

INDUSTRIA DE ALOJAMIENTO DEL BARRIO SAN MARCOS: UN ESTUDIO DE CARACTERÍSTICAS E INDICADORES HOTELEROS EN QUITO-ECUADOR

SAN MARCOS NEIGHBORHOOD ACCOMMODATION INDUSTRY: A STUDY OF HOTEL CHARACTERISTICS AND INDICATORS IN QUITO-ECUADOR

María Dolores Quintana* ; Gabriel Alejandro Díaz

Universidad UTE. Campus Matriz "Burgeois s/n y Rumipamba, Quito, Ecuador.

Email: maria.quintana@ute.edu.ec

<http://doi.org/10.33789/enlace.19.2.70>

Resumen: *El Barrio San Marcos es parte del Centro Histórico de Quito, es un icono de cultura y patrimonio de la ciudad capital del Ecuador. El Barrio forma parte de una de las dos zonas especiales turísticas ZET de Quito, por lo cual son espacios que guardan importante atractivo histórico, cultural y turístico. Esta investigación surge de la necesidad de contar con las características más actualizadas de un territorio que no prescribe información de carácter bibliográfico y referencias de fuentes primarias por lo cual se ha levantado; datos de huéspedes, de clientes y de los establecimientos que operan en el sector orientados al sector de alojamiento, lo que permitirá evidenciar la viabilidad de información a los principales actores de la industria de alojamiento para la generación de estrategias que mejoren la competitividad de los establecimientos y de la calidad de los servicios de alojamiento enfocados al verdadero nicho de mercado y con las necesidades específicas. Entre los resultados hallados se identificó seis hostales y ocho hoteles donde se destacan que la mayoría de los huéspedes son extranjeros y mantienen una estadía entre uno a tres días y el mayor país del que proceden es desde Estados Unidos.*

Palabras clave: *Industria de alojamiento, San Marcos, indicadores hoteleros*

Abstract: *The San Marcos neighborhood is part of the Historic Center of Quito, it is an icon of culture and heritage of the capital city of Ecuador. The neighborhood is part of one of the two special tourist areas of Quito ZET, so they are spaces that keep important historical, cultural and*

Recibido: 4 de agosto de 2020

Aceptado: 15 de septiembre de 2020

Publicado como artículo científico en la Revista de Investigación Enlace Universitario 19 (2), 14-28

tourist appeal. This research arises from the need to have the most up-to-date characteristics of a territory that does not prescribe bibliographic information and references from primary sources, for which reason it has been raised; data on guests, customers and operators operating in the sector oriented to the accommodation sector, which have evidence of the viability of information to the main actors in the accommodation industry for the generation of strategies that improve the competitiveness of devices and the quality of hosting services focused on the true market niche and with specific needs. Among the results found, six hostels and eight hotels were identified, where it is found that most of the guests are foreigners and affected a statistic between one and three days and the largest country in the country is from the United States

Keywords: *Accommodation industry, San Marcos, hotel indicators*

I. Introducción

El Centro Histórico De Quito: Cultura, Historia Y Turismo

Ecuador actualmente es considerado como un destino turístico muy valorado debido a la riqueza cultural, gastronómica, mega diversidad y calidez de su gente. No obstante, para los turistas el tema de alojamiento es un factor que despierta gran interés y preocupación a fin de hacer de su estadía una experiencia agradable. Ecuador tiene ofertas en alojamiento que van desde los hoteles más lujosos categorizados como hoteles cinco estrellas hasta hoteles y hostales de dos estrellas. La mayoría de los turistas dedican gran parte de su tiempo a conocer la cultura, costumbres, gastronomía y lugares emblemáticos y representativos del país, pero en lugares emblemáticos y tradicionales del Centro Histórico de Quito como lo es el Barrio San Marcos y dependiendo del poder adquisitivo, estilo de vida, status y nivel socio – económico de los turistas, puede plantearse la posibilidad de dejar en segundo plano los lujos y comodidades que se encuentran en los alojamientos de primera categoría y escoger

un establecimiento del sector que le brinde alojamiento cómodo y seguro y que aunque no cuente con todos los servicios de un hotel de lujo, tiene la ventaja de encontrarse en un espacio que guarda un legado histórico, cultural y patrimonial y que además, se encuentra localizado a tan solo unos minutos de camino de otros muchos atractivos turísticos que se pueden conocer en el Centro Histórico de la capital Ecuatoriana.

Quito, ciudad capital del Ecuador, cuenta con una importante suma de atractivos que fusionan la modernidad y antigüedad. Hoy en día, es base del movimiento económico y logístico del país. Uno de los principales y más frecuentados sitios es el Centro Histórico que recibe visitantes locales, turistas extranjeros y de todo Ecuador, que comparten el interés por una ciudad reconocida como Patrimonio Cultural de la Humanidad, la misma que se realizó por la Unesco en 1978 por poseer el centro histórico más conservado y extenso de América (Peralta & Moya, 2007).

Precisamente por su importante resonancia histórica, el Centro Histórico de Quito “cuenta con una centralidad histórica que

se considera viva, debido a las actividades comerciales y políticas que en el espacio se desarrollan, pero sobretodo porque es un lugar donde todavía existe actividad residencial. Ha conservado bienes muebles e inmuebles que son reconocidos como bienes patrimoniales, que mantienen una relación de uso e interés con la población y el territorio” (Llugsha, 2019)

Por lo cual muestra progreso durante los últimos años y ofrece a los turistas un espacio urbano caracterizado por salvaguardar la integridad de los turistas residentes mediante la implementación de medidas de seguridad tales como mejores sistemas de iluminación y otros elementos que persiguen como fin, conservar el buen estado de los edificios, fachadas de casas restauradas, limpieza de las mismas lo cual incide de manera importante en el proceso de restauración y mantenimiento del lugar. No puede pasar desapercibido el crecimiento de los lugares que ofrecen alojamiento a los visitantes en vista de la importante aparición de hoteles categorizados con cinco y cuatro estrellas, cualidad que años atrás era exclusiva del sector centro-norte de la capital ecuatoriana. El Patio Andaluz, Hotel Plaza Grande o Casa Gangotena son solo algunos de los hoteles de estilo colonial que forman parte de la amplia oferta de alojamiento que el Centro Histórico de Quito ofrece a los huéspedes y a los turistas nacionales y extranjeros.

El crecimiento de hoteles y hostales también ha sido importante; si bien no brindan las mismas comodidades ni servicios que un establecimiento de cinco estrellas, ofrecen una posibilidad económica al momento de

seleccionar el lugar de hospedaje y destinar ese ahorro a actividades que contribuyen a conocer las costumbres, tradiciones, historia y cultura de Ecuador.

El Barrio San Marcos, ubicado en el Centro Histórico de la capital ecuatoriana, es uno de los íconos de la Zona Especial Turística del Centro Histórico de Quito. Se encuentra entre dos quebradas muy marcadas que lo separan del barrio de La Loma; la mayoría de sus edificaciones conforman casas de dos pisos y se despliegan a través de la calle Junín (calle larga) donde se hallan la mayoría de los establecimientos de alojamiento.

La decoración y el estilo colonial se conservan como patrimonio. En el siglo XVI, residían clérigos, artesanos, plateros y herreros. A partir del siglo XVIII, fue un principal sitio de residencia de importantes personajes referentes de la política, cultura y religión de Ecuador (Minchom, 2007). Hoy, las mismas edificaciones reciben a huéspedes estadounidenses, australianos y alemanes.

Revisión De Literatura

La Industria Hotelera En El Distrito Metropolitano De Quito

Una industria es aquella que genera la transformación de materia prima en producto terminado. Gracias a la producción de alimentos y bebidas en los hoteles, hostales, hosterías y resorts se entiende a la Hotelería como una industria, capaz de generar importantes productos que, apoyados con un excelente servicio, brindan satisfacción en la estadía a los huéspedes y clientes.

El término *industria* se caracteriza por una amplitud lexicológica. Si tomamos la definición del (Real Academia Española) tiene cuatro acepciones: maña y destreza o artificio para hacer una cosa; conjunto de operaciones materiales ejecutadas para la obtención, transformación o transporte de uno o varios productos naturales; instalación destinada a estas operaciones; suma o conjunto de las industrias de un mismo o de varios géneros, de todo un país o de parte de él (Casado, 2009).

Reglamento De Alojamiento

Es el instrumento que otorga las orientaciones a los diferentes establecimientos del país para su operación legal. Fue modificado en el año 1978; más tarde con la llegada de franquicias a Ecuador se cambió ligeramente en el año 2002. En 2015, se realizó una actualización; sin embargo, ciertos elementos fueron modificados para 2016, en la Tabla I se muestra un compilado del reglamento vigente.

La clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura conforme el Reglamento de Alojamiento Vigente menciona los requerimientos generales para los establecimientos que rigen en el país.

Tabla I. Establecimientos, nomenclatura y características

Establecimiento	Nomenclatura	Características
Hotel	H	Ofrece servicio de hospedaje en habitaciones privadas, con cuarto de baño, ocupa la totalidad de la infraestructura de una propiedad. Brinda servicio de alimentos y bebidas en un espacio definido, requiere mínimo cinco habitaciones.
Hostería	HT	Establecimientos que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas con cuarto de baño. Puede ocupar parte o la totalidad de un inmueble. Brinda servicio de alimentos y bebidas, cuenta con áreas verdes, zonas de recreación. Requiere mínimo cinco habitaciones
Lodge	L	Posee materiales y diseños según el lugar en el que se encuentra.
Refugio	RF	Establecimiento con habitaciones privadas o compartidas, con baño privado o compartido. Posee un área de cocina y comedor. Está generalmente en montañas y áreas naturales protegidas que faciliten la estadia de personas en la zona.
Casa de Huéspedes	CH	Alojamiento para hospedaje que se oferta en una casa donde habita el prestador del servicio. Requiere habitaciones y baños privados. Es opcional la prestación de servicio de alimentos y bebidas. Su capacidad está entre dos y cuatro habitaciones. No es permisible en la Provincia de Galápagos
Hostal	HS	Establecimiento que requiere habitaciones compartidas o privadas con baño privado, es viable el uso de parte o la totalidad de un inmueble, brinda el servicio de alimentos y bebidas y opcionalmente otros servicios, posee mínimo cinco habitaciones.
Hacienda Turística	HA	Posee instalaciones, habitaciones y cuartos de baño privado o compartido según su categoría. Se ubica en zonas naturales. Su edificación puede tener elementos patrimoniales y culturales. Desarrolla actividades propias de naturaleza: excursiones, cabalgata, huerto orgánico. Cuenta servicio de alimentos y bebidas y, opcionalmente, otros servicios. Requiere mínimo cinco habitaciones
Resort	RS	Establecimiento que cuenta con un mínimo de cinco habitaciones privadas con baño privado en entornos naturales y posee servicios recreacionales que permiten el desarrollo de diversas actividades. Adicionalmente, para la prestación de servicios de alimentos y bebidas posee lugares independientes y variados.
Campamento Turístico	CT	Alojamiento turístico que cuenta con áreas delimitadas para acampar, ofrece áreas de baño y espacios para la preparación de alimentos.

Fuente: Elaborado por Autores. Adaptado de: (Ministerio de Turismo, 2016) .Reglamento de Alojamiento.

Tasa De Ocupación Hotelera (TOH) Quito

América Latina desarrolla múltiples estrategias para alcanzar mayores índices en la Tasa de Ocupación Hotelera¹ (TOH). Colombia fue el caso más exitoso, pues desde el año 2004 no había alcanzado altos estándares. En el año 2017, logró el 56.3% de ocupación, lo cual es avalado por el Administrativo Nacional de Colombia (DANE).

Para María Lorena Gutiérrez, Ministra de Comercio, Industria y Turismo de 2017, las razones de la evolución son claras; manifiesta que el cuidado a la seguridad que ha implementado el país, el desarrollo del acuerdo de paz firmado con las FARC, avances en infraestructura y solidez económica ha mejorado la confianza internacional y reducido el índice de riesgo país.

Ecuador, en correspondencia, tiene tres datos distintos al respecto. El primero, según los propietarios del sector; el segundo, según la Asociación Hotelera del Ecuador, y el tercero, según el Ministerio de Turismo. Sobre el primer dato, según varios establecimientos, existe disminución en su ocupación en el año 2017; fundamentan su planteamiento en que se crearon tres hoteles más de lujo, disminuyeron los turistas ejecutivos por la caída de los precios del petróleo, además de la crisis nacional y mundial (El Comercio, 2017) . El segundo dato lo declara André Obiol, presidente de la AHOTEC (2017),

¹ Tasa de Ocupación Hotelera: Es la relación porcentual entre el número de habitaciones o de unidades habitacionales vendidas sobre la capacidad máxima instalada. (Martínez, 2009)

(Obiol, 2017), quien afirma que Ecuador cuenta con una TOH del 50% por la decisión de reactivar sus negocios.

El tercer dato según lo muestra la tabla II. hace referencia a la ciudad de Quito, donde sus estadísticas de ocupación hotelera desde el año 2006 han variado según el Ministerio de Turismo del Ecuador en el Sistema Institucional de Indicadores Turísticos 2016-2017.

Tabla II. Tasa de Ocupación Hotelera

CATEGORÍA	2013	2014	2015	2016	2017
LUJO	73	71.9	64.8	56.3	57.2
PRIMERA	61.4	61.1	55.4	48.3	48.8
SEGUNDA	42.7	40.8	40	36.6	36.6

Fuente: Elaborado por Autores. Adaptado de: (Quito Turismo, 2017) . www.quito-turismo.gob.ec/estadisticas/infograma-hotelerero

- Los hoteles de lujo consideran una muestra de 9 establecimientos.
- Los hoteles de primera categoría 75 establecimientos.
- Los hoteles de segunda categoría 151 establecimientos.

Zona Especial Turística Centro Histórico

Conforme la Resolución A012 de 24 de octubre de 2015 en búsqueda del desarrollo y planificación del Distrito Metropolitano de Quito, se propuso el cumplimiento de las Normas Técnicas para las Zonas de La Mariscal y El Centro Histórico (Quito Turismo , 2015) en la figura I se muestra la

distribución y alcance de la zona especial turística (ZET) Centro Histórico de Quito.

La regulación y control en las ZET's solo admite el funcionamiento de las siguientes actividades y categorías:

- Hoteles de Lujo Primera y Segunda Categorías
- Hostales de primera y segunda categorías
- Pensiones de primera y segunda categorías
- Restaurantes y cafeterías de lujo primera y segunda categorías
- Salas de recepciones y banquetes de primera y segunda categorías
- Agencias de viajes mayoristas, internacionales, operadores y duales

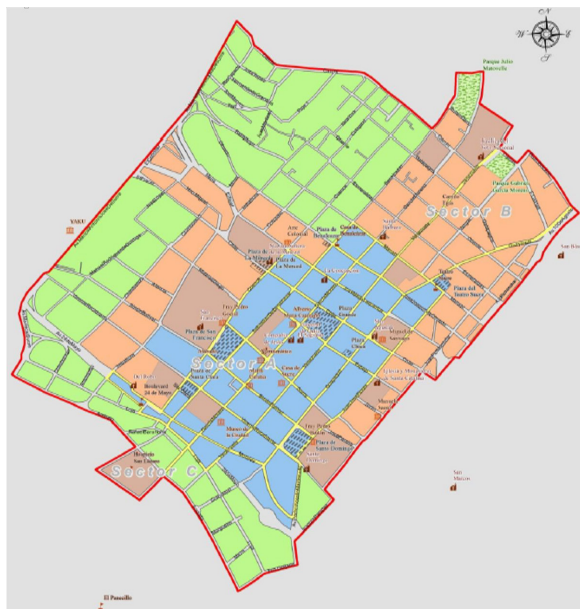


Figura N° 1. Sectores ZET Centro Histórico. Recuperado de (Quito Turismo, s.f.)

Sector A (color celeste): Área Turística Cultural

Sector B (color naranja): Área Residencial -

Comercial

Sector C (color verde): Área Residencial

El Reglamento de Alojamiento del año 2016 reconoce los elementos a considerarse en la actividad a nivel nacional, ya que el alojamiento es un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos de Ecuador (Ministerio de Turismo, 2016).

El Plan de Gestión para la Zona Especial Turística del Centro Histórico de Quito (2014) ha sido direccionado y enfocado en conocer algunas características que forman parte de la oferta de alojamiento del visitante del Centro Histórico de Quito (CHQ), las cuales son:

- Tipo de huéspedes

El Centro Histórico de Quito (CHQ) recibe cerca de 460.000 turistas al año. Conforme el promedio de los últimos cinco años, los datos son: hombres 69.33%; 45% de los turistas están entre 31 y 45 años; 90% son extranjeros; 9,77%, ecuatorianos no residentes; visita por ocio y recreación corresponde al 36.8%; eventos y negocios, 16.9%, y visita a familiares, 43.30%.

- Procedencia del visitante/ país de origen

Estados Unidos 27%, Colombia 11%, España 7%.

Mercados dinámicos en América del Sur: Venezuela, Argentina, Chile y Perú.

Mercados dinámicos en América del Norte: EEUU y Canadá.

Europa: Alemania, Francia e Italia.

- Rango de edad

Estudios realizados en el año 2014 reflejan que el 23% de los turistas se encuentran entre 51 y 65 años de edad.

- Tiempo promedio de estancia

Para el año 2017, se registró un ingreso de 652 912 turistas que constituye un 4% más respecto a 2016. La tasa de ocupación hotelera representa el 46.97% y la estancia media en noches en el DMQ es de 1.24 noches en 2017. Quito es un destino de paso a otras localidades turísticas del país que llama la atención de turistas.

Las visitas a Quito, según Quito Turismo en el Boletín de Infograma Hotelero (2017) se muestran en la Tabla III., tiene una estancia promedio de dos a cuatro noches; en ciertos casos, se alargan hasta siete noches, por lo cual se lo considera un centro turístico de distribución².

El estudio refleja un comparativo con datos estadísticos de las entidades de control del DMQ Distrito Metropolitano de Quito y del Centro Histórico de Quito (CHQ) que son:

² Centro turístico de distribución: Los visitantes viajan hacia los atractivos y se regresan para pernoctar. Su estadía es de no más de tres días. (Guerrero, P., Ramos, J., 2014)

Tabla III. Tasa de Ocupación Hotelera por categoría TOH, Zona Especial Centro Histórico de Quito

Categoría	Nomenclatura	Acumulado (%)
Primera	CH	41.7
Segunda	CH	31.6

Fuente: Elaborado por Autores. Adaptado de: Quito Turismo (2017), Infograma Hotelero. Recuperado de: (Quito Turismo, 2017).

Los establecimientos en el Centro Histórico de Quito no superan una ocupación acumulada del 40%, lo que demuestra que es necesario un planteamiento diferente conforme al perfil del visitante, tarifas y lugares que constituyan un importante compilado de atractivos para que el huésped decida elevar su periodo de consumo.

II. Materiales Y Métodos

La presente información es de carácter exploratorio y de observación, ha sido levantada en un barrio localizado en el Centro histórico de Quito y el estudio se desarrolló a través de una encuesta conformada por 31 factores que permitieron obtener respuestas abiertas y cerradas. El proceso se llevó a cabo en el territorio en establecimientos y permitió conseguir datos estadísticos para su análisis.

Los resultados muestran el estado actual de administradores de catorce establecimientos que formaron parte de la investigación en el Barrio San Marcos por medio de una muestra no probabilística.

III. Resultados Y Discusión

Características Del Sector Hotelero En El Barrio San Marcos

En el Barrio San Marcos, se encuentran importantes atractivos: el Convento de Santa Catalina de Siena fundado en 1593 con una profunda historia que concierne desde las Vírgenes del Sol, el escondite de los restos de García Moreno, hasta la historia viva de las monjas catalinas, productoras de vino de consagrar pacificado de vitis vinífera y una vida de clausura entre anchas paredes, jarabes, cremas artesanales y panadería exquisita que se cuece entre sus cocinas de leña y hornos de barro.

Todas estas tradiciones se han extendido hasta el sector de alojamiento donde se despliegan hostales y hoteles en el Barrio San Marcos, que son levantados en edificios patrimoniales y distinguidas infraestructuras. En sus fachadas se divisan patios centrales oscuros y llenos de historia que son un excelente atractivo para los visitantes. El Hotel Boutique Casa San Marcos, con categoría tres estrellas (Ministerio de Turismo, 2017), es una hermosa edificación del siglo XVII de estilo barroco³ con equipamiento en sus habitaciones que datan de hace 200 años.

Los huéspedes que visitan el Centro
3 Barroco: estilo arquitectónico o de las artes plásticas: Que se desarrolló en Europa e Iberoamérica durante los siglos XVII y XVIII, opuesto al clasicismo y caracterizado por la complejidad y el dinamismo de las formas, la riqueza de la ornamentación y el efectismo. U. t. c. s. m. Real Academia Española (2018). Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=59BRieE>.

Histórico de Quito se alojan entre uno y dos días (Quito Turismo, 2017). El Barrio San Marcos es elegido por la cercanía a lugares representativos como la Plaza de la Independencia, el Palacio de Carondelet, Museo Manuela Sáenz, Hotel Boutique Casa San Marcos Plaza e Iglesia de San Marcos. Se escoge este sector usualmente por la corta distancia para el desarrollo de Turismo Cultural que ofrece el Centro Histórico de Quito con sus museos, iglesias y gastronomía.

Para los huéspedes, se prioriza el servicio de alimentos: a la habitación, en restaurantes, cafeterías y otros establecimientos bajo convenio. Cabe constatar que Según el Catastro Nacional (2017), los catorce establecimientos que forman parte del estudio están registrados en el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR).

El Ministerio de Turismo en el Reglamento de Alojamiento (2016) menciona que en los hoteles se admite la categoría de dos a cinco estrellas y en el caso de los hostales de una a tres estrellas.

La categoría de los hoteles y hostales del Barrio San Marcos, que formaron parte de la investigación, incluyen:

- 2 establecimientos de 1 estrella
 - 5 establecimientos de 2 estrellas
 - 6 establecimientos de 3 estrellas y,
 - 1 establecimiento de 4 estrellas.
- Cada uno es auditado en servicios para alcanzar, reducir o superar su categoría cada año.

Servicios Del Área De Alimentos Y Bebidas En Los Hoteles Y Hostales

Todos los hoteles requieren servicio de alimentos y bebidas. La asignación de la categoría difiere al respecto de estas y otras exigencias que son más permisibles en categorías de una y de dos estrellas, como acortar el horario de atención de 24 a 12 horas; que el servicio de alimentos a la habitación no sea exigible en la categoría de dos estrellas; el servicio de cafetería es exclusivo para la categoría de cinco estrellas y el servicio a la

habitación.

Por su parte, los administradores y propietarios de hostales tienen alianzas estratégicas con restaurantes, cafeterías y tiendas de productos para solventar las necesidades de alimentación de los huéspedes y clientes.

Los criterios al respecto del área de alimentos y bebidas, según el Reglamento de Alojamiento (Ministerio de Turismo, 2016) que se exigen en los establecimientos, se detallan con más claridad en la siguiente tabla IV:

Tabla IV. Servicios que exige el Reglamento de Alojamiento en el Área de Alimentos y bebidas a hoteles y hostales

Criterio de valoración/exigencia	Establecimiento			Categoría				
	Hostal	1	2	3	4	5		
Restaurante dentro del establecimiento			X	X				
Bar dentro del establecimiento			X	X				
Servicio de alimentos a la habitación		X	X	X				

Criterio de valoración/exigencia	Establecimiento			Categoría (estrellas)				
	Hotel	1	2	3	4	5		
Restaurante dentro del establecimiento			X			X		
Bar dentro del establecimiento			X	X	X	X		
Servicio de alimentos a la habitación				X	X	X		

Fuente: Elaborado por Autores. Adaptado de Ministerio de Turismo (2016).

Los huéspedes y clientes en el sector del Centro Histórico de Quito y particularmente en el Barrio San Marcos provienen a los sitios encuestados preferencialmente turistas extranjeros, ya que los clientes nacionales no pernoctan en los hoteles y hostales.

Otros Servicios Que Ofertan Los Establecimientos En El Barrio San Marcos

Los hoteles y hostales del Barrio San Marcos

han priorizado servicios en las habitaciones que son parte de las exigencias del Reglamento de Alojamiento. Entre ellos, la mayoría, de acuerdo a la demanda de los huéspedes, son servicio de televisión con cable, servicio de internet con conexión inalámbrica, agua caliente y teléfono en las habitaciones, como lo muestra la tabla V. Servicios en las áreas de uso común. En los establecimientos encuestados, las áreas de uso común con

las que contaban los hostales y hoteles son televisión, teléfono, internet, restaurante y recepción 24 horas prioritariamente mientras que otros servicios como convenios con

cooperativas de taxis, servicio de bar y parqueadero son demandados en menor nivel, como se visualiza en la tabla VI. Durante el mes de marzo- abril 2018.

Tabla V. Servicios en las habitaciones de los hoteles y hostales del Barrio San Marcos

Nombre del establecimiento	Rincón Familiar	hostal historia	Friends Hotel	Hotel Flores	Experience Hotel Illa	Hostal El Sol	Hotel Quito	Hotel Viena	Hotel Real Audiencia	Hostal Montufar	Hotel San Francisco de Quito	Hotel Boutique Plaza Sucre	Hotel Huasi Continental	Hostal Puerta del Sol	Si	No
Televisión	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	13	1
Agua caliente	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	13	1
Teléfono	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	12	2
Conexión a internet	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	13	1
Aire acondicionado	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	No	No	6	6
Lavandería	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí	Sí	No	No	9	5
Room service	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	6	6

Fuente: Elaborado por Autores

Tabla VI. Servicios en áreas de uso común de los hoteles y hostales del Barrio San Marcos

Nombre del establecimiento	Rincón Familiar	Hostal History	Friends Hotel	Hotel Flores	Experience Hotel Illa	Hostal El Sol	Hotel Quito	Hotel Viena	Hotel Real Audiencia	Hostal Montufar	Hotel San Francisco de Quito	Hotel Boutique Plaza Sucre	Hotel Huasi Continental	Hostal Puerta del Sol	Si	No
Televisión	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	12	2
Teléfono	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	10	4
Conexión a internet	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	12	2
Calefacción	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	no	Sí	No	Sí	No	No	No	9	5
Restaurante	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	10	4
Guardiania infantil	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No	4	10
Servicio en áreas de uso común																
Tienda de souvenirs	No	No	No	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	No	No	No	4	10
Servicio médico	No	No	No	Sí	Sí	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	3	11
Transfer	No	No	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	7	7
Recepción 24h	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	12	2
Convenios con taxis	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No	Sí	No	8	6
Área de bar	Sí	No	No	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	No	Sí	No	6	8
Sillas de ruedas para el uso	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No	1	13
Parquadero	No	No	No	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	No	No	5	9

Fuente: Elaborado por Autores

Huéspedes y Clientes

La presente información permitirá conocer las características de los huéspedes⁴ y clientes⁵

4 Huésped: Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida (Ministerio de Turismo, 2016).

5 Cliente: Turista nacional o extranjero

que visitan los catorce establecimientos en estudio: nacionalidad, su lugar de origen, tiempo de estadía y edad promedio.

En los hoteles/hostales que fueron parte del estudio se hallaron los datos que refieren la que visita el establecimiento de hospedaje por un determinado tiempo sin llegar a pernoctar. (Ministerio de Turismo, 2016).

Tabla VII.

Tabla VII. Datos generales de los huéspedes

Nacionalidad del turista	Cantidad
Turistas Nacionales	2
Turistas Extranjeros	14
Tiempo de estadía promedio	Cantidad
1 – 3 días	5
3-7 días	7
7-15 días	1
Más de 15 días	1
Procedencia de los huéspedes	Cantidad
Estados Unidos	5
Japón	1
Alemania	2
España	1
Francia	2
Chile	1
Perú	1
Colombia	2
Edad promedio de los huéspedes	Cantidad
25-30 años	2
30-40 años	5
40-60 años	3

Fuente: Elaborado por Autores

Los turistas en correspondencia con la tasa de ocupación del Centro Histórico de Quito y del país son más extranjeros que nacionales. El tiempo de estadía de los turistas está en su mayoría alrededor de uno a siete días en los establecimientos evaluados.

El origen de los huéspedes es principalmente de Estados Unidos y, en menor escala, de países como Alemania, Francia y Colombia y

la edad promedio se ubica entre 30 y 60 años.

Los turistas suelen acudir a las agencias de viaje con el objetivo de encontrar un abanico de posibilidades que les permita seleccionar alojamiento con base en dos factores principales: por un lado, el presupuesto destinado a hospedaje que disponen y, por otro, las expectativas y necesidades de comodidad y bienestar que les puede

brindar un hotel. Ante tal situación, muchos hoteles están percibiendo el crecimiento representativo que han tenido las reservas *on line* y, conscientes de la importancia que tiene la visibilidad en la web para el turista, han optado por implementar páginas virtuales y sistemas para receptor sugerencias de los huéspedes, reclamos e inclusive servicios postventa que sirven de retroalimentación al establecimiento en procura de identificar situaciones que han generado incomodidad en el huésped y tomar medidas de acción que permitan a su vez, reformular los procesos con lo que se vienen operando y enfocarse siempre en la satisfacción del cliente.

Para la identificación de los establecimientos, servicios y distancias a puntos turísticos, los huéspedes y clientes acceden páginas web, redes sociales y otros medios tecnológicos. Al llegar a los diferentes establecimientos, son recibidos con personal que conoce los idiomas inglés alemán, italiano y quichua.

La sensibilidad del huésped al lugar de alojamiento está siempre presente, pero esta condición se vulnera cuando los visitantes son extranjeros debido a las creencias y costumbres propias de su cultura.

En cualquier caso, de viajes por necesidad de descanso, recreación o de negocios, el hotel tiene la necesidad de brindar al visitante una estadía acogedora y de calidad.

Con el transcurrir de los años, el sector hotelero ha determinado que uno de los factores clave para gestionar eficientemente este rubro, es la capacidad de respuesta del establecimiento para atender a las necesidades

y requerimientos de los clientes. La calidad en el servicio comprende muchos elementos, entre ellos la voluntad de los empleados para atender al cliente de manera cordial y estar predispuestos a absolver cualquier requerimiento.

En el Barrio San Marcos, se disponen de dos herramientas que actúan como coadyuvantes al control de calidad y mejoramiento continuo de los servicios ofertados.

El punto de partida para dar solución a los problemas relacionados con la calidad del servicio es dar importancia a las quejas, comentarios y sugerencias.

La investigación muestra que, de los catorce establecimientos en estudio, diez disponen reservas *on line* y cuatro no la tienen, nueve de ellos cuentan con sistemas de sugerencias y reclamos, pero cinco no tienen este servicio para el turista. En relación al buzón de sugerencias, la mayor parte de los alojamientos en estudio cuenta con uno, solo un establecimiento no dispone de este servicio y en referencia al servicio postventa, el estudio muestra claramente que solo tres establecimientos realizan este proceso este es un punto a mejorar y una debilidad común entre todos los hoteles/hostales del lugar pues solo tres de ellos mantienen un contacto con el cliente luego de su salida del lugar y los once restantes, no se preocupan por conocer la satisfacción del huésped una vez que el mismo abandonó el lugar.

V. CONCLUSIONES

En el estudio se constató que la oferta de alojamiento corresponde a una categorización de dos o tres estrellas; los turistas buscan un lugar acogedor que les permita descansar con tranquilidad.

La procedencia de los viajeros es en su mayoría de Estados Unidos, seguido de Colombia, Francia, Alemania y Chile. Los visitantes, cuya edad oscila entre 25 y 40 años, permanecen en promedio una semana en el lugar de alojamiento.

La facilidad de contar con reservas en línea es otro elemento importante que los viajeros toman en cuenta para seleccionar el lugar de estancia.

Los establecimientos deben mantener un contacto postventa con los viajeros en pro de contar con información que sirva de retroalimentación a fin de implementar medidas que permitan mejorar el servicio proporcionado.

Operacional: aplicada en Pymes hoteleras. *UAEM*, 42.

Minchom, M. (2007). *El Pueblo de Quito 1690-1810*. Quito: Trama Diseño.

Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento turístico vigente*. Ecuador.

Ministerio de Turismo. (2017). *Catastro Consolidado Nacional*. Ecuador.

Obiol, A. (2017). REactivacion de negocios AHOTEC.

Peralta, E., & Moya, R. (2007). *Quito: Patrimonio Cultural de la Humanidad*. Quito.

Philip Kotler, G. A. (2003). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson.

Quito Turismo. (s.f.). Obtenido de Normativa ZET.

Quito Turismo . (2015). *Normativa A012*. Obtenido de www.quito-turismo.gob.ec/nuestros-servicios/component/content/article/8-nuestros-servicios/514-reglas-tecnicas-zonas-especiales-turisticas

Quito Turismo. (2017). <https://www.quito-turismo.gob.ec/estadisticas/infograma-hotelero>.

Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la lengua española*. 23.ª ed.

Romero, D. (2017). Signos de mejoría en la actividad hotelera de Quito. *El Comercio*.

VI. REFERENCIAS

Casado, I. (2009). Caracterización Histórica del Concepto de Industria. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.

El Comercio. (2017). <http://www.elcomercio.com/actualidad/hoteles-ocupacion-quito-turismo-extranjeros.html>.

El Comercio. (3 de Mayo de 2017). Signos de mejoría en la actividad hotelera de Quito.

Llugsha, V. (2019). La ciudad de las oportunidades. Turistificación y emprendimientos del Centro Histórico de Quito. *Innoova Research*, VOL. 4 NÚM. 3.1 (2019).

Martinez, M. (2009). Evaluación financiera y