



EDUARDO JAVIER POZO BURGOS.

Ingeniero en Electrónica y Telecomunicaciones por la Escuela Politécnica Nacional del Ecuador. Magister en Desarrollo Integral de Destinos Turísticos por la Universidad de las Palmas de Gran Canaria, España. Egresado de la Maestría en Gerencia y liderazgo Educativo por la Universidad Técnica Particular de Loja. Docente Titular Agregado TC en la Escuela de Turismo y Ecoturismo (ETE) de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, desde 2009.

Análisis Inferencial de la planta hotelera en Tulcán

(Entregado 10/05/2012 – Revisado 12/06/2012)

Escuela de Turismo y Ecoturismo (ETE)

Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)

eduardo.pozo@upec.edu.ec

Resumen

El propósito de esta investigación fue llegar a saber el tipo de servicio que tienen los lugares de alojamiento en la ciudad de Tulcán de la provincia del Carchi, este análisis inferencial de la infraestructura con la que cuenta la planta hotelera influye directamente en el número de turistas que visitan la ciudad de Tulcán o puede darse el caso que también no se queden por diversos problemas que se los analiza en su apartado.

Se hizo una visita a todos los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Tulcán con la intención de tener información verídica y obtener una visión general de la forma de atención a los turistas. Se quiere saber porque los turistas que pasan por la ciudad de Tulcán y no se hospedan; para tener los datos se tuvo la colaboración de los alumnos de cuarto semestre de la Escuela de Turismo y Ecoturismo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi los cuales previamente fueron capacitados para no tener errores. Se llegó a determinar que no existe una buena calidad de servicio a los turistas como también en la infraestructura de los lugares de alojamiento.

Palabras Claves: *Planta hotelera, hospedaje, alojamiento, categoría de hoteles en Tulcán*

Abstract

The purpose of this research was to get to know the type of service we have the accommodation in the city of Tulcán Carchi province, this analysis of the infrastructure that counts the total hotel directly influences the number of tourists Tulcán visit the city or maybe the case also are not left by various problems discussed in the section.

A visit was made to all accommodation establishments in the city of Tulcán in order to have accurate information and get an overview of how to care for tourists. He wants to

know why the tourists who pass through the city of Tulcán and not staying, to have the data we had the collaboration of the fourth semester students of “La Universidad Politécnica Estatal del Carchi” which were previously trained to avoid mistakes. It was determined that there is a good quality service to tourists as well as the infrastructure of the property.

Keywords: *Of hotels, lodging, accommodation, hotel category in Tulcán*

1. Introducción

Tanto en el Ecuador como en el mundo entero existen leyes y reglamentos en los distintos ámbitos, que se deben cumplir; no es la excepción el caso de la categorización de los lugares de hospedaje o alojamiento que existen en la ciudad de Tulcán, todo esto se relacionará con el Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador.

Dependiendo del territorio donde se desarrolle la actividad turística, es decir del destino turístico, podemos distinguir dos categorías principales de turismo: por una parte el turismo urbano, y por otra el rural, atendiendo a la clasificación más sencilla del espacio realizada en geografía. Ahora bien, en atención a las motivaciones y actividades que se desarrollen en estos espacios se pueden distinguir otros tipos de turismo, unos de ellos destinados al espacio urbano, otros al espacio rural y finalmente otros que se practican indistintamente en un territorio u otro.

Es importante destacar que la Universidad Politécnica Estatal del Carchi ha dedicado parte importante de su tiempo a realizar vinculación con la comunidad, pero ha faltado un enlace con la planta hotelera en la ciudad de Tulcán. Con la finalidad de utilizar técnicas modernas que contribuyan al mejoramiento de la prestación de servicios.

Tulcán al ser una ciudad fronteriza y por la ubicación geográfica se ve como puerta de intercambio turístico y comercial entre dos países hermanos, pero al momento no ha aprovechado su situación particular para despegar en este campo tan apetecido como es el turismo. Tulcán se ha considerado como una ciudad de paso para muchos turistas y, una de las causas porque el turista no se queda, a pesar de la buena infraestructura de la planta hotelera existente es la atención en la prestación del servicio; por varias ocasiones varios eventos internacionales se han debido celebrar en Ipiales por existir un mejor trato al visitante y, son contadas las ocasiones que se han realizado en Tulcán.

2. Materiales y Métodos

Con la finalidad que el proyecto sea factible se buscó los medios e instrumentos que ayudasen a obtener los resultados que se pretenden, de esta manera se aplicó una investigación de campo que permitió realizar estudios donde se produjo el fenómeno en mención, obteniéndose los datos más relevantes que ayudaron en la investigación. De esta forma se pudo identificar cuáles son los problemas que tiene el área de la planta hotelera de la ciudad de Tulcán.

Para que el proyecto de investigación fuera un éxito se aplicaron las siguientes herramientas de investigación:

Investigación exploratoria: esta técnica de investigación se aplicó para informarnos de la característica del equipo de trabajo que forma parte de un hotel de la ciudad de Tulcán, como también estar al tanto de cuáles son las necesidades de las personas que utilizan el servicio de los hoteles.

Investigación descriptiva: se aplicó la observación y descripción para determinar el tipo de alojamiento que ofrecen, intentando hacer conciencia tanto a los gerentes propietarios como a las autoridades competentes y así poder mejorar la calidad de servicios, también se hicieron talleres para que el personal que labora en los hoteles de Tulcán se destaquen en lo que tiene que ver con servicio al cliente.

Las personas que intervinieron en esta investigación fueron los dueños de los lugares de alojamiento y en algunos casos se presentaron los recepcionistas de los hoteles, los cuales no pretendían dar información, ni tampoco hacer conocer las instalaciones sin previo consentimiento del dueño o de los accionistas. No se hizo una muestra de la planta hotelera en vista de que los hoteles son pocos y evitar un error al recolectar la información.

Para levantar la información se utilizó la observación y también la entrevista como una herramienta prioritaria, cabe mencionar que para la recolección de datos participaron los estudiantes del cuarto nivel de la Escuela de Turismo y Ecoturismo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, los cuales fueron capacitados previamente para no cometer errores en los momentos de levantar la información.

Para la búsqueda de la información fue necesario acudir varias veces a los lugares de alojamiento con el objeto de recopilar información veraz y objetiva sobre el tipo de servicio que se ofrece en cada uno de los hoteles.

3. Resultados y discusión

En la mayoría de los lugares donde se ofrece el servicio de alojamiento existió la apertura necesaria y oportuna para proceder a levantar la información, pero en algunos (los menos) encontramos cierto grado de resistencia para proporcionar la información, por lo que se tuvo que insistir para lograr tener los datos.

Al contrastar el Reglamento General de Actividades Turísticas con la realidad de la planta hotelera de la ciudad de Tulcán, se observa que ningún establecimiento cumple con la calidad de hotel de cinco estrellas, pero a pesar de ésta observación siguen teniendo ésta denominación.

El principal inconveniente que se encontró -en forma generalizada- es la falta de preparación que tienen los recepcionistas. En primer lugar, no es gente con la preparación adecuada para atender a un turista nacional, peor aún con la capacidad de poder hacer la atención a un turista internacional, el cual habla otro idioma, por lo que el turista ya no vuelve y, en algunos casos no se hospeda, llevándose esa mala imagen generalizada a su país de origen y divulgándola por donde se encuentre.

Los dueños o accionistas de los lugares de alojamiento en su mayoría no invierten tanto en la estructura de sus inmuebles como en la capacitación de sus empleados; llegando a pensar que es mejor cobrar barato y tener muchos clientes. Se pudo observar que existen establecimientos que en cuartos grandes lo han dividido con tablas para poder proporcionar más habitaciones para los clientes.

De acuerdo a información de la cámara de turismo de Tulcán indican que los mismos dueños de los lugares solicitan que se les baje de categoría con el fin de pagar menos impuestos municipales; manifestando que el turismo en la ciudad de Tulcán es mínimo y que no les justifica el cobrar esos valores y pagar a su personal.

En la actualidad existen cuatro establecimientos que le han apostado al turismo en la ciudad de Tulcán, mejorando cada uno de sus locales lo cual conlleva a tener una mejor visualización de la infraestructura de la ornamentación de la ciudad, haciendo que los turistas tengan mejor apreciación llevando con ellos los buenos comentarios a nivel nacional como a nivel internacional.

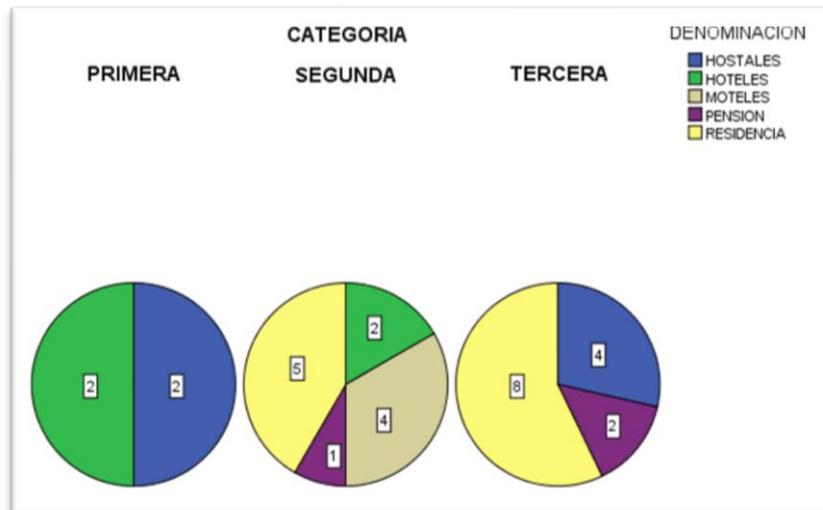
Se debe de tener presente que el hacer una mejor infraestructura en un lugar de alojamiento, conlleva a no molestar a los actuales huéspedes; como se lo pudo apreciar al momento de llegar a unos lugares, e incluso se observó lugares que sin tener las protecciones en las gradas, que serían los pasamanos; tienen el permiso de funcionamiento.

Como propósito de esta investigación se debe hacer necesaria una segunda fase en donde se de una verdadera categoría a los lugares de alojamiento como también lograr conseguir los derechos necesarios para que la Universidad Politécnica Estatal del Carchi sea la que otorgue los permisos de funcionamiento tal como se ha visto que lo hacen en otros lugares del país.

Como complemento se debe de tener en vista el reglamento existente en los restaurantes los cuales carecen de calidad de salubridad, que es su mayoría funcionan en los lugares de alojamiento o cerca de ellos, los cuales influyen en el aspecto turístico en forma directa.

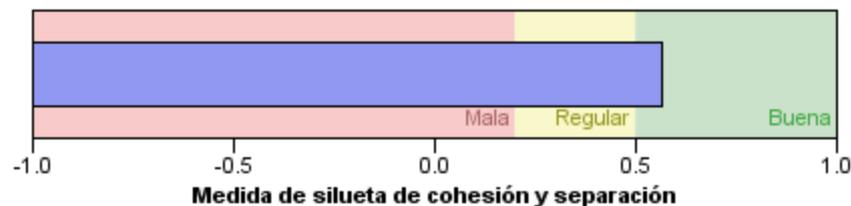
4. Figuras

Figura 1: Categorización de los establecimientos de alojamiento



Al realizar un análisis directo de los alojamientos presentes en la ciudad de Tulcán se puede hacer una comparación y utilizando un algoritmo Bietápico con dos entradas y un conglomerado de tres datos se obtiene los siguientes datos:

Figura 2: Calidad del conglomerado.



Donde se puede verificar que existe una mala calidad del servicio de alojamiento independiente del tipo que se ofrezca, y apenas un porcentaje bajo se encuentra brindando buena calidad, calidad en la atención al cliente pero no se ha reflejado si los establecimientos se encuentran dentro de las categorías específicas de acuerdo al reglamento general de actividades turísticas.

5. Tablas

A continuación se presenta la información de los datos más relevantes correspondientes a la investigación de campo realizada sobre el “Análisis inferencial de la planta hotelera en la ciudad de Tulcán”.

Tabla 1: Resumen de denominación y categoría.

		DENOMINACION				
		HOSTALES	HOTELES	MOTELES	PENSION	RESIDENCIA
CATEGORIA	PRIMERA	2	2	0	0	0
	SEGUNDA	0	2	4	1	5
	TERCERA	4	0	0	2	8

Número de alojamientos y categorías.
Elaborado por Javier Pozo

Como puede apreciarse no existe un gran número de alojamientos que tengan su categoría de primera, sean estas en hoteles, hostales, moteles, pensiones o residencias; solamente 4 establecimientos tienen la categoría de primera en donde los turistas exigentes pueden hospedarse.

Tabla 2: Resumen porcentual de categorías.

CATEGORIA

■ PRIMERA

■ SEGUNDA

■ TERCERA

Nodo 0		
Categoría	%	n
■ PRIMERA	13.3	4
■ SEGUNDA	40.0	12
■ TERCERA	46.7	14
Total	100.0	30

Elaborado por Javier Pozo

También se puede apreciar una gran cantidad de alojamiento con la denominación de residencias de las cuales ninguna se encuentra en la categoría de primera, teniendo un alto índice en la categoría de tercera.

6. Bibliografía

- Fraga, R. (2007), *Investigación Socio Educativa*, Primera Edición, Quito-Ecuador
- Gutiérrez, A. (2004), *Curso de Elaboración de tesis y Actividades Académicas* tercera edición, Ediciones Serie Didáctica, Quito –Ecuador
- Lozada, J. (2003), *Métodos de Investigación en Ciencias Humanas y Sociales*, Edición Thomson, Barcelona –España
- Lexus Editores (2006), *Turismo, Hotelería y Restaurantes*, Barcelona-España

Linkografía:

<http://www.data-red.com/cgi-bin/articulos>
<http://www.uniandesonline.edu.ec>

Tulcán, 10 de mayo del 2012

Doctor

Tomás Sánchez Jaime

**DIRECTOR DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN, TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y
EMPENDIMIENTO (CITTE)**

Presente

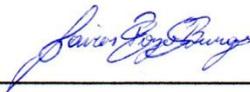
De mi consideración:

Por medio del presente me permito hacer la entrega respectiva del artículo científico con el tema: Análisis Inferencial de la planta hotelera en Tulcán, cuya autoría es de Eduardo Javier Pozo.

Solicito a usted de la manera más comedida se proceda a realizar el trámite correspondiente en lo relacionado a la revisión técnico – metodológica para poder ser incluido en la Revista Científica SATHIRI que la Universidad emite en forma semestral.

Por la favorable acogida que dé a la presente le anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Eduardo Javier Pozo

AUTOR

INSTRUCCIÓN
SUPERIOR

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ING. ELECTRONY/TELE.

E434314422

00045104

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
POZO G JAIME EDUARDO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
BURGOS HUERTAS CARMEN IRENE

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
TULCAN
2011-04-13

FECHA DE EXPIRACIÓN
2021-04-13

Jaime Pozo
FIRMA DEL CEDULADO



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANIA
040097970-4

APELLIDOS Y NOMBRES
**POZO BURGOS
EDUARDO JAVIER**

LUGAR DE NACIMIENTO
**CARCHI
TULCAN**

FECHA DE NACIMIENTO: **1977-05-09**

NACIONALIDAD: **ECUATORIANA**

SEXO: **M**

ESTADO CIVIL: **Casado**

**GARDENIA VERONICA
NARVAEZ P**





UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Ley No. 2006-36 Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

Tulcán, 29 de mayo del 2012

Doctor

Tomás Sánchez Jaime

**DIRECTOR DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN, TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y
EMPREDIMIENTO (CITTE)**

Presente

De mi consideración:

Luego de haber realizado el análisis respectivo del artículo científico con el tema: **Análisis inferencial de la planta hotelera en Tulcán** de autoría del Ing. *Eduardo Javier Pozo*; nos permitimos informarle que el mencionado artículo contiene los lineamientos básicos para poder ser publicado en la revista científica Sathiri de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente,

Lic. Ludgardo Rosero B.

REVISOR INTERNO

MSc. Gustavo Terán

REVISOR INTERNO



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Ley No. 2006-36 Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

Tulcán, 12 de junio del 2012

Doctor

Tomás Sánchez Jaime

DIRECTOR DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN, TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y EMPRENDIMIENTO (CITTE)

Presente

De mi consideración:

El Consejo Editorial de la Revista Sathiri de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, de acuerdo a lo establecido en las normas sobre arbitraje y formato de los escritos recibidos para ser publicados en la Revista Científica SATHIRI de la UPEC, autoriza la publicación del artículo denominado: *Análisis Inferencial de la planta hotelera en Tulcán*, de autoría del Ing. Eduardo Javier Pozo, el mismo que cumple con los requerimientos técnico metodológico necesario.

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente



Angélica Porras Velasco
PhD (IAEN)
Ecuador

Roberto Albarés Albares
PhD (Universidad de Salamanca)
España

Mgs. Sonia Navarro
RESP-EDCOM
Ecuador

Lic. Georgina Maldonado Lima
(BUAP) México

J. Tomás Sánchez Jaime
PhD (CITTE)
Ecuador

Mgs. Dunia Martínez Molina
(Universidad Andina "Simón Bolívar") Ecuador

Mgs. Ángela García Vidal (Instituto Tecnológico de Puebla) México

Mgs. Rafael Sánchez Jaime (Universidad Iberoamericana Puebla) México

ISSN 1390 - 6925
latindex 21955

CENTRO DE INVESTIGACIÓN, TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y EMPRENDIMIENTO (CITTE)
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

SATHIRI

SEMBRADOR

N° 2

JULIO 2012



SATHIRI

REVISTA CIENTÍFICA
Órgano de difusión del
Centro de Investigación, Transferencia Tecnológica y Emprendimiento (CITTE)
De la Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Nº 2 - Enero-Julio 2012
Tulcán Ecuador

Director: Dr. Hugo Ruiz Enríquez
Rector
Editor: J. Tomás Sánchez Jaime PhD
Director del CITTE

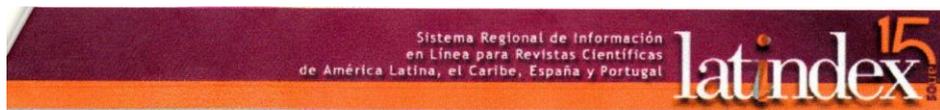
ISSN: 1390 - 6925
Diseño de Portada: Mgs. Dennys Bolaños
Diseño y diagramación: SAYD PRODUCCIONES
Teléfono: 092742814
Quito Ecuador

SATHIRI publica los resultados de investigaciones financiadas y realizadas por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Así como, resultados de investigación nacionales e internacionales, avances de investigación, artículos científicos, artículos reflexivos y especulativos, bajo la responsabilidad de sus autores.

Consejo de Investigación:
Presidente: Mgs. Jorge Humberto Bolaños (Vicerrector de la UPEC)
Secretario: J. Tomás Sánchez Jaime PhD (Director del CITTE)
Vocales: Mgs. Javier Pozo
Mgs. Dennys Bolaños
Mgs. Rolando Lomas
Mgs. Jairo Guevara
Ing. Gustavo Lucero

Comisión de Publicaciones:
Coordinador: Mgs. Jairo Chávez
Lic. Ludgardo Rosero

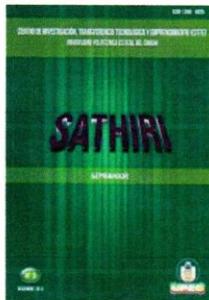
Consejo Editorial Internacional
Antonio Becerra Bolaños PhD (CITTE-UPEC) Ecuador
Nayra Pérez Hernández PhD (CITTE-UPEC) Ecuador
Angélica Porras Velasco PhD (Universidad Andina "Simón Bolívar") Ecuador
J. Tomás Sánchez Jaime PhD (CITTE-UPEC) Ecuador
Roberto Albares Albares PhD (Universidad de Salamanca) España
Mgs. Dunia Martínez Molina (Universidad Andina "Simón Bolívar") Ecuador
Mgs. Sonia Navarro (ESPOL-EDCOM) Ecuador
Mgs. Angela García Vidal (BUAP) México
Lic. Georgina Maldonado Lima (BUAP) México
Mgs. Rafael Sánchez Jaime (Universidad Iberoamericana Golfo-Centro) México



¿Qué es Latindex? Organización Socios Editores Biblioteca del editor Documentos Números Noticias

Nombre de la revista **Buscar** [FAQ](#) [Ayuda](#) [Facebook](#) [Wiki](#) [Mapa del sitio](#) [Contacto](#)

Descripción/Description/Descrição



Tiene como objetivo difundir los resultados de investigaciones de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, así como de otras universidades nacionales e internacionales. Las áreas de investigación de la UPEC son: Comercio Exterior, Aduanas y Logística; Negociación Comercial y Marketing; Desarrollo Empresarial e Innovación; Promoción y Desarrollo del Patrimonio Turístico; Desarrollo de la Producción Agropecuaria y Agroindustrial; Manejo y Conservación de Recursos Naturales; Salud Integral; Educación; Problemática de Frontera. Además es Multidisciplinaria e implica todo resultado y avance del conocimiento humano. Esta publicación va dirigida a un público en formación académica, especializado y semiespecializado.

En catálogo.

Características cumplidas/Cumpridas/Standards met: 30

Características no cumplidas/Não cumpridos/Standards not met: 3

Folio	21955
Acopio	Ecuador
Fecha de Alta	2013-01-09
Fecha de Modificación	2013-01-09
Tipo de Registro	Modificado
Título	SATHIRI: Sembrador
País	Ecuador
Situación	Vigente
Año Inicio	2011
Año Terminación	9999
Frecuencia	Semestral
Tipo de Publicación	Publicación periódica
Soporte	Impreso en papel
Idioma(s)	Español
ISSN	1390-6925
Temas	Ciencias sociales y humanidades
Clasificación Dewey	378
Lugar	Carchi
Editorial	Centro de Investigación, Transferencia Tecnológica y Emprendimiento- Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Responsables	Tomás Sánchez Jaime, PhD
Calle	Av Universitario y Antisana
Sector/Barrio/Colonia	Tulcán
Estado/Provincia/Departamento	Tulcán
País Editor	Ecuador
Email	citte@upec.edu.ec / jotosaja@hotmail.com
Teléfonos	(593-6) 2981-009 ex. 1127
Indizada/Resumida en	Latindex-Catálogo Latindex-Directorio
Naturaleza de la Publicación	Revista de Investigación Científica
Naturaleza de la Organización	Institución Educativa
Tiraje	500
Distribución (formas)	Donación
Distribución (vías)	Terrestre, Aérea
Distribución (geográfica)	Nacional, Internacional

créditos



Oficio Nro. SENESCYT-DITE-2013-0012-CO

Quito, D.M., 10 de enero de 2013

Señor Doctor
José Tomás Sánchez Jaime
Director del Citte
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al Documento No. 154-CITTE-UPEC-2012, del 28 de diciembre del 2012, remitido a esta Secretaría de Estado solicitando la evaluación de la publicación impresa "SATHIRI: Sembrador", se realizó el procedimiento indicado.

Una vez realizado el respectivo análisis me es grato comunicarle que su publicación impresa "SATHIRI: Sembrador" ha cumplido con 30 de las 33 características requeridas por parte de Latindex.

La característica que no ha cumplido en esta evaluación fue:

- 1. Membrete bibliográfico en cada página:** Califica positivamente si el membrete que identifica la fuente aparece en cada página de los artículos pública.
- 2. Membrete bibliográfico al inicio del artículo:** Califica positivamente si el membrete bibliográfico aparece al inicio de cada artículo e identifica a la fuente.
- 3. Servicio de información:** Califica positivamente si la revista está incluida en algún servicio de indicación, resúmenes, directorios o bases de datos. Este campo califica positivamente tanto si la base de datos es mencionada por la propia revista como si lo agrega el calificador.

La información mencionada lo puede visualizar a través del siguiente link:
<http://www.latindex.unam.mx/buscadord/ficRev.html?opcion=1&folio=21955>

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Ing. Christian Dennis Benalcázar Lagos
DIRECTOR DE INNOVACIÓN DE TECNOLOGÍA

vq

