúan ni gestionan los costos asociados a la calidad para analizar las reservas de eficiencia existentes y orientar la mejora en las actividades turística del destino.

El bajo nivel de eficiencia económica que presenta el destino turístico del cantón Sucre, ubicado en el litoral costa del Ecuador provoca la existencia de grandes reservas de eficacia y eficiencia que limitan la sostenibilidad de los servicios hoteleros.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

Según Hernández (2010), la sostenibilidad “es una de las actividades que satisface las necesidades del turismo y regiones anfitrionas hoy, a la vez que protege y mejora las oportunidades del turismo. El turismo así planeado maneja todos los recursos de manera que todas las necesidades económicas, sociales y estéticas son satisfechas manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.”

Estructurada en dos etapas: Etapa 1: Diagnóstico; y en la Etapa 2: Operativa. Cada una de estas etapas conformada por técnicas y métodos operacionales que contribuyan al desarrollo de la investigación.

Se empleó el método deductivo, porque está dirigido a analizar el entorno y a determinar el nivel de ocupación hotelera, partiendo de la utilización de instrumentos que permitieron conocer los datos para llegar al objetivo, a través de un caso estudio en el hotel Buena Vista Place.

El diseño de la investigación es experimental, ya que a través de instrumentos y técnica de observación en las diferentes empresas que brindan servicio de hospedaje se pudo realizar el artículo. Auxiliado del software REDATAM, que es una plataforma diseñada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo en el Ecuador y el SPSS 21.0 para procesar el instrumento utilizado en el levantamiento.

III. RESULTADOS

La sostenibilidad hotelera es el resultado de un trabajo en equipo, que estará encargada del propietario del alojamiento, y abarca tanto el desarrollo social, cultural y medioambiental de su gestión, ya que brindan mayor confianza y empatía en los huéspedes. Además muestra ventajas generales que permiten mejorar la imagen corporativa, para incrementar el nivel de fidelidad por parte de los clientes y la demanda económica.

De los resultados del levantamiento que se realizó en la localidad de Bahía de Caráquez se analizaron los diferentes tipos de establecimientos turísticos que realizan sus actividades actualmente, por lo que se obtuvo el siguiente resultado que se muestra en la tabla 1.

Tabla 1: Servicios Hoteleros del Cantón Sucre

CATEGORÍA	Nº CATEGORÍA	PORCENTAJE POR CATEGORÍA	NÚMERO DE HABITACIONES	PORCENTAJE DE HABITACIONES	CAPACIDAD DE CLIENTES	PORCENTAJE DE CAPACIDAD
<i>HOTEL</i>	4	18%	61	22%	194	19%
<i>HOSTAL</i>	4	18%	63	22%	207	21%
<i>HOSTAL RESIDENCIAL</i>	4	18%	64	23%	222	22%
<i>HOSTERIA</i>	3	14%	19	7%	95	10%
<i>PENSIÓN</i>	5	23%	62	22%	207	21%
<i>CABAÑA</i>	2	9%	13	5%	70	7%
TOTAL	22	100%	282	100%	995	100%

Fuente: Elaboración propia

En la etapa operativa según los resultados obtenido se determinó que después del terremoto quedaron en un mayor número las pensiones con un 23%, seguidas de los Hoteles, Hostales y Hostales Residenciales con un 18% cada uno, Hostelerías en 14% y Cabañas en un 9%. De acuerdo a la capacidad de clientes los establecimientos con mayor porcentaje son los Hostales Residenciales con un 22%, los Hostales y Pensiones con un 21% cada uno, los Hoteles el 19%, las Hostelerías un 10% y con un 7% las cabañas, estos hospedajes actualmente por su ocupación pueden posesionarse en el mercado hotelero en el Cantón Sucre.

Debido al terremoto del 16 de Abril la mayor parte de los hoteles de Bahía de Caráquez colapsaron, quedando especialmente en la parte central cinco hoteles, ya que el resto de estos establecimientos que actualmente están disponibles, se encuentran en Leónidas Plaza. Aunque es muy difícil levantarse, muchos de los propietarios están invirtiendo de nuevo para que sus empresas vuelvan a surgir.

A continuación, en la siguiente etapa se determinó el nivel de ocupación hotelera en el hotel Buena Vista Place (caso estudio), a través de la percepción de los clientes realizando los siguientes cálculos que se reflejan en la tabla 2.

Tabla 2: Tamaño de la muestra aleatoria a huésped del hotel en temporada de feriado de carnaval

RESERVACIONES CONFIRMADAS	18
RESERVACIONES QUE SE HAN CANCELADO(No llegan los huéspedes)	2
PORCENTAJE DE CANCELACIONES	10%
NÚMERO TOTAL DE HABITACIONES	20
RESERVACIONES MÁS DE UNA NOCHE	7
RESERVACIONES QUE NO SALEN CUANDO SE ESPERABA	1

HABITACIONES FUERA DE SERVICIO	0
HABITACIONES LIBRES	2
HABITACIONES QUE SALIERON ANTES DE TIEMPO	1
HABITACIONES DISPONIBLES	6

Fuente: Elaboración propia

Una vez obtenido los datos necesarios, multiplicamos las reservaciones confirmadas por el porcentaje de reservaciones canceladas:

$$18 \times 10\% = 1,8 = 1$$

Seguidamente se resta los siguientes datos: El número de habitaciones con el número de reservaciones que se han hecho más de una noche, menos las reservaciones que no salen cuando se esperaba y el número de habitaciones fuera de servicio.

$$20 - 7 - 1 - 0 = 12$$

Luego se suma las habitaciones libres con el número de habitaciones que salieron antes de tiempo, más el número de las reservaciones canceladas:

$$12 + 1 + 1 = 14$$

Y finalmente tenemos el nivel de ocupación hotelera, realizando la siguiente operación:

$$\text{Porcentaje de Ocupación} = \frac{\# \text{ Habitaciones Ocupadas}}{\# \text{ Habitaciones Disponibles}} = \frac{14}{6} = 2,3\%$$

El porcentaje de ocupación hotelera durante este año, en la temporada de carnaval en el hotel caso estudio fue de 2,3 % de habitaciones disponibles, lo cual significa que la mayoría de habitaciones fueron vendidas, y por lo tanto, hubo una demanda de turista satisfactoria.

Los servicios hoteleros son fuente generadora de empleo para las personas, están surgen como un intercambio de servicios de calidad, de prestación de servicio y atención al cliente, con la finalidad de que el huésped quede satisfecho con la atención solicitada.

La elaboración de procedimientos con técnicas y métodos matemáticos, permite determinar el nivel de ocupación hotelera, para darle paso al análisis de los factores que provocan una alta o baja demanda económica en los establecimientos hoteleros. Si este porcentaje no es elevado el empresario debe implementar estrategias o técnicas para atraer a más huéspedes a su establecimiento hotelero.

Respecto al muestreo que se realizó y se procesó a través de la herramienta estadística, SPSS 21.0, para comprobar que los huéspedes están satisfechos con el servicio que brinda el Hotel caso de estudio Buenavista Place, los resultados obtenidos de las variables se muestran en la tabla 3.

Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad

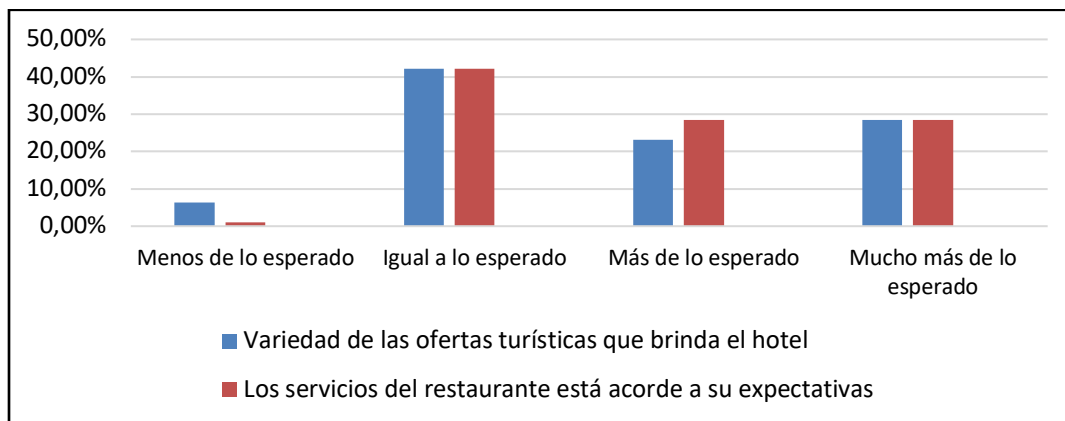
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,877	,877	11

Fuente: Resultados del SPSS 21.0.

La fiabilidad es aceptable por que el valor de la misma estuvo en el rango requerido para definirla como buena según criterios de expertos.

La variedad de las ofertas turísticas que brinda el hotel se midió a través de otro instrumento con la finalidad de conocer las expectativas de los consumidores de los servicios hoteleros y de restaurantes, cuyos resultados se reflejan en la tabla 4.

Tabla 4: Variedad de las ofertas turísticas que brinda el hotel y servicios del restaurante con sus expectativas.

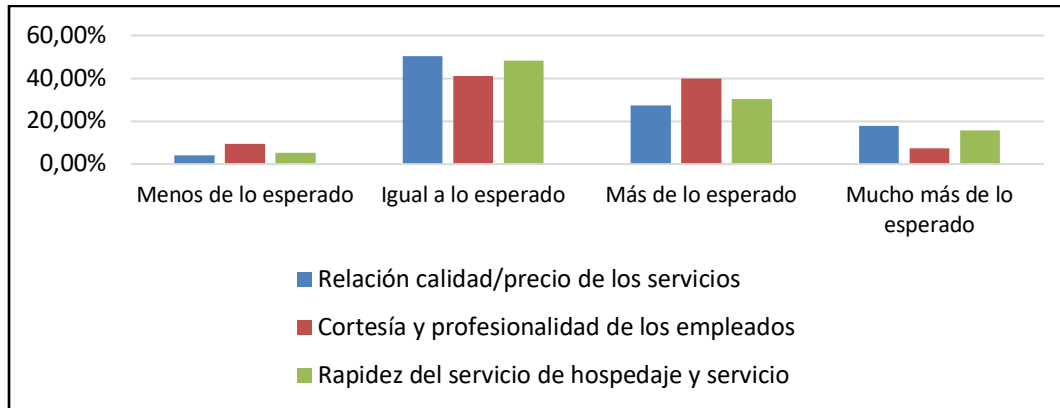


Fuente: Resultados del SPSS 21.0.

En relación a la variedad de las ofertas turísticas que brinda el hotel y a los servicios del restaurante que está acorde a sus expectativas, el 42,1% reconoce que es lo que ellos esperaban, el 28,4 % sugirió que es mucho más de lo esperado. El 28,4% que es más de lo esperado y el 1,1 % que es menos de lo esperado, estos dos últimos porcentajes se refieren a la pregunta si los servicios del restaurante están acordes a sus expectativas, mientras que varía en; más de lo esperado con el 23,2 % y el 6,3 % que es menos de lo esperado en la siguiente punto.

Como observamos existe una correlación respecto a las dos interrogantes, ya que se refieren al grado de satisfacción de los huéspedes, por lo cual se caracterizan como aspectos muy importantes en el ámbito de la eficacia y eficiencia en el desarrollo económico de las empresas hoteleras. Tabla 5.

Tabla 5: Relación calidad/precio de los servicios, cortesía/profesionalidad de los empleados y rapidez del servicio de hospedaje y servicios.



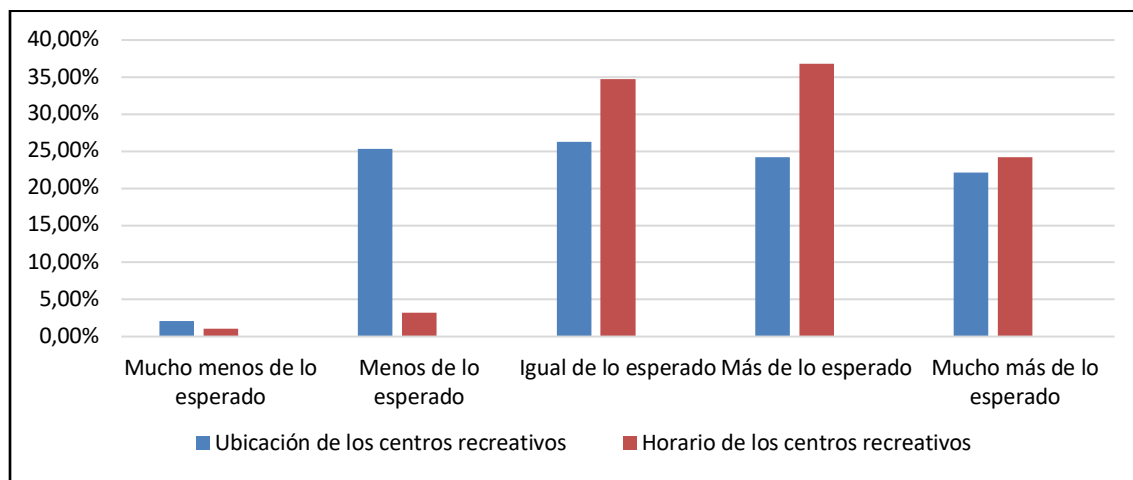
Fuente: Resultados del SPSS 21.0.

Estas tres variables se relacionan ya que sus niveles en los diferentes aspectos tienen proporciones casi iguales en las mismas dimensiones. En mayor porcentaje los huéspedes manifestaron que es lo que ellos esperaban en cuanto a la relación precio/calidad de los servicios, la cortesía/profesionalismo de los empleados y la rapidez del servicio de hospedaje y servicios. Seguidamente de la opción más de lo esperado, luego mucho más de lo esperado y por último menos de lo esperado.

Cuando al empresario no le importa la calidad y el único objetivo para él es el precio, se disminuye la demanda y la competitividad de la empresa. Debemos ser conscientes que para brindar un servicio, se debe adaptar los precios de acuerdo a las condiciones del mercado.

Los empleados deben poseer habilidades y conocimientos necesarios para brindar el servicio, de forma correcta y precisa; un sonrisa, un trato amable es la bienvenida al éxito de la empresa de hospedaje. La profesionalidad en el ámbito hotelero implica conocer de manera profunda su trabajo y mantener una relación estrecha con el cliente, aconsejándoles o sugiriéndole un servicio: Tabla 6.

Tabla 6: Ubicación y horarios de los centros recreativos



Fuente: Resultados del SPSS 21.0.

Respecto a la ubicación de los centros recreativos los encuestados concluyeron en mayor porcentaje con 26,3% que era lo que ellos esperaban, el 25,3% comentaron que es menos de lo que ellos esperaban, 24,2% más de lo esperado, 22,1% mucho más de lo esperado y 2,1% mucho menos de lo esperado.

Así mismo los porcentajes en relación a los horarios tuvieron resultados casi parecidos, el 36,8% opinaron que es más de lo que ellos esperaban, el 34,7% dijeron que es igual a lo que ellos esperaban, el 24,2% que es mucho más de lo que ellos esperaban, el 3,2% que es menos de lo esperado y 1,1% que es mucho menos de lo que ellos esperaban.

Esto quiere decir que la localización y el horario de los centros recreativos son factores importantes, para los turistas a la hora de escoger un lugar para pasar las vacaciones o descansar, la mayoría de personas buscan sitios con atractivos turísticos, cerca de una playa o balneario, donde el acceso sea adecuado, la gastronomía sea excelente, o donde se pueda realizar diferentes actividades de recreación según se muestra en los resultados tabla 7.

Tabla 7: Seguridad turística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho menos de lo esperado	1	1,1	1,1	1,1
Menos de lo esperado	13	13,7	13,7	14,7
Igual a lo esperado	41	43,2	43,2	57,9
Más de lo esperado	31	32,6	32,6	90,5
Mucho más de lo esperado	9	9,5	9,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Resultados del SPSS 21.0.

En este gráfico podemos observar que el 43,2% de los encuestados opinaron que la seguridad turística en este hotel es igual a lo esperado, el 32,6% respondieron que es más de lo esperado, el 13,7% que es menos de lo esperado, el 9,5% es mucho más de lo esperado y el 1,1% comentaron que es mucho menos de lo que ellos esperaban. Es decir que la mayoría de turistas que visitan este hotel consideran que este establecimiento hotelero presenta condiciones de seguridad óptimas y por lo tanto aceptables para que los huéspedes puedan estar tranquilos a la hora de hospedarse, cuyos resultados se revelan en la tabla 8.

Tabla 8: Satisfacción de la estancia en la ciudad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho menos de lo esperado	1	1,1	1,1	1,1
Igual a lo esperado	38	40,0	40,0	41,1
Más de lo esperado	33	34,7	34,7	75,8
Mucho más de lo esperado	23	24,2	24,2	100,0

Total	95	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Fuente: Resultados del SPSS 21.0.

En este último gráfico observamos que los encuestados se encuentran satisfechos con su estancia en Bahía de Caráquez, ya que la mayoría con un 40,0% dijeron que es igual a lo que ellos esperaban, seguidamente está el 34,7% de personas que opinaron que es más de lo esperado, el 24,2% que es mucho más de lo que ellos esperaban y el 1,1 % que es mucho menos de lo esperado.

El sector hotelero de Bahía de Caráquez a pesar de la eventualidad del terremoto que ocurrió el año pasado, brinda servicios que satisfacen a los turistas que la visitan, además su entorno sociocultural (atractivos turísticos, las tradiciones, gastronomía, desarrollo social, costumbres, entre otros), son estrategias de eficiencia y eficacia que promueven la demanda turística en este cantón.

IV. CONCLUSIONES

Una vez realizada la siguiente investigación y luego de analizar el nivel de ocupación hotelera en el caso de estudio del Hotel Buenavista Place, llegamos a las siguientes conclusiones:

Los sucesos sísmicos en la zona no incidieron negativamente en el índice de afluencia de turista en la ocupación a las instalaciones hoteleras, según cálculo realizado en el Hotel Buena Vista Place.

La encuesta aplicada dio una fidelización de 0.877 siendo aceptable según criterios de especialistas, los parámetros evaluados en la mismo referente a servicios, seguridad turística y afluencia aportaron positivamente a la investigación.

Fue representativo que el 43,2% de los encuestados opinaron que la seguridad turística en este hotel es igual a lo esperado, el 32,6% respondieron que es más de lo esperado por lo que la variedad de las ofertas turísticas que brinda el hotel y a los servicios del restaurante que está acorde a sus expectativas donde el 42,1% reconoce que es lo que ellos esperaban, el 28,4 % sugirió que es mucho más de lo esperado.

V. BIBLIOGRAFÍA

Alvarez, D. y Álvarez D. (2001). *El sistema canario de innovación y el sector turístico. Fundación Formación y Desarrollo Empresarial (FYDE)*. Caja Canarias. España: Gobierno de Canarias.

Galviz, G. I. (2011). *Calidad en la Gestión del Servicio. Venezuela*. Fondo Editorial Biblioteca "Universidad Rafael Urdaneta".

Hernández, E. C. (2010). *Turismo y Recreación. Bases Teóricas, Conceptuales y Operativas*. Mexico: Trillas.

Medios Públicos EP. (s.f). El 50 % de la infraestructura hotelera de Bahía de Caráquez se encuentra en óptimas condiciones. Obtenido de <http://www.ecuadortv.ec/radio/el-50-de-la-infraestructura-hotelerade-bahia-de-caraquez-se-encuentra-en-optimas-condiciones#sthash.tX4DiWLN.dpbs>

MINTUR. (2015). Servicios Turísticos. Obtenido de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/20-oferta-turistica/servicios-turisticos/247>

PLANDETUR. (26 de Septiembre de 2007). Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador "Plandetur 2020". Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

Ramírez, C. Q. (25 de Mayo de 2016). Evolución y Perspectivas del sector Hotelero Ecuatoriano. Obtenido de <http://www.bcmecuador.com/single-post/2016/05/25/Evoluci%C3%B3n-y-Perspectivas-del-sector-Hotelero-Ecuatoriano-1>

Román, A. V. (2011). *Manual de Protocolo para Empresas Hoteleras*. Cartagena.

Román, D. (2015). Diseño de un plan de mejoramiento de la calidad para las áreas de alojamiento, recepción y alimentos y bebidas del hotel Ricón Escandinavo, localizado en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha. Quito.

Sancho. (1998). *Introducción al Turismo*. Organización Mundial del Turismo.

Santomá, R. &. (2008). *Calidad de Servicio en la Industria Hotelera*.

SERVICIO DE RECEPCIÓN HOTELERA. (2017). Obtenido de <http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/recepcion.pdf>

Tecnología de Hospedaje. (10 de 8 de 2007). CLASIFICACION DE HOTELES POR SUS SERVICIOS. Obtenido de <http://tecnologia1bustamante.blogspot.com/>

United States Department of Agriculture Food Safety and Inspection Service. (19 de Agosto de 2013). Principios Básicos en la Preparación de los Alimentos Inocuos. Obtenido de <https://www.fsis.usda.gov/wps/portal/informational/en-espanol/hojasinformativas/manejo-adecuado-de-alimentos/preparacion-de-los-alimentos-inocuos/preparacion-alimentos-inocuos>