



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Facultad de Turismo y Preservación Ambiental, Hotelería y
Gastronomía

Carrera: Hotelería

Tema. Diagnóstico y análisis de los procesos de categorización de
los hoteles de cuatro y tres estrellas en la ciudad de Quito

Título a Obtener: Ingeniero Gestión Hotelera

Directora de Tesis: Ing. María Fernanda Dobronski

Autora: María Luz Romero A

Fecha: Junio 2011

Quito – Ecuador

“Del contenido del presente trabajo se responsabiliza la autora”

María Luz Romero Andrade

INDICE

INTRODUCCION	I
Planteamiento del Problema	I
Antecedentes	I
Justificación e Importancia	II
Delimitación del Tema	III
Planteamiento de Objetivos	IV
Objetivo General	IV
Objetivo Especifico.....	IV
Marco Referencial	V
Propósito del Análisis	V
Denominación de los establecimientos de Alojamiento	
Según la Ley de Turismo	V
Categorización	VIII
Proceso de Categorización	X
Resultados	XI
Marco Conceptual	XII
Formulación de Hipótesis	XIV
Metodología de la Investigación	XIV
Método Deductivo	XIV
Método Inductivo	XV
Método Analítico	XVI

CAPITULO I

1. Marco Teórico -----	1
1.1 Historia de los Hoteles en Quito -----	1
1.2 Definición de Categorización -----	2
1.2.1 La Categorización en el Ecuador -----	3
1.2.2 Procedimientos -----	4
1.3 Requerimientos que el Ministerio de Turismo toma en cuenta para la Calificación de los Hoteles -----	4
1.3.1 Calificación -----	4
1.3.2 Método utilizado para la Calificación -----	4
1.3.3 Ampliación de Plazos -----	6
1.3.4 Compuo de Plazos -----	7
1.3.5 Notificación -----	7
1.3.6 Control e Inspecciones -----	7
1.3.7 Transferencias y Oposiciones -----	9
1.3.8 Obtención de Registro y Licencia -----	9
1.3.9 Autorización para la Construcción o Adecuación de Edificios -----	10
1.3.10 Disposiciones Generales -----	11
1.3.11 Precios -----	14
1.3.11.1 Forma de Calcular los Precios -----	16
1.4 Disposición de Habitaciones -----	16
1.4.1 Reservaciones -----	17
1.5 Obligaciones de los Administradores de Alojamiento -----	18

1.6 Requerimientos Específicos por Categoría -----	19
1.6.1 Cuatro Estrellas -----	19
1.6.2 Tres Estrellas -----	20
1.7 Sanciones -----	21
1.8 Documentos que se entrega al Ministerio de Turismo -----	21
1.9 Procedimiento para la Calificación de los Hoteles -----	22
1.10 Categorización en otros Países -----	23
1.10.1 Colombia -----	23
1.10.2 Perú -----	25
1.10.3 Organización Mundial de Turismo -----	27
1.10.4 Ecuador -----	27

CAPITULO II

2. Diagnostico Situacional -----	30
2.1 Necesidad de un modelo de Calificación -----	30
2.2 Diagnostico Situacional de los Hoteles de tres y cuatro estrellas en Quito -----	31
2.2.1 Concepto FODA -----	31
2.2.2 Análisis FODA -----	31
2.2.3 Matriz FODA -----	33
2.2.4 Análisis Situacional Interno -----	33
2.3 Breve Descripción del Factor Eolítico, Económico y Legal del Ecuador -----	34

2.3.1 Factor Político -----	34
2.3.2 Factor Legal -----	41
2.3.3 Factor Económico -----	42
2.4 Estudio de Campo-----	46
2.4.1 Objetivo -----	47
2.4.1.1 Guía de Entrevista para el Ministerio de Turismo -----	47
2.4.1.2 Entrevista en el Ministerio de Turismo -----	49
2.4.1.3 Procedimiento en el Municipio de Quito -----	52
2.4.1.3.1 Permiso de Construcción o Remodelación -----	52
2.4.1.3.2. Permiso para Letrero. -----	53
2.4.1.3.3 Permiso de Funcionamiento -----	54
2.3.1.3.4 Línea de fábrica para construcción -----	56
2.5 Procedimiento del Cuerpo de Bomberos para autorizar construcciones y remodelaciones -----	57
2.6 Estudio de los Establecimientos de tres y cuatro estrellas en Quito-----	58
2.6.1 Muestra -----	58
2.6.2 Cuadro de los Hoteles de tres y cuatro estrellas -----	60
2.6.3 Guía de Entrevista para los Hoteles -----	61
2.6.3.1 Resumen de la Entrevista. -----	62
2.6.3.2 Cuadro de Porcentajes -----	64
2.6.3.3 Resumen Cuantitativo de la Entrevista a los Hoteles -----	64

2.7 Análisis de los puntos críticos de la categorización de los hoteles de tres y cuatro estrellas	66
2.7.1 Cuadro resumen de Puntos Críticos a mejorar en los hoteles y reglamento	67
2.8 Requerimientos Específicos por Categoría y país	68
2.9 Análisis Comparativo de los reglamentos (Colombia, Perú y Ecuador)	86
2.10 Requisitos Mínimos para la calificación de los hoteles en la ciudad de Quito.....	94
2.11 Síntesis Conclusiva	96

CAPITULO III

3. Propuesta de Estandarización para un Nuevo Modelo de Cali ficción	101
3.1 Metas de esta propuesta de mejoramiento	101
3.2 Estándares de Calidad en el producto hotelero	102
3.3 Cuestionario para la auto clasificación de los Establecimientos de hospedaje.....	103
3.4 Propuesta de mejoramiento por áreas.....	111

CAPITULO IV

4 Propuesta de utilización de la Información Económica Financiera y formatos de control necesarios. ..	142
4.1 Formatos de Control por áreas	142

4.2 Indicadores estadísticos y financieros	159
4.2.1 Indicadores estadísticos	160
4.2.2 Indicadores financieros	161
4.3 Documentación financiera y estadística propia en el trabajo de los hoteles.....	165
4.3.1 Presupuesto General	165
4.3.2 Presupuesto Operativo	166
4.3.3 Costeo	166
4.3.4 Flujo de Caja	166
4.3.5 Análisis de tendencias de ocupación	167
4.3.6 Punto de equilibrio	167
4.4 Estándares de Calidad	168
4.5 Síntesis conclusiva	168
 CAPITULO V	
5. Conclusiones y Recomendaciones	169
5.1 Conclusiones	169
5.2 Recomendaciones	171
 6. Anexos	 173
7. Bibliografía	182

INTRODUCCION.

Planteamiento del Problema.

Los procesos de categorización de los hoteles de cuatro y tres estrellas están siendo realizados bajo un reglamento muy básico y necesita de una reforma.

Antecedentes.

En la ciudad de Quito existe una gran variedad de lugares de hospedaje con una categorización determinada por el Ministerio de Turismo. La calidad y cantidad de los servicios y el ambiente que ofrecen los hoteles de la ciudad son de diferente índole y, por ello, son categorizados como de primera, segunda, tercera y cuarta categorías.

Actualmente el método de calificación de los hoteles en Ecuador está concedido por el Ministerio de Turismo y se lo establece por medio de estrellas con una calificación desde cinco estrellas doradas hasta una estrella plateada de acuerdo con los servicios y características que estos tienen.

En el año 1996, CETUR que ahora es el Ministerio de Turismo, recibió la visita de la Organización Mundial de Turismo, quien analizó a treinta hoteles en Quito, Cuenca y Guayaquil. Esta

organización pasó un informe con el cual CETUR inició la creación de un instructivo de calificación para los hoteles, de acuerdo a los parámetros indicados y adecuándolos a la forma en que, para ese entonces, ya estaban establecidos los hoteles.

Hoy por hoy, en la ciudad de Quito se tiene varios hoteles y esta industria va en crecimiento. Estos lugares de alojamiento tienen una denominación de hoteles, hostales, moteles y residencias, entre otros, que se mencionarán en el momento de la categorización.

Justificación e Importancia.

Dado que la actividad turística es llamada como la industria sin chimeneas, y que el alojamiento es su principal puntal, debemos cuidarlo, ya que al momento en que nuestro país deje de explotar petróleo, esta será una de las actividades más importantes para la obtención de trabajo y divisas. Es por esta razón que se debe conocer el procedimiento y el sistema que se aplica para calificar los hoteles y las normas que rigen para otorgar dicha calificación y, si ésta corresponde con lo establecido en la ley de turismo en su reglamento y con la realidad.

Hay necesidad de revisar el procedimiento que se aplica para calificar a los distintos establecimientos que dan servicio hotelero y, de esta manera, precisar si este reglamento es utilizado adecuadamente.

Dado que la industria turística es una alternativa de crecimiento económico, debemos asegurarnos que los hoteles en su calificación y clasificación ofrezcan servicios de calidad para ser cada vez más competentes y competitivo.

Delimitación del Tema.

El análisis se realizó en los hoteles de cuatro y tres estrellas que no estaban auspiciados por alguna cadena internacional

Se aplicó una entrevista a las empresas hoteleras, para conocer la calificación y los servicios que prestan.

También se hizo una entrevista a la persona encargada de otorgar los permisos en el Ministerio de Turismo, para conocer los parámetros y el sistema de calificación en que se basan para realizar esta labor. Esta investigación se realizó en un tiempo de tres meses.

Las limitaciones que se tuvo en este análisis fueron: la dificultad de realizar las entrevistas a los gerentes de los hoteles y la poca información y colaboración que se tuvo disponible sobre los procedimientos y sistemas de calificación que los hoteles siguieron para obtener su denominación y sus permisos para funcionar.

Planteamiento de Objetivos.

Objetivo General.- Realizar un diagnóstico de la categorización de los establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Quito.

Objetivo Específico.- Establecer cuáles son los factores de categorización de los hoteles en Quito.

- Conocer todos los procedimientos para la clasificación de los hoteles de tres y cuatro estrellas.
- Conocer la forma de categorización de los hoteles en otros países como Colombia, Perú y la Organización Mundial de Turismo.
- Conocer los requerimientos especificados por país para el establecimiento de una comparación para la propuesta de un plan de mejora del reglamento.
- Determinar la necesidad de un modelo de calificación de hoteles.
- Realizar un diagnóstico FODA de la situación actual de los hoteles de tres y cuatro estrellas en Quito.
- Realizar un análisis interno de los hoteles en Quito.
- Analizar los puntos críticos en la calificación de los hoteles para poder proponer una mejora al reglamento existente.

- Revisar los métodos de control financiero y estadístico para el manejo y calificación de los hoteles.

Marco Referencial.

Propósito del análisis.-

Este análisis tiene por objeto establecer si el sistema y las personas encargadas de la calificación de los establecimientos hoteleros en el Ministerio de Turismo, como entes reguladores y autoridades designadas para la catalogación de los hoteles, están logrando conjuntamente con el sistema, un trabajo adecuado para clasificar estos establecimientos.

La zona de investigación fue el Distrito Metropolitano de Quito y se tomó en cuenta a los hoteles de cuatro y tres estrellas que no sean parte de cadena internacional alguna.

Denominación de los establecimientos de alojamiento según la Ley de Turismo.

Según la Ley de Turismo publicado en el Registro Oficial 733 de diciembre del 2000 y su Reglamento R.O. 244 de enero 5 del 2002 y R.O. 726 de diciembre 17 del 2007, se denominan establecimientos de alojamiento como:

Hotel Es todo establecimiento que de modo habitual y mediante precio, preste al público servicios de alojamiento, alimentación y bebidas. Teniendo como mínimo treinta habitaciones.

Hotel Residencia. Es todo establecimiento que, mediante precio, otorga servicios de alojamiento debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno dentro de una cafetería y tendrá como mínimo treinta habitaciones.

Hostal. Es todo establecimiento que, mediante precio, presta al público servicios de alojamiento y servicio de desayuno con una capacidad no mayor a veintinueve y no menor a doce habitaciones.

Hostería. Es todo establecimiento hotelero ubicado fuera del núcleo urbano, cerca de las carreteras, con espacios al aire libre, como jardines, y que mediante precio, presta servicios de alojamiento y alimentación con una capacidad no menor a seis habitaciones.

Pensión. Se conoce como pensión a todo establecimiento que, mediante precio, preste al público servicios de alojamiento y alimentación cuya capacidad sea no mayor de once y no menor de seis habitaciones.

Apartamento. Son establecimientos que permiten al huésped el uso y disfrute de un apartamento totalmente amoblado, con un servicio mínimo de hotel y mediante el pago de un precio.

Motel. Es todo establecimiento hotelero situado fuera del perímetro urbano y próximo a las carreteras que, mediante precio, presta el servicio de alimentación en departamentos con entrada y garaje independientes, y que posee también el servicio de cafetería las veinticuatro horas teniendo una capacidad no menor a seis departamentos.

Refugio. Es todo establecimiento hotelero situado en la zona de montaña que, mediante precio, presta el servicio de alojamiento y alimentación con una capacidad de seis habitaciones, las cuales pueden ser individuales con su respectivo baño o dormitorios comunes equipados con literas y asignados para hombres y mujeres respectivamente.

Cabañas. Son establecimientos hoteleros ubicados fuera del núcleo urbano preferentemente en centros vacacionales los que, mediante precio, prestan servicio de alojamiento y alimentación en edificaciones individuales, cuya capacidad no sea menor a seis cabañas.

Complejo Vacacional. Están ubicados fuera del perímetro urbano y sus instalaciones le permiten al cliente el contacto con la naturaleza. Este establecimiento facilita el hospedaje en régimen de pensión completa junto con la posibilidad de practicar deportes, bajo el cobro de un precio adicional.

Campamento Turístico. Son aquellos terrenos debidamente delimitados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre, en los que se pernocta en tiendas de campaña y remolques habitables mediante un precio. “1. /

Categorización. La Ley de Turismo antes mencionada establece que las categorías de los diferentes hoteles están fijadas por el Ministerio de Turismo mediante una nomenclatura, por grupos y estrellas. Como se puede ver en el siguiente cuadro.

1. / Ley de Turismo, Reglamento y Legislación Conexa año 2009

GRUPO	TIPO DE ALOJAMIENTO	DENOMINACION	NOMENCLATURA	CLASIFICACION
Grupo 1	Alojamiento Hotelero	Hotel	H	De 5 a 1 estrellas doradas
		Hotel Residencia	HR	De 4 a 1 Estrellas doradas
		Hotel Apartamento	HA	
		Hostal	HS	De 3 a 1 estrellas plateadas
		Hostal Residencia	HSR	
		Pensión	P	
		Hosterías	HT	De 3 a 1 estrellas plateadas
		Moteles	M	
		Refugios	RF	
		Cabañas	C	
Grupo 2	Alojamiento Extra Hotelero	Complejo Vacacional	CV	De 3 a 1 estrellas plateadas
		Apartamentos	AP	
		Campamento Turístico o Camping	Silueta de una Carpa	

Fuente Ministerio de Turismo Reglamento de la Ley de Turismo del 2002 # 726 / Elaboración: el autor

Procesos de Categorización.

El procedimiento de la categorización de los hoteles que establece el Ministerio de Turismo es:

a) Recibir los documentos completos, los cuales son:

- Solicitud dirigida al Ministerio de Turismo.
- Entrega del proyecto y estudio económico de acuerdo al formato proporcionado por el Ministerio de Turismo.
- Entrega de un informe del proyecto elaborado por una empresa reconocida por el Ministerio de Turismo.
- Estudio de factibilidad del proyecto.

b) El Ministerio ordenará la publicación de un extracto del proyecto en su página Web y en los principales diarios que circulan en el país.

c) El Ministerio de Turismo evaluará el proyecto y en caso de ser favorable la resolución, el Ministerio de Turismo elaborará un documento en un plazo de quince días, con el siguiente contenido:

- La designación de la persona jurídica o natural beneficiada.

- El objetivo del proyecto, el compromiso a realizar y los servicios que se ofrecerán.
- Las condiciones, obligaciones que debe cumplir la empresa como son la parte legal, administrativa, técnica, financiera.
- Plazo en que se realizará el proyecto y fecha de inicio de operaciones.
- Duración de los beneficios.

d) El Ministerio de Turismo entregará copias de esta resolución a todos los estamentos públicos que tengan relación con el control de las actividades del proyecto.

e) En el Ministerio de Turismo quedará registrado con toda la información pertinente a cada proyecto, incluyendo los beneficios que se aportarán.

f) El Ministerio de Turismo estará en la capacidad de verificar, cuantas veces crea necesaria, la validez del proyecto.

Resultados.

Se investigará si en el Ministerio de Turismo se están siguiendo, de manera adecuada, los procedimientos para la calificación de los establecimientos hoteleros, de conformidad con el reglamento publicado y las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo. En caso contrario; conocer qué es lo que se está haciendo

falta para que se obtenga un reglamento completo y competitivo de regulación para la categorización de los hoteles.

Marco Conceptual.

- **Análisis.-** Exámenes cualitativos y cuantitativos de ciertos componentes según métodos especializados, con el fin de encontrar solución o respuesta.
- **Beneficiarios.-** Es la persona que goza de algo o se beneficia de algo.
- **Categoría.-** Es cada uno de los grupos en que puede incluirse o clasificarse todo conocimiento, profesión, carrera o establecimiento.
- **Diagnóstico.-** Es el procedimiento por medio del cual se identifica una situación específica.
- **Disposiciones.-.** Es la ordenación de algo en forma conveniente, para lograr un fin.
- **Establecer,-** Es crear, instituir o fundar una organización o empresa.
- **Establecimiento.-** Es el lugar donde se ejerce una actividad comercial, industrial, profesional o un negocio.
- **Excepciones.-** Es la exclusión de lo que se sale de lo común o normal.
- **Incentivos.-** Es lo que mueve o estimula a desear hacer algo.

- Inversión.- Es la acción de destinar los bienes de capital con el fin de obtener beneficio.
- Nomenclatura.- Es el conjunto de voces técnicas de una especialización.
- Normativo.- Es el conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad.
- Núcleo.- Es la parte central o más importante de algo.
- Perímetro.- Es la longitud del contorno de una superficie.
- Promoción.- Es la preparación de las condiciones óptimas para dar un artículo a conocer, o para incrementar las ventas.
- Proyecto.- Es el plan y disposición detallados que se forman para la ejecución de una cosa.
- Procedimiento.- Es el método o sistema estructurado para la ejecución de una cosa.
- Régimen de pensión completa para la hotelería.- Es un modo de servicio que incluye el alojamiento y las tres comidas por un monto fijo de dinero.
- Reglamento.- Es la colección ordenada de reglas o preceptos.
- Resolución.- Es la solución de un problema o la determinación y decisión de algo.
- Ubicación.- Es el lugar donde se encuentra algo.^{2. /}

2. / Felipe Gallego, Jesús y Peyrolón Melendo, Ramón. Diccionario de hostelería. Hotelería y turismo, restaurante y gastronomía, cafetería y bar. [Thompson Paraninfo](#). Madrid, 2004. ISBN: 84-2832-883

Formulación de la Hipótesis.

El plantear un nuevo modelo de calificación de los hoteles de tres y cuatro estrellas es de importancia, ya que se logrará asegurar una estandarización de los sistemas de clasificación y calificación de los establecimientos hoteleros para poder crear un ambiente competitivo internacional y asegurar una adecuada organización y control de los hoteles existentes

Variables

Variable Independiente:

- Ubicación
- Estructura física del establecimiento
- Calificación del Proyecto

Variable Dependiente:

- Grado de Instrucción del Talento Humano.
- Mercado objetivo del establecimiento
- Servicios que se ofrece

Metodología de la Investigación.

Método Deductivo.-

Es el método de razonamiento que se basa en tomar las conclusiones generales para dar explicación a problemas

particulares, es decir, que se analizan los postulados, principios para dar solución a hechos particulares; sus técnicas son:

a) Deductivo directo.- Donde se llega a una conclusión sin intermediarios como, por ejemplo, los libros.

b) Deductivo indirecto.- Compara dos extremos con un tercero, esto quiere decir que se comparan dos ideas opuestas con otra para obtener una conclusión, por ejemplo: Los hoteles ofrecen alojamiento; el alojamiento tiene un costo; por lo tanto, los viajeros pagan por el alojamiento.

c) Deductivo hipotético.- Crear una idea hipotética que, mediante la deducción de los datos, se encontrará una conclusión.

Método Inductivo.-

Es el método en el que se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que comienzan de los hechos particulares para llegar a los hechos generales. En este método iniciamos analizando o estudiando individualmente los hechos.

Se tiene los siguientes métodos:

a) Inductivo Completo: La conclusión se saca de un estudio completo de todos los elementos que forman

el objeto del estudio,

b) **Inductivo Incompleto:** El universo de estudio es tan grande que se obliga a tomar una muestra para sacar una conclusión en el estudio y se observan dos clases:

1. Método inductivo por simple enumeración o repetición en serie.
2. Método inductivo científico basado en la observación y experimentación.

Método Analítico.- Este método consiste en descomponer el objeto de estudio para estudiar cada parte por separado y de forma individual. Este método permite conocer la relación que conecta las partes entre sí, tenemos:

a) **Método analítico abstracto.-** Con este método se puede comprender el objeto del estudio donde se destacan las propiedades, fenómenos y coincidencias, y así descubrir el conocimiento empírico que conecta con una conclusión.

b) **Método analítico de la concreción.-** Mediante la integración del pensamiento abstracto con lo concreto, reproduciendo un conocimiento u objeto en el campo teórico.

c) Método analítico de la modelación.- Donde se explica una realidad utilizando un modelo. Se utiliza la práctica y la teoría con el objeto de demostrar una teoría.

d) Método analítico sistémico.- Determina los componentes y las relaciones entre ellos de un objeto de estudio, determinando su estructura y dinámica,

CAPITULO I

1. MARCO TEORICO.

1.1 Historia de los hoteles en Quito.

No se conoce con exactitud la fecha en que aparecen los primeros hoteles en Quito, pero se cree que nacieron con la venida del ferrocarril a Chimbacalle en el período en que Eloy Alfaro fue presidente. Seguramente con anterioridad a esta época ya existían los conocidos tambos y posadas en que se daba albergue al viajero y cuidado a sus caballos.

El 25 junio de 1908 se recibió en Quito la primera locomotora y, con ella, empezó el auge del comercio y la industria, en ese entonces en la parroquia rural de Chimbacalle.

Es así que ese movimiento de pasajeros, comercio y la industria permite la instalación de hoteles, pensiones y restaurantes que ofrecen sus servicios.

En la calle Sincholahuá, frente a la estación del tren, se construyó el Hotel Estación en el que se alojan pasajeros de medios económicos altos y medios. Este es el primer hotel del que se tiene conocimiento en Quito. También se crean pensiones con precios más económicos para pasajeros con menos recursos.

Consecuentemente, se genera la necesidad de transportar a los pasajeros y su equipaje, y aparecen coches de alquiler e inmediatamente el tranvía, para trasladar a los pasajeros desde Chimbacalle y sus alrededores al centro de la ciudad. En el centro de la ciudad se encuentra otro de los primeros hoteles de los que se tiene referencia, el Hotel Majestic, que hoy en día es el Hotel Plaza Grande.

Este hotel se instaló en la casa que pertenecía al Sr. Juan Díaz de Hidalgo, una edificación de principios del siglo XVI, que fue transformada en hotel. Abre sus puertas en el año de 1943, convirtiéndose en una de las grandes atracciones de la época por su elegancia, música y colorido que acogió a miles de turistas.

Desde ese entonces hasta ahora, en Quito ha crecido la industria hotelera y se puede nombrar a los hoteles con mayor tiempo operativo en esta ciudad, como por ejemplo, Hotel Hilton Colón, Hotel Quito y Hotel Savoy Inn, siendo estos los primeros y más antiguos que aun tienen abiertas sus puertas a sus clientes. 3. /

1.2 Definición de Categorización.

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua es clasificar o proceder por categorías; cada uno de los grupos en los

3. / Hotel Plaza Grande.www.plazagrandequito.com/ Historia

que se puede incluir o clasificarse todo conocimiento.

En el caso de los hoteles, la categoría de estos está dada por los servicios que prestan, su organización administrativa y el equipamiento que poseen, así como la estructura y decoración del edificio. Esta categoría está dada por estrellas y letras.

1.2.1 La Categorización en el Ecuador.-

En el año 1996, CETUR (Corporación Ecuatoriana de Turismo y Hotelería) que posteriormente se transforma en el Ministerio de Turismo, recibió la visita de la Organización Mundial de Turismo que analizó a treinta hoteles en Quito, Cuenca y Guayaquil y, como consecuencia de esta visita, se pasó un informe con el cual CETUR inició la creación de un instructivo de calificación para los hoteles de acuerdo a los parámetros indicados y adecuándolos a la forma en que, para ese entonces, ya estaban establecidos los hoteles en el país.

Desde ese entonces, el Ministerio de Turismo en el Ecuador es el estamento que regula la categorización de todo lo que se refiere a la actividad turística incluyendo a los hoteles, que son calificados por medio de estrellas y letras y registrados en el catastro.

1.2.2 Procedimientos.-

A continuación, un resumen de los requerimientos establecidos por el Ministerio de Turismo y Hotelería en su Anexo #5 de la respectiva ley.

1.3 Requerimientos que el Ministerio de Turismo toma en cuenta para la calificación de los hoteles.

1.3.1 Calificación.-

La calificación se hará de acuerdo a cada proyecto turístico específico. Si el caso es de una ampliación de actividades, éstas se calificarán en función de cada uno de los nuevos servicios que el hotel preste.

1.3.2 Método utilizado para la Calificación.-

Se estudiará el proyecto que cumpla con los siguientes requisitos:

1. Solicitud de Registro y solicitud de Licencia

Una vez recibida esta solicitud se procederá a la verificación de la autenticidad de los documentos y se realizará una visita de control previa a la calificación del lugar.

Para la solicitud de nuevos establecimientos, estos deberán hacerlo con, por lo menos, treinta días antes al inicio de operaciones.

2. Publicación única a expensas del solicitante de un extracto de la solicitud bajo un formato indicado por el Ministerio de Turismo, en los periódicos de mayor circulación de las principales ciudades, y en los periódicos de los sectores en los cuales el proyecto tuviese importancia específica.

3. Evaluación técnica, económica y legal de la solicitud en un plazo máximo de treinta días, y elaboración de un documento con recomendaciones como:

- La categoría en la que deberá calificarse o recalificarse la empresa.
- Las condiciones que deberá cumplir la empresa en lo referente a lo legal, económico, financiero, técnico y administrativo.
- Plazo de instalación y funcionamiento.
- Duración de los beneficios.

Estos datos serán entregados al organismo de calificación, quien publicará un acuerdo.

Este acuerdo contendrá lo siguiente:

- a) La determinación de la persona natural o jurídica beneficiada y la categoría en que ha sido calificada o recalificada la empresa solicitante.
- b) El nombre del proyecto con el compromiso de realizarlo con los servicios que ofrece prestar.
- c) Condiciones y obligaciones que debe cumplir la empresa calificada o recalificada en el orden legal, financiero, económico, administrativo y técnico.
- d) Plazo dentro del cual se realizará el proyecto y fecha de inicio de operaciones o de prestación de los servicios al público.
- e) Plazo de duración del proyecto y los beneficios otorgados.

4. Placas distintivas que serán realizadas únicamente por el Ministerio de Turismo, esta placa es exhibida en la entrada de cada establecimiento y su formato es un cuadrado de metal con fondo azul turquesa y letras blancas, con la denominación del establecimiento en letras y estrellas.

1.3.3 Ampliación de los plazos.- La ampliación del plazo será autorizada únicamente por causa de fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificado mediante una solicitud, previo a que caducare el primer plazo otorgado.

1.3.4 Cómputo de los plazos. Los plazos serán computados de la siguiente manera:

- a) Beneficios Generales.- se hará desde la fecha en que se inicien operaciones,
- b) En empresas existentes la fecha del registro en el Ministerio de Turismo.
- c) No se considera inicio al plazo después de una fusión, venta, división o traspaso de una empresa.

1.3.5 Notificación.- El Ministerio enviará copias certificadas del acuerdo de calificación, recalificación, ampliación del plazo y/o concesión de beneficios a la institución que administrará los mismos.

1.3.6 Control e Inspecciones.- El Ministerio de Turismo hará un control de la empresa beneficiaria antes que esta inicie actividades para constatar que la empresa cumpla con las condiciones y obligaciones que constan en el acuerdo de concesión, este control será registrado en un acta. Igualmente se hará en los casos de precalificación y recalificación.

El Ministerio de Turismo tiene la facultad de realizar controles e inspecciones cuantas veces lo crea necesario. Estas inspecciones constarán en un registro y archivo donde figuran las empresas

calificadas en las que se registrará el nombre, domicilio, inversión, calificación otorgada, beneficios concedidos con número de resolución.

Las inspecciones son para verificar el buen funcionamiento y el cumplimiento del reglamento de Desarrollo Turístico con la presencia del administrador del hotel, por ejemplo:

- El registro de los huéspedes es obligatorio y diario, éste deberá hacerse en una tarjeta de registro, la cual tendrá un formato autorizado por el Ministerio de Turismo.

En la tarjeta de registro será obligatorio que el cliente complete la información requerida incluyendo la fecha de llegada y salida, también es obligatorio exhibir el documento de identificación.

- Deberá estar a disposición del cliente un libro de reclamaciones.

- En un lugar visible en las habitaciones, como en el lobby del hotel, serán publicadas las listas oficiales de precios, así como un libro de reclamos a disposición del huésped, además de un instructivo respecto de la responsabilidad del alojamiento sobre el dinero, documentos y objetos de valor que no sean entregados a la administración para su custodia.

- Todos estos documentos serán sellados por el Ministerio de Turismo.

1.3.7 Transferencias y Oposiciones.

Las transferencias se harán con autorización del Ministerio de Turismo, siempre que la actividad para la cual fue calificada, sea la misma y que la persona natural o jurídica a la que se va a transferir, tenga las mismas características a las que fue concedida en primer lugar.

Si la transferencia se realizare sin autorización, los dueños originales de la calificación o clasificación estarán obligados a la devolución de las exoneraciones concedidas y el pago de una sanción.

1.3.8 Obtención del Registro y Licencia.

Para ejercer las actividades turísticas, las empresas se registrarán anualmente en el Ministerio de Turismo para obtener la licencia de funcionamiento y la aprobación de los precios de los bienes y servicios que prestarán.

Para obtener esta licencia se deberá llenar una solicitud de licencia, adjuntando los siguientes documentos:

- Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito, de la persona jurídica solicitante.
- Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual de no encontrarse registrada la razón social, denominación social o nombre comercial motivo de la solicitud.
- Registro Único de Contribuyentes o cédula de ciudadanía, según sea la persona natural ecuatoriana o extranjera solicitante.
- Se pagará, por una sola vez, el certificado de registro, siempre y cuando no cambie la razón social y actividad de la empresa.
- Copia certificada de la escritura pública de constitución de la compañía o de aumento de capital, reformas de estatutos, si los hubiere, tratándose de personas jurídicas.

El valor es el mismo a la licencia Anual de funcionamiento calculado por un año.

1.3.9 Autorización para la Construcción o la Adecuación de Edificios.

Para la construcción o adecuación de algún edificio y su autorización, se debe cumplir con los siguientes documentos:

- Antecedentes de la empresa, empresario y/o promotor.

- Proyecto de inversión y financiamiento.
- Anteproyecto arquitectónico.

El proyecto arquitectónico definitivo deberá ser aprobado por las autoridades competentes, y el Ministerio de Turismo dará su visto bueno después de revisarlo.

El Ministerio de Turismo dará las indicaciones de las dimensiones, características técnicas, accesos e instalaciones para personas discapacitadas y capacidad de acuerdo a la calificación de cada clase de alojamiento

1.3.10 Disposiciones Generales.

Estas disposiciones son:

- Recepción y conserjería son un centro de relación con el cliente, deberá atender las reservaciones de los clientes, asignar habitación, cerciorarse de la identidad del cliente, registrarlo y realizar cobros.
- El servicio de comedor tendrá un horario de atención señalado por la administración de dos horas por periodo de servicio, y un menú a elegir por el cliente.

- Cocinas en las que se cuidará que los ingredientes que sean utilizados para la preparación, estén en perfecto estado y se vigilará el perfecto estado de conservación, así como su presentación esté de acuerdo con la categoría de cada establecimiento.

- Todo establecimiento público será de libre admisión, a menos que se incumpla con las normas básicas de convivencia. En este caso el hotel tendrá el derecho de restringir la entrada del cliente o visitante.

- Servicio Telefónico, este servicio será atendido por personas capacitadas, quienes se ocuparán en recibir y enviar mensajes, tanto a los huéspedes como para el personal del hotel; también llevará un registro de las llamadas realizadas tanto las nacionales como las internacionales entregando, por cada una, un comprobante con el tiempo y valor de la llamada.

- El hotel tendrá un servicio de custodia de dinero en la recepción, la cual será la encargada de guardar los valores entregados por el huésped y será responsable de su seguridad.

- En las habitaciones se colocarán avisos por lo menos en dos idiomas en los que se explique al cliente que el hotel no será responsable de los objetos de valor que no sean depositados en una cajilla de seguridad proporcionada por el hotel.
- La lavandería y secado de ropa podrá ser contratado por el hotel siendo este responsable de que la ropa de los huéspedes sea entregada en un lapso de 24 horas.
- En todo establecimiento hotelero deberá existir un botiquín, así como asistencia médica en caso de ser necesaria. El huésped podrá solicitar este servicio que será cargado a su cuenta.
- El personal del hotel deberá estar debidamente uniformado de acuerdo al área donde se desarrolla sus funciones.
- El personal encargado de la preparación y elaboración de los alimentos cuidará de la limpieza de sus uniformes, así como su área de trabajo, y deberá portar los documentos exigidos por las autoridades de salud.
- El establecimiento debe tener un sistema contra incendios adecuado para su estructura de acuerdo con las normas establecidas por el Cuerpo de Bomberos, y todo el personal

deberá estar instruido en su utilización, debiendo éste pasar una prueba.

- Higiene. La higiene del hotel debe estar en óptimas condiciones de acuerdo con los organismos que norman esta área.
- Los reservorios de agua estarán equipados con registros que faciliten la limpieza periódica, teniendo instalados filtros que garanticen la pureza y potabilidad del agua para los lugares en los que no se tuviese acceso al servicio público de agua.
- Las aguas residuales se eliminarán a través de la red de alcantarillado o mediante un sistema eficaz de disposición de aguas negras, de acuerdo con el reglamento y normas sanitarias establecidas y vigentes.

1.3.11 Precios.- Los precios serán autorizados por el Ministerio de Turismo mediante una solicitud anual, estos no podrán ser alterados a menos que haya una justificación de fuerza mayor.

El Ministerio de Turismo fijará los precios máximos de acuerdo a la capacidad y los servicios que presta el hotel.

Los clientes deben ser notificados de los diferentes servicios y si no son notificados se obliga a facturar el precio mínimo por el tipo de habitación ocupada por el cliente.

La pensión alimenticia no podrá ser mayor a la suma de los precios fijados por desayuno, almuerzo y cena, el precio de la pensión completa será la suma del precio de la habitación y la pensión alimenticia. Si el cliente acepta el régimen de pensión completa, este quedará obligado a pagar la tarifa convenida.

La tarifa comprende el uso de la habitación y los servicios complementarios comunes. Se consideran servicios comunes la piscina, playas, jardines, parques particulares.

Los valores adicionales solo se cobrarán por los siguientes servicios:

- Salón de belleza
- Campo de golf o mini golf
- Cancha de tenis
- Salas de bolos
- Telesillas
- Campo de equitación
- Sala de fiestas
- Estacionamientos y

Otros servicios previa autorización del Ministerio de Turismo.

1.3.11 .1 Forma de Calcular los Precios.-

El cálculo del precio se hará de acuerdo al número de noches y la jornada hotelera terminará a las catorce horas de cada día. Si el cliente mantuviese su habitación por más tiempo del acordado se le cobra la siguiente noche.

Es decisión del hotel no aceptar la prolongación de la estadía del cliente si la habitación estuviese reservada

1.4 Disposición de las Habitaciones.

- Un 10% del total de las habitaciones deberá ser de uso individual.

- No se podrá cobrar tarifa de habitación doble a cualquier cliente que ocupase una habitación de ocupación doble estando solo, si no existiesen habitaciones simples. Cuando el hotel tuviere habitaciones simples a disposición, el hotel invitará al cliente a cambiar de tipo de alojamiento y si el cliente no aceptare la invitación a cambiar de habitación es facultad del hotel cobrar la totalidad de la tarifa de habitación, siempre y cuando el cliente sea previamente advertido.

- La existencia de camas adicionales será autorizada por el Ministerio de Turismo de acuerdo a la superficie de la habitación y el precio de una cama adicional será de un cuarenta por ciento del máximo costo de la habitación sencilla y el veinte por ciento del costo de la habitación doble.

- Si el Ministerio de Turismo autoriza una segunda cama adicional el costo de esta no será superior a un veinte por ciento del precio de la habitación sencilla y un diez por ciento de una doble.

1.4.1 Reservaciones.-

Para aceptar las reservaciones el hotel puede exigir el pago por anticipado de la primera noche, cuando la reserva sea de varios días el hotel podrá pedir como anticipo el pago de la primera noche y fracción de las restantes.

En caso de ser anuladas las reservaciones no serán objeto de reembolso del monto pagado, a menos que esta anulación sea hecha con diez días de anticipación a la fecha de llegada del huésped.

En el caso de los grupos las agencias de viajes deberán indicar la procedencia de los huéspedes y la reserva será confirmada con veinte días de anticipación y diez días antes de la llegada del grupo se confirmará el número definitivo de huéspedes, Si los grupos llegasen de lugares distantes, estos palazos serán de treinta y quince días, respectivamente.

Se dará contestación a todas las reservaciones con un mínimo de cinco días para los hoteles de cinco y cuatro estrellas, las demás categorías solo contestarán las reservas pagadas.

Las reservaciones serán guardadas hasta las 19 horas del día de llegada, si el huésped avisare de una llegada diferente a la hora establecida, se le guardará su reserva hasta la hora anunciada, más, si no hubiese ningún aviso de retraso, el hotel podrá disponer de estas habitaciones.

1.5 Obligaciones de los Administradores de alojamiento.

1. Cuidar del buen funcionamiento del establecimiento y de que el personal trate al cliente con amabilidad y cortesía.
2. Comunicar a las autoridades cualquier alteración del orden público así como la sospecha de la identidad del cliente.

3. Comunicar a la autoridad sanitaria de las enfermedades infecto contagiosas que sean de su conocimiento.

1.6 Requerimientos Específicos por Categoría.

1.6.1 Cuatro Estrellas.-

- Recepción y Conserjería atendida las 24 horas por personal capacitado.
- El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán el idioma inglés.
- Ama de llaves auxiliada por camareras que trabajarán como mínimo una por cada 14 habitaciones.
- *Room Service* estará atendido por personal experto bajo la dirección de un mayordomo que tendrá conocimiento del idioma inglés.
- Servicio de comedor atendido por un maître y el personal necesario para el adecuado funcionamiento con estaciones de seis mesas. El Maître deberá tener conocimientos básicos del idioma inglés.
- El comedor ofrecerá una carta con una variedad de platos y la carta de vinos también será variada, con un mínimo de cuatro opciones distintas por cada sección para que el cliente pueda tener opciones para elegir.

- El servicio telefónico tendrá por lo menos cinco líneas con el personal entrenado para una atención eficiente, el encargado del departamento tendrá conocimiento del idioma inglés.
- La lavandería deberá tener un equipo con una capacidad de una libra por habitación.
- Se tendrá un médico de planta que atenderá a los huéspedes previo requerimiento y con cargo a sus cuentas.

1.6.2 Tres Estrellas.

- Recepción y Conserjería atendido las 24 horas. El jefe de recepción deberá tener conocimiento del idioma inglés, más no los demás colaboradores.
- Un ama de llaves estará a cargo de la limpieza y mantenimiento de las habitaciones con la asistencia de camareras que se ocuparán por lo menos de 16 habitaciones cada una.
- El comedor estará atendido por un Jefe de Comedor y personal adecuado para el buen servicio tendrá como máximo ocho mesas.
- El jefe de comedor tendrá conocimientos básicos del idioma inglés y los clientes podrán escoger entre tres variedades por cada sección del menú.

El comedor atenderá además, el servicio a la habitación.

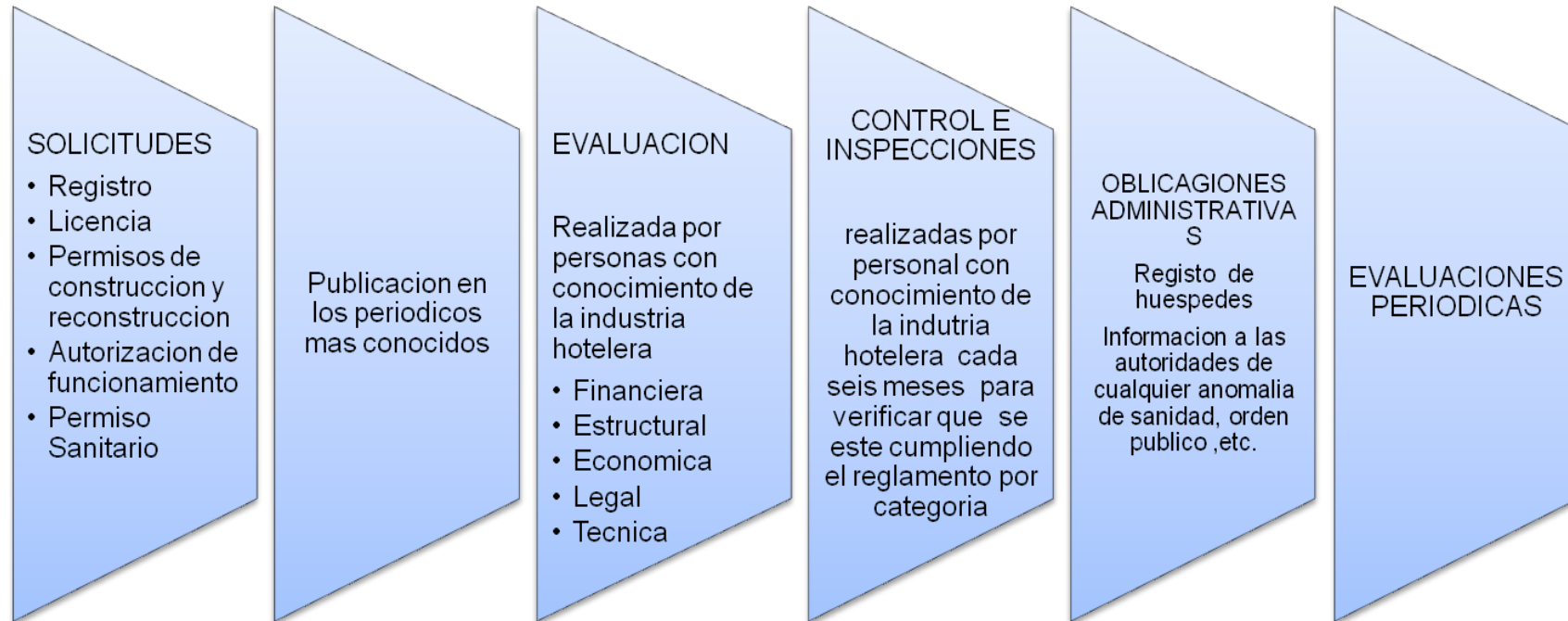
- El servicio telefónico tendrá dos líneas y estará atendido permanentemente por personal debidamente capacitado, el encargado de este departamento deberá tener conocimientos básicos del idioma inglés.
- El servicio de lavandería en este caso deberá ser propio o contratado por el hotel.
- Deberá tener el hotel un botiquín de primeros auxilios.

1.7 Sanciones. Las sanciones administrativas se aplicarán sin excepción y no estarán en contra de las sanciones civiles y penales que se destinen.

1.8 Documentos que se entrega al Ministerio de Turismo. Estos son: Solicitud de registro general y Solicitud de licencia LAUF. También adjunto el cuadro de los diferentes pagos que se deben hacer publicados por AHOTEC que como. Asociación de Hoteleros Informa sobre el los reglamento existente, pagos que se deben realizar y tabla de sueldos y salarios a aplicarse para los colaboradores que se destinen. 4. /

4. / Ley de Turismo, Reglamento y Legislación Conexa año 2009

1.9 PROCEDIMIENTO PARA LA CALIFICACION DE HOTELES.



1.10 Categorización en otros países.

La categorización que interesa para fines de este trabajo es la de los países vecinos que pueden considerarse nuestra competencia, ya que tienen un mayor desarrollo, como destino turístico, y estos son Colombia y Perú, además de aquella que concede la Organización Mundial de Turismo que regula mundialmente la categorización de los hoteles.

Al respecto, se debe citar lo siguiente:

1.10.1 Colombia.-

En Colombia el instituto regulador se llama COTELCO y es parte de la alianza con el Instituto colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, parte del Ministerio de Desarrollo Económico.

COTELCO normaliza las competencias laborales, calidad de la operación hotelera, los servicios, el compromiso con el medio ambiente, mediante estrellas. Esta calificación se realiza en el Comité Técnico de Calificación con el concurso de diferentes representantes como son: el del gobierno, la industria hotelera, la academia de usuarios y varios asesores.

Esta normalización se encuentra en su reglamento como Normas Técnica 006 al 27-08-2009. De este documento se puede resaltar como importante:

La forma de calificación se realiza tomando en cuenta el servicio que prestan según niveles como:

- Albergue-refugio-hostal
- Apartotel
- Apartamentos turísticos
- Alojamiento rural logue
- Hotel
- Posada turística
- Recinto de campamento, camping.

Los requisitos que sigue Colombia para categorizar los hoteles son:

- a. Planta, tomando en cuenta la edificación, áreas verdes, espacios públicos, seguridad y reservorios de agua.
- b. Servicio y políticas de calidad.
- c. Legal.
- d. Equipamiento, dando normas y especificaciones para cada categoría.^{5./}

1.10.2 Perú.-

Para el Perú, el turismo constituye una base sostenible del desarrollo económico por el fuerte objetivo de ser un atractivo turístico internacional, y su entidad reguladora de actividades se llama MINCETUR. La calificación se hace mediante resoluciones efectuadas por medio de una comisión multidisciplinaria que revisa el proyecto y se cerciora que esté de acuerdo a la política de expansión económica y cultural que tienen.

Se puede mencionar del reglamento peruano los procedimientos de evaluación y sanciones que tienen las personas designadas como Calificadores de Establecimientos de Hospedaje.

La calificación se hace mediante estrellas y los procedimientos son:

a) Registro del establecimiento de hospedaje cumpliendo los siguientes puntos:

- Nombre o razón social del calificador (establecimiento a ser calificado).
- Domicilio fiscal
- Teléfono
- Número de RUC

- Número de Registro
- Clase y categorías para las cuales se ha designado
- Número de la Resolución Directoral
- Fecha de expedición y expiración del registro.

b) Informe Técnico.- En el cual en una declaración jurada el calificador informa que el establecimiento cumple con los parámetros exigidos por el reglamento.

c) La persona natural que representa el establecimiento a ser calificado, debe tener como mínimo tres años de experiencia en el desarrollo de actividades en empresas similares y si tiene título profesional ocho años, en establecimientos calificados hasta tres estrellas y diez años para los establecimientos calificados de cinco y cuatro estrellas.

Documentos a ser presentados:

- Hoja de Vida del Solicitante,
- Declaración Jurada de estar calificado para obtener el permiso solicitado tanto en cuanto con la experiencia y cumplir con los requerimientos del reglamento. 6 /

1.10.3 Organización Mundial de Turismo.

La Organización Mundial de Turismo con sede en España y con 153 países asociados divididos en seis, considera la calificación de los hoteles según el confort y el lugar donde se encuentre la instalación hotelera y esta clasificación se la hace por medio de estrellas.

Actualmente con el aumento de la competitividad y la respuesta del turismo respondiendo a la creciente necesidad del intercambio de estrellas, protección al consumidor, marketing y las comunicaciones, y transparencia, ha adoptado como parte de sus estándares para la calificación de los servicios de turismo y hotelería las normas ISO 9000/200 e ISO 14000 (Normas de estandarización de procedimientos), que crean una comisión técnica que vigilará y propondrá especificaciones prácticas adecuadas a cada sector del turismo.^{7./}

1.10.4 Ecuador.-

En el Ecuador la clasificación de los hoteles la hace el Ministerio de Turismo, quien se basa en un estudio de proyectos individuales y hace los controles respectivos

7 / Organización Mundial de Turismo: www.unwto.org/quality/std

Esto incluye publicaciones en la prensa, los plazos, obtención de registros y licencias, así como también de las características y servicios que cada una de las categorías debe tener.

El Ministerio de Turismo autoriza los precios máximos, la disposición del uso de las habitaciones, el manejo de las reservas y las responsabilidades básicas del personal administrativo.

Adicionalmente, establece las sanciones que el Ministerio impondrá, de no cumplirse con sus disposiciones.

Se ha revisado por otra parte las normas técnicas y certificaciones en Colombia y Perú por considerarlos nuestros competidores. En estos países la calificación es mejor organizada y toma en cuenta los servicios que los hoteles prestan como las áreas públicas, accesibilidad y calidad, ya que en ambos países existen políticas de turismo que constituyen una base sostenible del desarrollo económico.

La calificación la hacen comisiones multidisciplinarias que califican mediante estrellas, exigiendo informes técnicos, registros, personal calificado y el compromiso con el medio ambiente. Debido a la competitividad, la necesidad de proteger al consumidor, el mercadeo y la globalización.

La Organización Mundial de Turismo con sede en España, ha adoptado como parte de sus estándares, la certificación de los servicios hoteleros bajo las normas ISO 9000-200 y 14000 de las cuales se hablará en un siguiente capítulo.

CAPITULO II

2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL.

2.1 Necesidad de un modelo de Calificación.-

El Gobierno Nacional ha revisado el Reglamento de la Ley de Turismo y ha efectuado varios cambios en la ley, estos cambios se encuentran en el Artículo 171 de la Constitución Política de la República. 8. /

Este reglamento es muy general y en él no se encuentran parámetros específicos como medidas de seguridad, normas de calidad y procedimientos que den una idea de calidad y competencia, así como una base concreta para evaluar a cada uno de los establecimientos y otorgar la calificación con una base de conocimiento y experiencia en la industria hotelera.

Si se compara el reglamento con las ordenaciones de otros países se ve, claramente, que es necesario proponer un nuevo modelo que permita ser más competitivos como industria hotelera.

8. / Ley de Turismo, Reglamento y Legislación Conexa

2.2 Diagnóstico Situacional actual de los Hoteles de tres y cuatro estrellas en Quito.

2.2.1 Concepto FODA.-

La herramienta del diagnóstico FODA ayuda a conocer exactamente en qué posición se encuentra una empresa o, en este caso, los hoteles del país. Se determinarán las oportunidades y fortalezas con las cuales se trabaja y se hará hincapié en fortalecerlas y cuáles son las debilidades y amenazas, las cuales se podrá enfrentar.

El FODA es una herramienta que permite, de cierto modo, con ayuda de otras mediciones, el conocimiento del entorno económico y social para tomar acción y mejorar lo que se debe mejorar y aplaudir lo que se esta haciendo correctamente.

2.2.2 Análisis FODA.-

Fortalezas		Debilidades	
Variedad de establecimientos con diferentes características y precios.	4	Falta de reglamentos internos claros	-3
Alimentación variada ofrecida en hoteles y restaurantes.	4	Falta de conocimiento de la atención de calidad total	-3
Buena ubicación de los hoteles y facilidad de movimiento	5	Falta de tecnología adecuada para el manejo de los hoteles, como el sistema Fidelio	-3

Leyes que protegen la industria orientado al clima y entorno.	4	Visitas muy cortas en la ciudad, Pernoctación de pocas noches	-2	
Incentivos como el no pago de impuestos, para la industria turística, colaboración en la publicidad para el extranjero	4	La industria hotelera en el Ecuador tiene poco tiempo de desarrollo	-2	
		Alta inversión que significa cada proyecto	-2	
		Falta de exposición del servicio en el mercado internacional	-3	
		Legislación en proceso de cambio	-3	
		Evaluación deficiente de las actividades turísticas	-2	
		Poca publicidad y promoción	-2	
	21		-25	-4
Oportunidades		Amenazas		
Disponibilidad de mano de obra altamente capacitado	3	Crisis existente económica y política	-4	
Guerra de precios entre los diferentes hoteles	3	Inseguridad	-4	
Turismo Receptivo e interno en crecimiento	2	Incremento en los costos bancarios de los préstamos	-4	
Servicio de apoyo como transporte urbano, salud, seguridad y bancario	4	Incremento de los costos de los insumos	-5	
.		Inflación e impuestos (creación de nuevos gravámenes como. Artículos suntuarios, movilidad y otros)	-5	
	12		-22	-10

Valores Numéricos.

1, 2,3 (Peor)

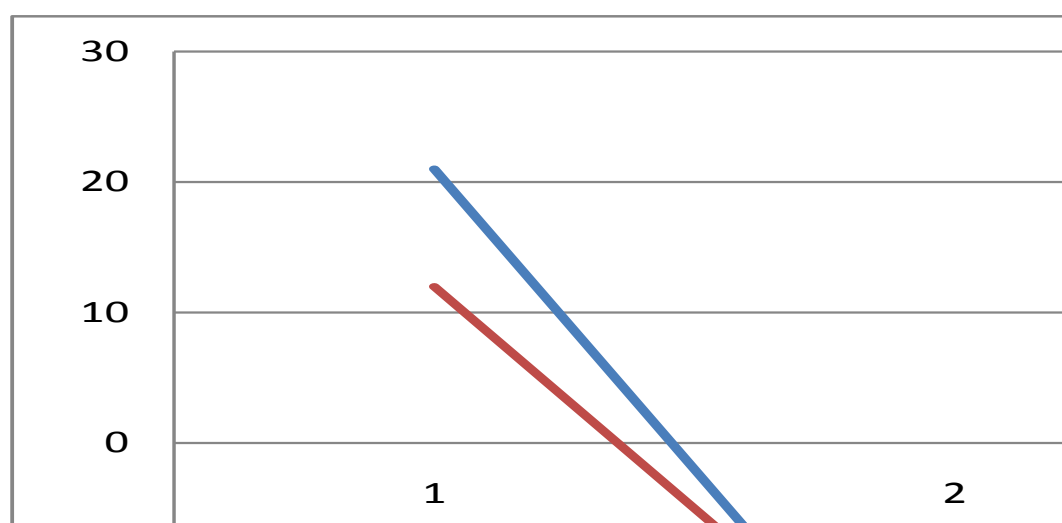
-1.-2.-3 (Mejor)

4, 5,6 (Mejor)

-4.-4.-6 (Peor)

2.2.3 Matriz FODA.

Este cuadro demuestra que se debe crear un reglamento que permita normar las reglas de calificación para poder unificar los estándares de calidad y de esta manera apoyar a la industria hotelera en su crecimiento y competitividad



2.2.4 Análisis Situacional Interno.

Con la Ley de Turismo publicada en septiembre del 2009, el Ecuador no tiene un reglamento apropiado para establecer una calificación a los hoteles del país.

El Ministerio de Turismo, de acuerdo a la descentralización, al momento trabaja con una oficina creada para la clasificación de los hoteles en el Municipio, y ellos son los responsables de realizar el trabajo de clasificación de los establecimientos

hoteleros y coordinarlos con el departamento de catastros en el Ministerio de Turismo.

Están también al momento estableciendo un reglamento coherente para aplicarlo en la clasificación de los hoteles con la participación de los diferentes actores de la industria hotelera y el turismo, pero todavía no tienen el visto bueno para continuar este trabajo, por lo tanto se está utilizando el reglamento ya existente y dando al calificador la potestad de utilizar su libre albedrío para realizar esta tarea.

2.3. Breve Descripción del Factor Político, Económico y Legal del Ecuador.

2.3.1 Factor Político.- La política del Estado Ecuatoriano pretende diversificar la economía, conservando el medio ambiente y la diversidad cultural de los ecuatorianos. Para el país el sector turístico y hotelero tiene relevancia ya que genera empleo y aporta riqueza.

El Gobierno de la Revolución Ciudadana, hoy por hoy, está dando al turismo y la hotelería la prioridad para desarrollarse con un Plan de Desarrollo Turístico (Plandetur), que estará alineado al Plan de Desarrollo Nacional del Ecuador.

El Plandetur 2020 constituye una herramienta que busca consolidar al turismo para generar oportunidades de empleo y mejoramiento de la calidad de vida bajo un marco legal e institucional moderno y eficiente. Este Plan de Desarrollo Turístico permitirá al Ecuador posicionarse como destino vacacional, de descanso y negocios.

Esta iniciativa resalta la colaboración del sector público, privado y comunitario, así como la cooperación internacional para realizar un trabajo en equipo para el desarrollo turístico y humano.^{9./}

2.3.2 Factor Legal.- En el ambiente turístico y hotelero del país, los factores legales constituyen el conjunto de normas y reglamentos que administran directamente las actividades de la planta turística y hotelera, a favor de la misma y del consumidor final.

El ente regulador que se encarga de promulgar, emitir y controlar las normativas y leyes para el sector turístico y hotelero desde entonces, es el Ministerio de Turismo, que fue creado por el gobierno del Arq. Sixto Durán Ballén, el 10 de Agosto de 1992, como un organismo dedicado íntegramente a contribuir con el desarrollo turístico del país, al visualizarse como el futuro e indispensable motor económico.

9. / [Turismo Sostenible: Política de Estado que asegure igualdad de oportunidades a los ecuatorianos](#)

El Ministerio de Turismo ha vivido en un constante ciclo de evolución administrativa; fusionándose y separándose de sus similares, según la conveniencia política de cada gobernante, hasta el año 2000, en el cual y por Decreto Ejecutivo el Ministerio de Turismo, se convierte en un ente rector, único e independiente de otros, para cumplir con el objetivo anteriormente mencionado

- **Capítulo I. Generalidades.-** El objetivo de la Ley es la definición oficial de turismo, los principios de la actividad y la política estatal con relación al sector del turismo.

- **Capítulo II - De las Actividades y de Quienes las Ejercen.-** Cuáles son las actividades turísticas oficiales, los actos y contratos que se deben cumplir para ejercer esta actividad, quiénes pueden ejercer las actividades turísticas y los requerimientos para practicar dichas actividades, denominada como el Registro Turístico, quiénes pueden otorgar la Licencia Única de Funcionamiento, y conocer las actividades permitidas, los permisos de funcionamiento temporales, la regulación para el turismo a cargo de las comunidades.

- **Capítulo III - Del Consejo Consultivo de Turismo. -** Qué es su actividad principal y como debe estar conformado.

- **Capítulo IV - Del Ministerio de Turismo** - Qué determina sus atribuciones.

- **Capítulo V - De las Categorías.** - El Ministerio es quien establecerá las categorías para cada actividad vinculada al turismo. Estas deberán sujetarse a las normas de uso internacional.

- **Capítulo VI - Áreas Turísticas Protegidas.** - Qué organismos están a cargo de las actividades turísticas en las Áreas Naturales (Ministerio de Turismo y Ministerio del Ambiente), las regulaciones o limitaciones de uso, la fijación y cobro de tarifas por ingreso y demás aspectos relacionados con las mismas.

Delimitación de las áreas protegidas, cómo se las designa y qué parámetros han de seguirse para su uso en la actividad turística. Quiénes están legalmente autorizados para operar en áreas de reserva marina y cómo han de hacerlo. El derecho de los extranjeros para participar en cualquier actividad turística.

- **Capítulo VII - De los Incentivos y Beneficios en General.**- Los Beneficios otorgados a las personas que presenten proyectos turísticos y que sean aprobados por el

Ministerio de Turismo, como la devolución de aranceles en caso de poseer proyectos turísticos apoyados y aprobados por el ente regulador. La deducción de impuestos en caso de gastos por publicidad en el exterior. La regulación para las comisiones pagadas para la promoción del turismo y el pago de impuestos de las mismas.

La devolución del IVA a los turistas extranjeros en casos normados por esta ley. Las normas fiscales para los servicios turísticos facturados en el exterior.

- **Capítulo VIII - De los Comités de Turismo.** - Cuales son sus facultades y sus funciones.

- **Capítulo IX - Patrimonio Autónomo.**- Qué es el Fondo de Promoción Turística, por quiénes está regulado y cuáles son los requerimientos para ser parte del equipo regulador, cuáles son los ingresos del patrimonio autónomo. Las exoneraciones y franquicia postal y aduanera para las importaciones del patrimonio.

- **Capítulo X.- Protección al consumidor de servicios turísticos.** Prohibición de la discriminación a extranjeros y cualquier otro grupo humano, responsabilidad civil del

empresario que venda o preste los servicios turísticos ante cualquier daño eventual al que los utilice.

Indemnizaciones de daños y perjuicios en casos especiales determinados por la ley.

Derechos de los usuarios a reclamar ante el Centro de Protección al Turista y los organismos de Mediación y Arbitraje al que puede acceder en caso de no resolverse los conflictos.

Las facultades que posee el Centro de Protección al Turista para defender los derechos del turista y los casos en los que puede darse por terminado el contrato de servicios prestados, como es el penal. Algunos instrumentos de carácter general para el efectivo control de la actividad turística.

- Capítulo XI - De los Delitos contra la Seguridad Pública.- Regulaciones a ser agregadas al Código Penal, denominada "De ciertos delitos promovidos o ejecutados por medio de actividades turísticas".

De igual forma, el Ministerio de Turismo con el apoyo de la Organización Mundial de Turismo y el Programa de las

Naciones Unidas para el Desarrollo, ha elaborado el Plan de Competitividad Turística del Ecuador que establece las pautas indispensables para el desarrollo sostenible de la actividad.

Esta propuesta tiene como objetivo lograr que los productos turísticos cuenten con mayor calidad, mejores precios y una diferenciación importante respecto de los productos de la competencia.

El Gobierno Nacional expidió el Decreto No. 1424 en abril del 2001, estableció las políticas de estado para el sector y declaró, como prioridad nacional, el desarrollo de esta actividad. Por este compromiso, el Ministerio de Turismo promueve acciones para que el turismo se convierta en el más importante generador de divisas de la economía nacional.

Este plan analiza los atractivos de acuerdo a las regiones que son los siguientes:

- REGION ANDES CENTRO NORTE
- REGION GALÁPAGOS
- REGION LITORAL
- REGION AUSTRO
- REGION AMAZONÍA

El objetivo del plan es trabajar sobre cada región, de acuerdo con las nuevas teorías de competitividad, las cuales precisan se formulen como un objetivo de país, siendo las regiones donde surgen los productos turísticos.

Es necesario precisar que el estudio se concentrara en aspectos de competitividad internacional de los productos y no involucra, ni coincide necesariamente, con la forma de abordar la competitividad de las regiones en el mercado interno.

Lamentablemente no se cuenta, ni con suficiente ni confiable información estadística sobre el comportamiento del mercado en cada región, salvo por los datos puntuales que han sido proporcionados por organismos del sector público o por la empresa privada de manera individual.

Para terminar, se puede anotar que en este momento se están realizando reuniones para crear un marco legal y un reglamento coherente para el desarrollo del turismo y la hotelería que deberá ser aprobado por el Congreso Nacional. 10. /

2.3.3 Factor Económico.- El Ecuador tiene como reto principal la reducción de la pobreza, que se ha generado por malas medidas

10. / www.micip.gov.ec

económicas por parte los gobiernos de turno, lo que produjo un estancamiento en el crecimiento del país.

A partir del año 2000, nuestro país adoptó el dólar estadounidense como su moneda, esto ha producido una estabilidad en la economía, esta no logró impulsar el desarrollo de la industria hotelera, que se ha visto afectada en mas de un sentido, como por ejemplo en lo que se refiere al alza de los alimentos cuyo efecto ha afectado directamente a los paquetes turísticos de pensión completa, es decir aquellos que incluyen todas las comidas.

Sin embargo el pago por alojamiento ha crecido en un 37% debido al turismo proveniente de Europa. Así también restaurantes han tenido un crecimiento relacionado con la recuperación del sector a consecuencia del incremento del turismo

Normalmente, el desarrollo de bienes y servicios turísticos revierten positivamente en muchas áreas, siempre y cuando el turismo no se limite a aparecer esporádicamente como una forma de diversificación en la economía local, sino que suplanta a las ganancias provenientes de las actividades tradicionales, o se equilibra con las dos fuentes de ingresos (turismo y actividades económicas tradicionales), consiguiendo una explotación más racional de sus posibilidades.

El turismo, como generador de empleo, tiene costos económicos importantes y se correlacionan con la generación de ingresos por el turismo y la creación de empleo, que en su conjunto reducen la figura del desempleo, sean estos a tiempo parciales o completos, según la afluencia de turistas.

Los ingresos resultantes del gasto realizado por los turistas en los países, contribuyen significativamente en la balanza de pagos, especialmente en los países en vías de desarrollo.

El turismo internacional no es sólo un intercambio de personas con el exterior. En última instancia, desde el punto de vista contable, se trata de un movimiento de capital y, por tanto, debiera ser considerado con toda la minuciosidad en la balanza de pagos.

El turismo, al igual que otras actividades económicas, genera una renta para el Estado, la cual tiene su origen en los impuestos directos e indirectos a los que está sujeto todo el complejo de empresas y personas involucradas en la actividad, incluso el propio turista.

Los impuestos que dan origen a esta renta son de naturaleza muy diversa, razón por la cual, se mencionarán algunos de ellos:

- Impuestos municipales (servicios públicos)
- Impuestos a la renta
- IVA en los bienes y servicios consumidos por el turista.
- Impuesto a las importaciones de bienes y servicios para el consumo de los Turistas.
- Tasa de servicios por el uso de las facilidades públicas para el uso del viajero (aeropuertos, terminales de autobuses, etc.).

En la práctica, ha sido muy difícil poder evaluar la contribución del turismo al presupuesto general de ingresos por estos conceptos, debido fundamentalmente a que tampoco se dispone de los desagregados que faciliten esta labor, aunque su aporte al ingreso a través del sistema tributario es un hecho indiscutible.

Se concluye que el turismo es una fuente de divisas tributarias para el país, por lo tanto se debe manejar una política tributaria especial para este sector, de manera que active la industria, ya que uno de los factores que puede desalentar la decisión de viajar, es la incidencia elevada de impuestos sobre los diferentes elementos que componen el paquete turístico.

Naturalmente no se trata de un factor absolutamente decisivo, pero debe considerársele su significativa importancia al examinar la

decisión de viajar. El viajero internacional llega a una ciudad, utiliza el servicio de un hotel, alquila un auto y realiza consumos.

En estas condiciones, el papel del estado consiste en implementar políticas económicas que influyan directa e indirectamente sobre los costos de las prestaciones turísticas, en particular la política salarial, la política de los precios y la de los créditos. Paralelamente, las políticas fiscales selectivas con frecuencia tienen un objetivo preciso que se relaciona en forma directa y específica con el sector turístico.

La ayuda pública para el financiamiento de las inversiones turísticas reviste una importancia esencial para permitir al sector turístico desempeñar un papel motor en la economía.

Aunque en general el sector del turismo sea considerado como movilizadas de la iniciativa privada, su desarrollo se caracteriza por una creciente coordinación entre las políticas de los poderes públicos y las inversiones del sector profesional.

Es necesario crear una política que aliente el desarrollo de las empresas de servicios turísticos con una relación simbiótica entre estado y sector privado, interrelacionando sus efectos. 11. /

2.4 Estudio de Campo.

Se realizó una entrevista en el Ministerio de Turismo a la persona encargada de realizar el trabajo de calificación de los hoteles, en la división que se encuentra en el Municipio, y también se hizo una entrevista a los hoteles que ostentan la calificación de tres y cuatro estrellas.

El instrumento a utilizar para este estudio fue la entrevista como complemento de un estudio conjunto donde se determinó en el caso del Ministerio de Turismo cuales son los parámetros que utilizan, así como los criterios que se ocupan para certificar a los hoteles, también conocer desde el punto de vista de las personas encargadas de realizar esta clasificación, cuáles son las observaciones más frecuentes que tienen al efectuar la revisión de un proyecto para la apertura de un nuevo hotel o al constatar si un hotel está cumpliendo con los parámetros que exige el reglamento existente para cada categoría.

Por parte de los establecimientos hoteleros se observará si estos están de acuerdo con la calificación que obtuvieron y saber si la información y la documentación que tienen que entregar para obtener la calificación es suficiente, además de conocer las observaciones que tienen del procedimiento y las recomendaciones

que pueden dar para que el proceso sea más ágil para obtener los diferentes permisos.

2.4.1 Objetivo.

Analizar la situación actual del reglamento existente para la calificación de los hoteles en Ecuador, para la realización de una propuesta sobre un reglamento con los parámetros de clasificación de hoteles.

2.4.1.1 Guía de Entrevista para el Ministerio de Turismo.

1. ¿Cuáles son las características de los proyectos que se les presenta para la calificación?

1.1 ¿Cuáles son los componentes más importantes para calificar un proyecto hotelero?

1.2 ¿Cuántas personas son las encargadas de calificar un proyecto?

1.3 ¿Qué disciplinas están involucradas en calificar un proyecto?

1.4 ¿Cuál es el proceso a seguirse para la calificación?

2 ¿Qué instrumentos técnicos se utiliza para calificar un proyecto hotelero?

2.1 ¿Hay una metodología específica que utilizan?

2.2 ¿Cuánto tiempo demora el otorgamiento de la certificación?

3. ¿Cuáles son los objetivos del Ministerio de Turismo al calificar los hoteles?

3.1 ¿Desarrollo o mejoramiento de la industria hotelera?

3.2 ¿Hay algún procedimiento difícil o demorado?

4. ¿Cuál es la situación actual de los hoteles en Quito?

4.1. ¿Tienen algún análisis interno y externo de la industria hotelera?

4.2 ¿Hay algún diagnóstico de la situación actual hotelera?

4.3 ¿Tienen información que comparten con los diferentes campos del desarrollo económico?

5. ¿Tienen un procedimiento de control de los hoteles para determinar si mantienen la categoría en la que fueron calificados?

5.1 ¿Cuán a menudo visitan los hoteles para determinar la manutención de dicha categoría?

5.2 ¿Se entrega o archiva algún documento que certifique la visita?

6. ¿Cuándo existen observaciones para los hoteles que procedimiento se toma?

6.1 ¿Hay revisiones de verificación de acción a tomarse en base a sus observaciones?

7. ¿El Ministerio de Turismo entrega reglamentos a cumplirse a los hoteles?

8. ¿Hay algún costo para la calificación y renovación de licencias

de los hoteles?

8.1 ¿Cada cuánto tiempo se debe pagar?

2.4.1.2 Entrevista en el Ministerio de Turismo.

El Ministerio de Turismo con la descentralización ha pasado la clasificación de los hoteles al municipio donde se encuentra una oficina de turismo que se encarga de calificar a los hoteles. En esta oficina solo informa que utiliza el reglamento anterior ya que actualmente se están unificando con el área de catastros en el Ministerio de Turismo y se está creando un reglamento que no está autorizado aun.

El objetivo que persigue el Ministerio de Turismo es la promoción y desarrollo del sector turístico, fomentando el mejoramiento de los servicios básicos, la conservación del medioambiente y la cultura, reconoce la actividad turística de la iniciativa privada, comunitaria o de autogestión, fomenta la conciencia turística y promueve la capacitación de las personas que ejercen esta actividad.

Los procedimientos que los personeros del Ministerio de Turismo observan son los siguientes:

- El registro y pago anual de una licencia donde consta la categoría del servicio que se presta.

- Acceder a los beneficios que corresponden a este registro como:
 1. Beneficios Tributarios
 2. Publicidad
 3. Pruebas de descargo utilizando el libro de reclamos

Para la clasificación de los hoteles interviene un consejo consultivo de turismo conformado por: el Ministro de Turismo, Ministro de Relaciones Exteriores, Ministro del Ambiente, un delegado de la Federación Nacional de las Cámaras de Turismo, dos representantes de la Asociación Nacional de Turismo, un representante de la Asociación de Municipalidades, un representante del Consorcio de Consejos Provinciales y un representante de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario, mas esto es solo el enunciado ya que un pequeño grupo de personas ya visita los establecimientos turísticos y da su clasificación según la simple observación.

Este Consejo aprobará el proyecto turístico el cual, luego de su aprobación, tiene los siguientes incentivos:

- Exoneración de impuestos tras la presentación de la Licencia Única de funcionamiento.
- Acceso a créditos y líneas de financiamiento.
- Devolución de los derechos arancelarios por un espacio de cinco años para los hoteles de cuatro estrellas.
- Inscripciones y afiliaciones a seminarios, ferias y otros. Los costos de estas inscripciones serán deducibles del impuesto a la renta y no podrá exceder el 5%.

El Ministerio de Turismo tiene la facultad de realizar inspecciones para verificar el cumplimiento de los reglamentos y la inversión. De no cumplirse con las normas, éste comunicará a las autoridades para iniciar con las respectivas demandas civiles y penales con el retiro de la licencia de funcionamiento.

Para que el Ministerio de Turismo de la clasificación del hotel, uno de los puntos que ellos revisan es la aprobación del proyecto por la institución competente, en el caso de construcción, renovación o proyecto nuevo, además de un permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.

Para esto, es necesario conocer el Procedimiento del Municipio y del Cuerpo de Bomberos que cada uno sigue para autorizar el funcionamiento de un proyecto hotelero o de cualquier clase.

Estos son construcción y remodelación de edificaciones, las líneas de fábrica y los permisos para poner letreros, anuncios, y autorizará el funcionamiento, después de una inspección de seguridad.

2.4.1.3 Procedimientos del Municipio de Quito.

Los requisitos son, según cada uno de los permisos que se debe conseguir.

2.4.1.3.1 Permiso de Construcción o Renovación

- Solicitud en especie valorada (costo de dos dólares).
- Certificado de no adeudar al Municipio (costo de dos dólares).
- Certificado de actualizado de la Registraduría de la Propiedad.
- Pago de tasa por inspección y permiso (dependerá del área de construcción) (costo desde 14 a 160 dólares).

Todos estos documentos serán entregados en la administración de la Calle Sucre de la ciudad de Quito, y el tiempo máximo en que será entregado este permiso será de quince días.

Para aprobar el permiso de construcción se necesita además de los formularios anteriormente nombrados, los siguientes:

- Especie de línea de fabrica (dos dólares).
- Especie de revisión de planos para edificación (dos dólares).
- Pago por tasa de aprobación de planos, permiso de construcción y fondo de garantía, (depende del área a construir).

Este trámite se demora máximo 15 días.

2.4.1.3.2. Permiso para Letrero.

Se necesitan los siguientes documentos:

- Copia de cédula de identidad y certificado de votación del representante legal de la empresa.
- Copia de solvencia municipal.
- Copia de Patente Municipal.
- Una especie valorada.

Se procede a realizar la debida inspección, se paga la tasa del trámite en la ventanilla de la tesorería y entrega en una carpeta todos los documentos solicitados. El departamento pertinente, quien realizará la verificación de datos, recopilación de informe técnico, análisis y aprobación, lo tramitará durante 4 días laborables.

2.4.1.3.3 Permiso de Funcionamiento.

El Departamento de Salud otorga la patente Anual Municipal, la tasa de habilitación y el cobro por declaración del 1.5x1000 sobre los activos totales, de acuerdo a la "Ordenanza Reformatoria que establece los requisitos para ejercer actos de comercio dentro de la jurisdicción y el permiso de funcionamiento de locales destinados a desarrollar actividades comerciales, industriales, financieras; regulando el pago de patente anual, tasa de rehabilitación y control de los establecimientos comerciales e industriales y obtención del código local .

Los requisitos son los siguientes:

- Carpeta y tasas para el permiso de funcionamiento.
- Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación.
- Copia del permiso del año anterior si lo tiene.
- Permiso del Cuerpo de Bomberos.
- Certificado de Salud (otorgado por el Ministerio de Salud).
- Registro Único de Contribuyente (RUC).
- Declaración del Impuesto a la Renta del año anterior.
- Título de propiedad o copia del contrato de arriendo.
- Foto del local.

El procedimiento es primero presentar en el Departamento de Salud, los requisitos requeridos y Carpeta con solicitudes (compradas en la tesorería) las mismas que deben ser llenadas con los datos personales y dirección exacta del negocio. Segundo se procederá a la Inspección una vez que el usuario presente todos los requisitos anteriormente detallados, en caso de faltar algún documento se otorgará un tiempo prudencial (3 días hábiles), e inmediatamente el inspector de salud, y el delegado de la Dirección financiera) realizan la inspección sanitaria y financiera. (24 Horas), Tercero se envía al Departamento de Rentas, la carpeta con los requisitos y los informes respectivos, para que proceda a realizar la liquidación del Permiso (Patente Comercial, Declaración del 1.5x1.000 según activos totales, Tasa de Habilitación). (24 Horas). Cuarto el departamento de rentas devuelve la carpeta al Departamento de Salud, con la liquidación. (48 Horas). Quinto cuando el trámite está listo el usuario debe acercarse a la Tesorería Municipal a cancelar el valor del permiso. Sexto una vez cancelado los valores del permiso, el usuario recibe en el Departamento de Aseo municipal, el documento que lo habilita para desarrollar su actividad. (Permiso Anual de Funcionamiento) con las respectivas firmas de responsabilidad.

Para terminar el costo de este trámite variará según el monto del capital del proyecto, el tipo de negocio determinará el valor según la ordenanza.

2.4.1.3.4 Línea de fábrica para construcción.- Se necesitan los siguientes certificados.

- Certificado de no adeudar al Municipio.
- Formulario de solicitud de línea de fábrica.
- Título de crédito cancelado y legalizado.
- Acometida de agua o alcantarillado.

El procedimiento es el siguiente:

- a) En la oficina de la Dirección y Planificación de Obras Publicas se solicita verbalmente la necesidad de la línea de fábrica.
- b) Se debe acercar a Tesorería a comprar una solicitud y un certificado de no adeudar al Municipio.
- c) En la oficina de recaudaciones se entrega la solicitud para obtener un certificado de no adeudar al Municipio y la de línea de fábrica.
- d) El cliente lleva los formularios adquiridos a la Secretaria de Obras Publicas.
- e) Se reciben los documentos los llena y entrega al cliente y se lleva los documentos al departamento de avalúos y catastros.
- f) En avalúos y catastros se revisa el documento, emite el título de crédito, y guarda una copia de la solicitud del título.

En este documento especifica los datos para que el cliente realice el pago.

- g) El cliente recibe el título de crédito y se dirige a la oficina de recaudaciones, quienes revisan el formulario de solicitud título de crédito presentado y recibe el dinero que paga el cliente por el servicio. Se sellan los documentos y guarda una copia del título para realizar el parte de recaudaciones.
- h) El cliente con el original del título de crédito legalizado se dirige a Dirección y Planificación de Obras Publicas, quien verifica el pago y remite al Topógrafo para que llene con la información del cliente el formulario de solicitud y calcula el costo a pagar.
- i) El director y el jefe de planificación revisan el documento entregado y firman la autorización y entrega a la secretaría donde será retirado por el solicitante.^{11./}

2.5 Procedimientos del Cuerpo de Bomberos para autorizar construcciones y remodelaciones.

En la institución de bomberos se debe aprobar los planos conforme el reglamento de prevención, mitigación y protección contra incendios. Registro Oficial Edicto No 114, del 2 de abril del 2009.

11. / Municipio de Quito

Los procedimientos son los que siguen:

- a) Visto bueno de urbanizaciones, Aprobación de los planos con un sistema de prevención contra incendios después de la aprobación otorgada por el Municipio.

- b) Visto bueno de edificaciones. La persona encargada debe presentar los siguientes documentos en el área técnica del Departamento de Prevención del Cuerpo de Bomberos.
 - Solicitud de Inspección.
 - Memoria técnica y planos del sistema contra incendios.
 - Planos arquitectónicos.
 - Informe de regulación Metropolitana.
 - Solicitud de registro de los planos al Municipio.
 - Pago del Impuesto predial, y

Taza de Bomberos que depende del área bruta del proyecto. 12. /

2.6 Estudio de los Establecimientos de tres y cuatro estrellas en Quito

2.6.1 Muestra.- La muestra escogida para este estudio es tomada del catastro publicado por el Ministerio de Turismo y la sección tomada fue la denominada Copia SIIT Pichincha 2010.

12. / Cuerpo de Bomberos de Quito

En esta copia se tomaron todos los hoteles cuya denominación es la de tres y cuatro estrellas, con el cual se ha realizado un cuadro resumen.

Los hoteles encontrados son treinta y la fórmula que se usó es la de muestra de universo finito:

$$\frac{N*PQ}{(N-1)*E^2/K^2+PQ} = n$$

N = Universo
 PQ= 0.25 Variable positiva y negativa
 E = 5% Error permitido
 K/Z = 2 Nivel de Confianza
 n = Muestra

$$n = \frac{30*0.25}{(30-1)*(0.022/2)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{7.5}{29*0.0001 + 0.25}$$

$$n = \frac{7.5}{0.0029 + 0.25}$$

$$n = \frac{7.5}{0.2529}$$

$$n = 29.66$$

$$n = 30$$

La muestra del estudio es de 30 hoteles tomada del catastro publicado por el Ministerio de Turismo. La encuesta fue dirigida a todos los hoteles, mas solo 15 de ellos quisieron colaborar ya que para los hoteles de Quito esta información es considerada confidencial.

2.6.2 Cuadro de los Hoteles de tres y cuatro estrellas.

Lista de Hoteles de 3 y 4 Estrellas en Quito	
4 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS
Ambasador	Dan Internacional
Embassy	Dinastía
Le Chalet Suisse	Eugenia
Ñu Hause	Majestic
Reina Isabel	Real Audiencia
Río Amazonas Internacional	Santa María
Tambo Real	Seis de Diciembre
	Zumag

2.6.3 Guía de Entrevista para los Hoteles.

1. ¿Qué Calificación obtuvo este Hotel del Ministerio de Turismo y cuando?
 - 1.1 ¿Está usted de acuerdo con la calificación otorgada?
 - 1.2 ¿Le fue fácil obtener esta calificación?
 - 1.3 ¿Encuentra que la persona que otorga la calificación tiene el conocimiento adecuado para hacerlo?
2. ¿Qué procedimiento siguió para obtener la certificación para su hotel?
 - 2.1 ¿Es fácil remitir los documentos para la calificación de los hoteles?
 - 2.2 ¿Cuánto tiempo demora que la certificación le sea otorgada?

3. ¿En caso de querer cambiar de categoría tiene información de los procedimientos a seguir?

3.1 ¿Cuántos procedimientos son?

3.2 ¿Hay algún procedimiento complicado?

3.3 ¿Se necesita de algún cambio grande en la empresa?

4 ¿Hay visitas periódicas del Ministerio de Turismo para verificar el correcto funcionamiento del establecimiento?

4.1 ¿Cada cuanto son las visitas?

4.2 ¿Qué información se pide en estas visitas?

5 ¿Qué diferencia a su hotel de los otros de la misma categoría?

5.1 ¿Cual es la característica más importante?

5.2 ¿Que políticas implementa para crear una diferenciación a su hotel?

6 ¿Tiene pensado en algún momento cumplir los requerimientos para subir de categoría?

6.1 ¿Conoce estos requerimientos?

7 ¿Hay alguna información que le gustaría obtener del Ministerio de Turismo?

7.1 ¿Cual?

8 ¿Ha asistido a alguna reunión para actualizar información pertinente al turismo?

8.1 ¿Cuándo fue la última reunión?

8.2 ¿Encontró en esta reunión información importante para usted?

8.3 ¿Se le envía información por escrito de las reuniones para constancia de las mismas?

8.4 ¿Encuentra las reuniones interesantes?

9 ¿Qué sugerencia tendría usted en relación al sistema de categorización actual que tiene nuestro país?

2.6.3.1 Resumen de la Entrevista.

El 40% de hoteles que fueron entrevistados han obtenido su clasificación hace trece años y no tienen ningún record de los pasos dados en ese entonces para obtener su categorización, también con el paso del tiempo han cambiado de personal y no hay quien pueda dar fe de este proceso.

El 50% hoteles este trámite es parte de su documentación privada y no dan información alguna del proceso que siguieron,

Del otro 50% de los hoteles que se decidieron a dar un comentario, fueron los empleados que pidieron confidencialidad por temor a perder sus trabajos.

La información que se recabó de los hoteles fue que están mayormente de acuerdo con la categoría que se les fue otorgada, y no dan algún comentario de la persona que fue a hacer la inspección ya que no estuvieron en directo contacto con ella.

Para los hoteles entrevistados, el trámite se demora por causa de las inspecciones y los trámites que hay que hacer en el Municipio y el Cuerpo de Bomberos.

Los hoteles están conformes con la calificación ya otorgada y es por esto que no les interesa informarse para cambiar su categoría. De lo que se investigó, se puede mencionar a dos hoteles que hicieron este cambio, uno cambio de categoría de cuatro estrellas a tres estrellas y otro está actualmente cambiando su denominación de hotel a residencia estudiantil, ya que por su ubicación, no tuvo gran acogida como hotel.

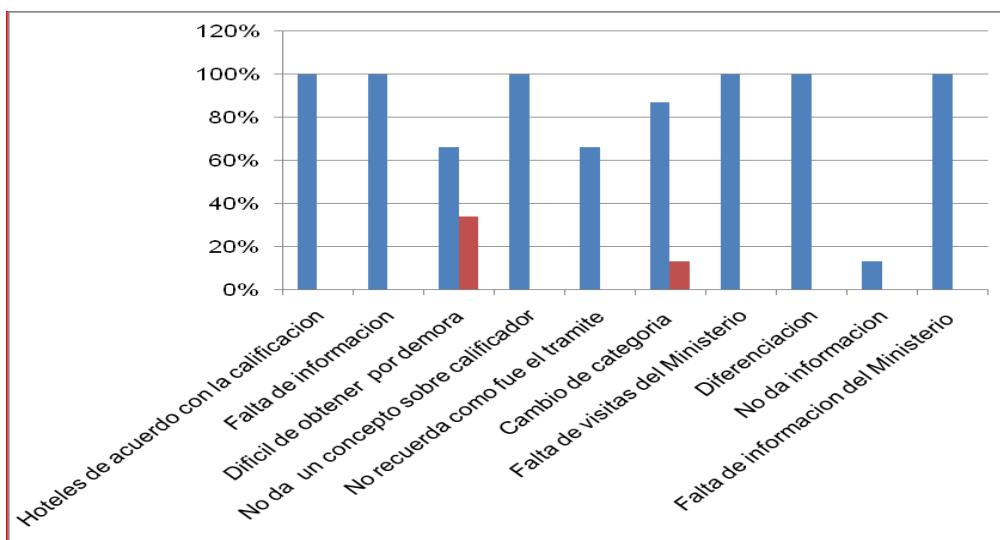
En lo que respecta a las visitas de inspección del Ministerio de Turismo, no hay visita alguna y no las quieren ya que las consideran como un entorpecimiento de las funciones rutinarias del hotel.

Los hoteles no tienen ninguna información entregada por el Ministerio de Turismo y consideran que con cada cambio de

gobierno no hay ningún plan a largo plazo para el desarrollo del turismo y el apoyo a los hoteles del país.

Las reuniones a las que han asistido las consideran como una pérdida de tiempo y como principal sugerencia quieren que los trámites sean concretos y si fuese posible, en un solo sitio con más agilidad.

2.6.3.2 Cuadro de Porcentajes.



Elaborado por la autora

2.6.3.3 Resumen Cuantitativo de la Entrevista a los Hoteles.

La muestra que se obtuvo es de 30 hoteles y de las respuestas que se obtuvieron de los hoteles que colaboraron se encuentran los siguientes porcentajes.

Hoteles de acuerdo con la calificación.

- El 100% de los hoteles entrevistados están de acuerdo con la calificación que les fue otorgada, no les pareció fácil obtener esta calificación por la falta de información de la que fueron objeto y no dan información alguna sobre la persona que ejerce de calificador.

Falta de información.

- El 66% no recuerda como fue el procedimiento seguido y el 34% indica que el procedimiento es demorado y no tiene buena información además de que no se hace en un solo sitio, y hay que acudir a diferentes lugares para realizar cualquier trámite de categorización.

Cambio de categoría.

- El 87% de los hoteles no tiene pensado en cambiar de categoría y el 13 % ha cambiado o está cambiando su categoría una bajando una estrella y otra cambiando de denominación, por razones de falta de clientela y mala ubicación.

Visitas del Ministerio de Turismo.

- El 100% de los hoteles no ha tenido visitas, y creen que tiene diferencias como atención personalizada, calidad de servicio y SPA entre otros, no mencionan ningún pro-

cedimiento o política para crear diferenciación en el mercado.

Trámite o procedimiento para obtener la calificación.

- El 13% conoce los procedimientos pero no da información sobre estos pasos, por políticas internas del hotel.

Falta de información del Ministerio.

- El 100% de los hoteles no recibe información alguna del Ministerio de Turismo y han asistido a alguna reunión, no encuentran información importante y no reciben información escrita sobre ellas, además de no tener una sugerencia para mejorar el servicio y el reglamento.

2.7 Análisis de los puntos críticos de la categorización de los hoteles de tres y cuatro estrellas.

El Ecuador tiene lugares hermosos y de acceso fácil para ser visitados por los turistas, es un país con belleza y diversidad natural, cultural y gastronómica que, con la ayuda de un buen reglamento para la apertura, mantenimiento y control de hoteles constituiría una parte vital de la industria del turismo.

Con un servicio de primera calidad en todos los establecimientos hoteleros sean estos de cinco estrellas como los de cuatro y tres estrellas que son el tema de este estudio, para atraer un mayor número de turistas dándoles siempre.

2.7.1 Cuadro resumen de Puntos Críticos a mejorar en los hoteles y reglamento.

Para fines de este estudio se usó un cuadro con el cual es más fácil poder observar las falencias de los hoteles en los cuales se debe poner a trabajar como país e industria hotelera.

El cuadro manifiesta los puntos positivos y los negativos de este análisis como si fuese un análisis FODA, e indica los puntos en que el servicio como tal, debe ponerse a trabajar para volver a la industria del turismo competitiva y eficaz

ASPECTOS POSITIVOS

- Accesibilidad
- Gastronomía
- Variedad de hoteles

PUNTOS CRITICOS

- Desconocimiento de posicionamiento en el mercado y la ubicación
- Falta de Cooperación y control gubernamental

- Falta de apoyo de la empresa a la capacitación
- Falta de conocimiento en atención al público
- Falta de inclusión de personal experto en hotelería cuando se diseña un nuevo proyecto hotelero.
- Falta de un control en la estructura de los establecimiento
- Falta de un reglamento detallado.
- Falta de una política a favor del servicio a los discapacitados.

2.8. Requerimientos Específicos por Categoría y país.

ECUADOR	COLOMBIA
Disposiciones Generales Cuatro Estrellas	Cuatro Estrellas Edificación
<p>Todo establecimiento público será de libre admisión a menos que la persona incumpla las normas básicas de convivencia. En este caso el hotel tendrá el derecho de no admitir al cliente o visitante.</p>	<p>Iluminación en todas las áreas públicas y de circulación.</p> <p>Señalización arquitectónica de seguridad con un sistema de emergencia.</p> <p>El hotel deberá tener un 20% de la capacidad total de estacionamientos deberán estar iluminados y seguros sean estos dentro o fuera del edificio.</p> <p>La entrada del personal de servicio será independiente con cubierta para evitar la lluvia.</p>

<p>Recepción y conserjería.- Su atención será las veinticuatro horas con personal experto El jefe de recepción y conserjería deberá conocer el idioma inglés y el personal de recepción y botones estará bajo su cargo.</p> <p>Servicio de custodia de dinero.</p>	<p>El hotel deberá tener un programa de mantenimiento de áreas verdes, detector de humo, mecanismos de extinción de incendios, alarmas, salidas y escapes de emergencia y un plan que incluya simulacros</p> <p>Un sistema efectivo de comunicación en pasillos y corredor.</p>
<p>Servicio de pisos y habitaciones.- Será obligación del personal del hotel cuidar de que las habitaciones para que estén preparadas y en buen estado para el uso del cliente.</p> <p>El personal responsable será el Ama de llaves auxiliada por camareras.</p>	<p>El hotel que tenga más de cinco pisos deberá tener un ascensor para los clientes y uno para el personal.</p> <p>Recepción.- Para registro de huéspedes. Debe tener cajillas de seguridad, custodia de paquetes y equipaje, y área diferenciada para recibo de clientes en caso de eventos.</p>
<p>Servicio de comedor.- Tendrá un horario de atención señalado por la administración de dos horas por período de servicio.</p>	<p>Baños Públicos,- Baños independientes para cada género y sistema de extracción de olores.</p> <p>Climatización.- El hotel debe garantizar en sus áreas cerradas de 16 a 24 grados centígrados.</p>
<p>Cocinas.- Se cuidará que los ingredientes que se utilicen para la preparación estén en perfecto estado y sean bien conservados, así como su presentación esté de acuerdo a la categoría de cada establecimiento.</p>	<p>Habitaciones.- Júnior suite, detalle de tamaño, amoblado y servicios así como menaje de baño, cama, <i>amenities</i> y <i>black outs</i> en las ventanas.</p>
<p>Servicio Telefónico.- Con personal capacitado. Llevar un registro de las llamadas realizadas tanto las nacionales como las internacionales.</p>	<p>Seguridad. Debe tener instrucciones de seguridad y evacuación visibles a la entrada de la habitación.</p> <p>Ropa de cama, baños y enseres.</p>
<p>Habitaciones.- Se colocarán avisos, por lo menos, en dos idiomas en los que se explique</p>	<p>Áreas Recreativas.- Sala para ejercicios propios o contrata-</p>

<p>al cliente que el hotel no será responsable de los objetos de valor que no sean entregados en la recepción.</p>	<p>dos, piscina climatizada y servicios de relajación y belleza, baños turcos, sauna y masajes, entre otros.</p>
<p>El lavado y secado de ropa podrá ser contratado por el hotel siendo este responsable de que la ropa de los huéspedes sea entregada a tiempo.</p>	<p>Zonas Generales.- Depósito de herramientas y cuarto para depósito de basura, tanques de gas ACPM, subestación eléctrica, controles del área telefónica y zona de carga y descarga.</p> <p>Un área de mantenimiento general y salón de reuniones</p>
<p>Higiene.- Esta debe estar en perfectas condiciones de acuerdo con los organismos que norman esta área.</p> <p>Los reservorios de agua debidamente equipada y limpia.</p> <p>Las aguas residuales se eliminarán a través de la red de alcantarillado o mediante un sistema eficaz de disposición de aguas negras, de acuerdo con el reglamento y normas sanitarias establecidas y vigentes.</p>	<p>Zonas de Personal.- Un comedor, vestidores por género, servicios y baños debidamente equipados, limpieza y oficina para el personal administrativo.</p> <p>Accesibilidad del Edificio.- Se deberá tener acceso para personas discapacitadas en todas las áreas, en cuanto al establecimiento deberá tener como mínimo un 2% de capacidad de estacionamiento para personas con discapacidad.</p>
<p>Servicio telefónico deberá tener por lo menos cinco líneas y ser atendido con personal calificado.</p>	<p>Servicios.- Insonorización, se debe garantizar el aislamiento del ruido. El hotel debe tener valet parking, proveer cortinas, persianas y similares sin mancha alguna, garantizar la ausencia de olores por causa del aseo, traslado de mercancías y otros.</p> <p>Tener una exposición de arte local y original.</p>
	<p>Botones.- Tener este servicio que disponga de un medio de registro de entrada y salida de equipaje.</p>

	<p>Recepción.- Prestar servicio las veinticuatro horas del día, información de registro y acomodación, salida del huésped (check out).</p> <p>Servicio de Reservas.- Garantizar la solicitud y confirmación de la reserva.</p>
	<p>Servicio al Cliente.- Prevención de quejas</p> <p>Características del servicio de restaurante.- Restaurante con el respectivo menaje. Servicio de bar, personal con conocimiento del proceso de preparación de los platos y cócteles.</p> <p>Servicios Complementarios Básicos.-</p> <p>Debe haber servicio de teléfono público, información sobre los servicios que presta el hotel, fax, servicio de cómputo e Internet, centro secretarial o <i>Business Center</i>, lavandería y servicio médico propio o contratado las 24 horas.</p>
	<p>Extras.- Facilitar un servicio de tour, reserva de espectáculo, tener periódicos, alquiler de vehículos, pago en moneda extranjera y limpieza de calzado.</p>
Tres Estrellas	Tres Estrellas
<p>La recepción y conserjería deberán ser atendidas las veinticuatro horas con personal capacitado y conocimiento básico del idioma inglés.</p>	<p>Edificación.- Iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y de circulación con señalización arquitectónica y ascensor por un edificio que tenga más de 5 pisos.</p>
<p>Un ama de llaves a cargo de la</p>	<p>Un 15% de su capacidad en</p>

<p>limpieza y mantenimiento de las habitaciones con la asistencia de camareras.</p> <p>Comedor.- Un jefe de comedor con el personal adecuado y conocimientos básicos del idioma inglés.</p> <p>Menú con tres opciones diferentes para escoger. Además el comedor deberá tener servicio a las habitaciones</p>	<p>estacionamientos dentro y fuera del edificio.</p> <p>Entrada de personal y servicio independiente a la entrada del hotel.</p> <p>El hotel deberá tener detectores de humo, alarmas, salidas y escapes de emergencia. Un plan de emergencia que incluya simulacros para prevención de desastres naturales</p> <p>Un programa de mantenimiento</p>
<p>Teléfonos.- Tendrá dos líneas y estará atendido por personal debidamente capacitado con conocimiento básico del idioma inglés.</p> <p>El servicio de lavandería será propio o contratado y tendrán un botiquín para primeros auxilios.</p>	<p>Recepción.- Área para registro de huéspedes, cajillas de seguridad, convertidores de voltaje, adaptadores de corriente que serán entregados al cliente bajo solicitud.</p> <p>Baños públicos.- Independientes para cada género. Los baños tendrán pisos antideslizantes y el menaje necesario. El hotel deberá tener como mínimo una reserva de agua.</p>
	<p>Habitaciones.- Júnior Suite, Suite y Estándar con baños y closets, incluyendo espacio suficiente para la circulación.</p> <p>Las habitaciones deben estar debidamente amobladas y seguras, los baños debidamente equipados incluyendo los <i>amenities</i> y su respectivo juego de sábanas.</p>
	<p>Instrucciones de seguridad y evacuación visibles a la entrada de la habitación,</p> <p>Ventanas con <i>black outs</i> que</p>

	<p>no tengan manchas ni retengan olores y con el mecanismo en perfecto funcionamiento, ropa de cama con sábana y sobre sábana, fundas y protectores de colchón, almohadas sin mancha ni descocidos.</p>
	<p>Zonas Generales.- Depósito de herramientas y cuarto para la basura, tanques de gas ACPM, subestación eléctrica bien ubicada y protegida, controles del área telefónica y zona de carga y descarga.</p>
	<p>Zona de Personal.- Un comedor adecuado, vestidores para cada género, oficina para el personal administrativo, servicios y baños con el adecuado menaje.</p>
	<p>Mantenimiento.- El hotel debe tener un programa de mantenimiento preventivo y su respectivo registro, mantenimiento correctivo, un programa de control de plagas periódico, los pisos deben estar en perfecto estado, los ascensores deben tener su respectivo programa de mantenimiento.</p> <p>La recepción debe tener un programa de mantenimiento, así como las habitaciones y baños que deberán tener limpieza y desinfección diaria.</p> <p>Los baños de personal deben también tener un registro de limpieza y desinfección.</p>

	<p>El área de preparación de alimentos debe tener un programa que garantice la limpieza y desinfección diaria y la reserva de agua será la necesaria para un buen funcionamiento.</p>
	<p>Accesibilidad al Edificio.- El hotel debe tener acceso para las personas con discapacidad en todas las áreas. El 2% del espacio destinado al estacionamiento deberá ser para personas con discapacidad.</p>
	<p>Servicios.- Insonorización, aislamiento del ruido procedente del exterior, servicio de valet parking, cortinas, persianas y similares sin mancha alguna.</p> <p>Servicio de botones las veinticuatro horas del día.</p> <p>Servicios al Cliente.- Prevención y anticipación de quejas y su respectiva remediación.</p>
	<p>Personal.- Establecer y documentar los perfiles del personal que trabaja en el hotel.</p> <p>Implantar entrenamiento, las competencias de todas las áreas y asegurar que todo el personal operativo este completamente uniformado e identificado y capacitar al personal para que conozca los sitios de interés de la ciudad.</p> <p>Calidad.- Se debe tener una política de calidad.</p>

ECUADOR	PERU
<p align="center">Disposiciones Generales Cuatro Estrellas</p>	<p align="center">Disposiciones Legales</p>
<p>Todo establecimiento público será de libre admisión a menos que la persona incumpla las normas básicas de convivencia. En este caso el hotel tendrá el derecho de no admitir al cliente o visitante.</p> <p>Recepción y conserjería.- Su atención será las veinticuatro horas con personal experto. El jefe de recepción y conserjería deberá conocer el idioma inglés y el personal de recepción y botones estará bajo su cargo. Servicio de custodia de dinero.</p> <p>Servicio de pisos y habitaciones.- Será obligación del personal del hotel cuidar de que las habitaciones estén preparadas y en buen estado para el uso del cliente. El personal responsable será el Ama de llaves auxiliada por camareras.</p> <p>El servicio de comedor tendrá un horario de atención señalado por la administración de dos horas por periodo de servicio.</p>	<p>Los establecimientos de hospedaje para el inicio de actividades deberán estar inscritos en el Registro Único de Contribuyentes, Simplificación de procedimientos para obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el inicio de Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificadoras.</p> <p>Licencia Municipal de Funcionamiento y cumplir con las demás disposiciones Municipales correspondientes, y las siguientes condiciones mínimas que se deberán presentar en un plazo de 30 días con una declaración jurada.</p> <p>El número de habitaciones es de 6 o más, ingreso para la circulación de huéspedes y personal.</p> <p>Área de recepción, botiquín de primeros auxilios, área de habitaciones 6m² o más, área de baños de 2m² o más, revestimiento para los baños de material impermeable de 1.8m un ascensor por más de 5 plantas.</p>
<p>Cocinas.- Se cuidará que los ingredientes que se utilicen para la preparación estén en perfecto estado y sean bien conservados, así como su presentación esté de acuerdo a la categoría de cada establecimiento.</p> <p>Servicio Telefónico.-</p> <p>Con personal capacitada. Llevar</p>	<p>El edificio guardara armonía con el entorno donde está ubicado, cambio diario de sábanas y limpieza general del establecimiento.</p> <p>La ventilación y zonas de seguridad irán de acuerdo a lo dispuesto por el Municipio y la Defensa Civil.</p>

<p>un registro de las llamadas realizadas tanto las nacionales como las internacionales.</p>	<p>El Órgano Regional Competente está facultado para verificar a pedido o por intercesión de terceros el cumplimiento del reglamento precedente.</p>
<p>Habitaciones.- Se colocarán avisos, por lo menos, en dos idiomas en los que se explique al cliente que el hotel no será responsable de los objetos de valor que no sean entregados en la recepción.</p> <p>El lavado y secado de ropa podrá ser contratado por el hotel siendo este responsable de que la ropa de los huéspedes sea entregada a tiempo.</p>	<p>Para la clasificación del hotel se debe presentar, al Órgano Regional Competente los siguientes documentos, fotocopia del RUC, certificado de la Defensa Civil que indique que el establecimiento cumple los requerimientos de seguridad, formato en el que se verifique que el establecimiento cumple con todos los requisitos y condiciones mínimas para ostentar la categoría.</p>
<p>Botiquín, asistencia médica El hotel también deberá tener un sistema contra incendios de acuerdo con las normas establecidas por el Cuerpo de Bomberos. El personal estará debidamente uniformado, las personas encargadas de la preparación de los alimentos cuidarán de la limpieza de sus uniformes, así como el área de trabajo y deberá portar los documentos exigidos por las autoridades de salud.</p>	<p>Informe de Patrimonio Monumental se deba adjuntar la solicitud y el informe favorable, copia del pago del trámite establecido en el TUPA.</p> <p>La vigencia del certificado de calificación será de 5 años</p>

<p>Higiene.- Esta debe estar en perfectas condiciones de acuerdo con los organismos que norman esta área. Los reservorios de agua debidamente equipada y limpia.</p> <p>Las aguas residuales se eliminarán a través de la red de alcantarillado o mediante un sistema eficaz de disposición de aguas negras de acuerdo con el reglamento y normas sanitarias establecidas y vigentes</p> <p>El servicio telefónico deberá tener, por lo menos, cinco líneas y ser atendido con personal calificado. Médico de planta.</p>	<p style="text-align: center;">Cuatro Estrellas</p> <p>Habitaciones 30, ingresos separados para el huésped y el personal, salones de área techada de 2,5m², bar independiente, Área de las habitaciones simples 12m², dobles 16m², suite con sala incorporada 26m² y suite con sala separada 28m².</p> <p>Sala de baño en la habitación, con área mínima de 4,5m² con paredes de material impermeable de un alto de 2,10m, con tina. En la habitación el equipo que debe tener es aire acondicionado, calefacción, agua caliente y fría las 24 horas, alarmas y extintores contra incendios, tensión de 110 y 220 wats.</p> <p>Mini bar, televisión a color teléfono con comunicación nacional e internacional y un teléfono en el baño.</p>
<p>Tres Estrellas</p>	<p>Tres Estrellas</p>
<p>La recepción y conserjería deberán ser atendidas las veinticuatro horas con personal capacitado y conocimiento básico del idioma inglés Un ama de llaves a cargo de la limpieza y mantenimiento de las habitaciones con la asistencia de camareras.</p> <p>Comedor.- Un jefe de comedor con el personal adecuado y conocimientos básicos del idioma inglés. Menú con tres opciones diferentes para escoger. Además el comedor deberá tener servicio a las habitaciones.</p>	<p>Servicios Generales.- Servicio de ascensor para el público y el personal diferenciado, atención a la habitación las 24 horas, cambio regular de sábanas y toallas, alimentación eléctrica de emergencia estacionamiento privado y cerrado, custodia de valores y estacionamiento fuera para transeúntes.</p> <p>Guardarropas y espacio para guardar equipaje, limpieza diaria de todo el hotel y las habitaciones, personal calificado y uniformado las 24 horas recepción y conserjería.</p>

<p>Teléfonos.- Tendrá dos líneas y estará atendida por personal debidamente capacitado con conocimientos básicos del idioma inglés El servicio de lavandería será propio o contratado y tendrán un botiquín para primeros auxilios.</p>	<p>Habitaciones, ingresos separados para el huésped, el cliente y el personal.</p> <p>Salones de área techada por 1,5m², ingresos separados para el huésped y el personal, comedor y cafetería de, habitaciones incluido el closet; simple de 11m², doble 14m², suite incluido sala 24m², suite con sala separada 26m².</p>
	<p>Servicio de baño de 4m² revestidos de material impermeable y de altura de 1,80m² con ducha, agua fría y caliente las 24 horas, televisor a color, teléfono con comunicación nacional e internacional.</p>
	<p>Servicios Generales.- Servicio de ascensor y cambio regular de sábanas y toallas, alimentación ecléctica de emergencia,</p> <p>Custodia de valores, estacionamiento, guardarropas y custodia de equipaje, limpieza diaria de la habitación y todo el hotel, personal calificado y uniformado las 24 horas, recepción y conserjería.</p>
<p>ECUADOR</p>	<p>Organización Mundial de Turismo</p>
<p>Disposiciones Generales Cuatro Estrellas</p>	
<p>Todo establecimiento público será de libre admisión a menos que la persona incumpla las normas básicas de convivencia. En este caso el hotel tendrá el derecho de no admitir al cliente o visitante.</p>	<p>Ser plenamente consciente del tipo y características del producto que se ofrece materiales y talento humano , servicio ofrecido, tiempos, proveedores externos, estado de los recursos, forma de utilizar los activos, presentación del servicio al cliente, comunicación y atención,</p>

<p>Recepción y conserjería.- Su atención será las veinticuatro horas con personal experto. El jefe de recepción y conserjería deberá conocer el idioma inglés y el personal de recepción y botones estará bajo su cargo. Servicio de custodia de dinero.</p>	<p>Asegurarse que la calidad básica esté garantizada y definida por el cumplimiento de las normas obligatorias y reglamentos técnicos la actividad y funcionamiento.</p>
<p>Servicio de pisos y habitaciones.- Será obligación del personal del hotel cuidar de que las habitaciones para que estén preparadas y en buen estado para el uso del cliente. El personal responsable será el Ama de llaves auxiliada por camareras.</p> <p>El servicio de comedor tendrá un horario de atención señalado por la administración de dos horas por periodo de servicio.</p>	<p>Asegurarse de que los clientes obtengan todo lo que puedan necesitar y sea lo que ellos están dispuestos a recibir y la oferta ya disponible.</p> <p>Periódicamente revisar esta operación antes o después de una temporada alta de turismo para revisar y asegurar el tipo y característica del servicio.</p>
<p>Cocinas.- Se cuidará que los ingredientes que se utilicen para la preparación estén en perfecto estado y sean bien conservados así como su presentación esté de acuerdo a la categoría de cada establecimiento</p>	<p>El material promocional turístico debe proporcionar información clara y accesible de los servicios incluyendo nomenclatura internacional. Las zonas turísticas deben proveer listas de servicios adicionales para personas con discapacidad, como clínicas veterinarias para perros, lugares de compostura de prótesis y equipos, y servicios médicos.</p>
<p>Servicio Telefónico.-Con personal capacitada. Llevar un registro de las llamadas realizadas tanto las nacionales como las internacionales.</p>	<p>Los sistemas de reservas deben incluir información clara sobre el nivel de accesibilidad de las instalaciones para las personas con discapacidad y facilitar el uso de estos sistemas.</p>
<p>Habitaciones.- Se colocaran avisos, por lo menos en dos idiomas, en los que se explique al cliente que el hotel no será responsable de los objetos de</p>	<p>Las quejas deben ser registradas y resueltas con un claro procedimiento de acuerdo a la falta de servicio y o publicidad equivocada.</p>

<p>valor que no sean entregados en la recepción.</p>	
<p>El lavado y secado de ropa podrá ser contratado por el hotel siendo este responsable de que la ropa de los huéspedes sea entregada a tiempo</p> <p>Botiquín, asistencia médica.</p> <p>El hotel también deberá tener un sistema contra incendios de acuerdo con las normas establecidas por el Cuerpo de Bomberos.</p> <p>El personal estará debidamente uniformado, las personas encargadas de la preparación de los alimentos cuidarán de la limpieza de sus uniformes, así como el área de trabajo y deberá portar los documentos exigidos por las autoridades de salud.</p> <p>Higiene.- Esta debe estar en perfectas condiciones de acuerdo con los organismos que norman esta área.</p> <p>Los reservorios de agua debidamente equipada y limpia.</p> <p>Las aguas residuales se eliminarán a través de la red de alcantarillado o mediante un sistema eficaz de disposición de aguas negras de acuerdo con el reglamento y normas sanitarias establecidas y vigentes.</p> <p>El servicio telefónico deberá tener por lo menos cinco líneas y ser atendido con personal calificado. Medico de planta.</p>	

<p>Tres estrellas.</p> <p>La recepción y conserjería deberá ser atendida las 24 horas con personal capacitado y conocimientos básicos del idioma inglés.</p> <p>Un ama de llaves a cargo de la limpieza y mantenimiento de las habitaciones con la asistencia de camareras.</p> <p>El servicio de lavandería será propio o contratado y tendrán un botiquín para primeros auxilios.</p>	
--	--

ECUADOR	NORMAS ISO 9001	NORMAS ISO 14001
Disposiciones Generales Cuatro Estrellas		Gestión Ambiental
<p>Todo establecimiento será de libre admisión a menos que la persona incumpla las normas básicas de convivencia.</p> <p>En este caso el hotel tendrá el derecho de no admitir al cliente o visitante.</p> <p>Recepción y conserjería.- Su atención será las veinticuatro horas con personal experto.</p>	<p>Objetivo.- La mejora continúa de todas las áreas de servicio y los diferentes departamentos.</p> <p>Asistencia en: puesta al día de la legislación existente, mejora de la comunicación entre departamentos.</p> <p>Se Involucrará en los objetivos de mejora, formación de personal y responsables de calidad.</p>	<p>Consultoría in situ para la implantación de sistemas medioambientales con tres objetivos, análisis para identificar y valorar los aspectos ambientales</p> <p>Identificar los procesos vinculados con los aspectos ambientales, analizar el cumplimiento de la normativa medioambiental.</p>
<p>El jefe de recepción y conserjería deberá conocer el idioma</p>	<p>Incorporar elementos de gestión y control para una mejora continua.</p>	Mantenimiento del Sistema.- Mediante un equipo de consultores de gestión

<p>inglés y el personal de recepción y botones estará bajo su cargo. Servicio de custodia de dinero. Servicio de pisos y habitaciones.</p> <p>Será obligación del personal del hotel cuidar de que las habitaciones estén preparadas y en buen estado para el uso del cliente.</p> <p>El personal responsable será el Ama de llaves auxiliada por camareras.</p>	<p>Mejora de la coordinación de tareas desarrollo de personal.</p> <p>Manteniendo el Sistema.- Mantiene al día la información de las normas ISO implantadas y superar con éxito las auditorias de seguimiento y renovación.</p> <p>Esto es útil para cuando el personal está altamente ocupado y requiere de un equipo de asesores a su lado.</p>	<p>ambiental con revisión periódica de sistemas y mantenimiento de calidad.</p> <p>Con análisis de objetivos e indicadores ambientales.</p> <p>Asesoramiento en técnicas más eficientes, optimizar la gestión de sistemas, elaborar manuales y campañas de sensibilización integrar otros sistemas de gestión.</p>
<p>El servicio de comedor tendrá un horario de atención señalado por la administración de dos horas por periodo de servicio</p> <p>Cocinas.- Se cuidará que los ingredientes que se utilicen para la preparación estén en perfecto estado y sean bien conservados así como su presentación esté de acuerdo a la categoría de cada establecimiento.</p>	<p>Revisan los sistemas y el proceso de mejoramiento continuo, y calidad.</p> <p>Optimizar el sistema adaptándolo a las necesidades de la empresa, integrando procedimientos y sistemas, perfeccionando documentos, formando personal, integrando sistemas de gestión, y asesorando en <i>software</i> de gestión.</p>	
<p>Servicio Telefónico.- Con personal bien capacitado</p> <p>Llevar un registro de las llamadas realizadas tanto las</p>		

<p>nacionales como las internacionales.</p>		
<p>Habitaciones.-</p> <p>Se colocarán avisos por lo menos, en dos idiomas en los que se explique al cliente que el hotel no será responsable de los objetos de valor que no sean entregados en la recepción.</p>		
<p>El lavado y secado de ropa podrá ser contratado por el hotel siendo este responsable de que la ropa de los huéspedes sea entregada a tiempo.</p>		
<p>Botiquín con todo lo necesario, asistencia médica</p> <p>El hotel también deberá tener un sistema contra incendios de acuerdo con las normas establecidas por el Cuerpo de Bomberos.</p> <p>El personal estará debidamente unidormado, las personas encargadas de la preparación de los alimentos cuidarán de la limpieza de sus uniformes, así como del área de trabajo y deberá portar los documentos exigidos por las</p>		

autoridades de salud		
<p>Higiene.- Debe estar en perfectas condiciones de acuerdo con los organismos que norman esta área.</p> <p>Los reservorios de agua debidamente equipados y limpios.</p> <p>Las aguas negras o residuales se eliminarán a través de la red de alcantari-llado o mediante un sistema eficaz de disposición de aguas negras, de acuerdo con el re-glamento y normas sanitarias estableci-das y vigentes.</p> <p>El servicio Telefo-nico deberá tener por lo menos cinco líneas y ser atendido con personal califi-cado.</p> <p>Medico de planta.</p>		
Tres Estrellas		
<p>La recepción y con-serjería deberá ser atendida las veinti-cuatro horas con personal capacitado y con conocimiento básico del idioma inglés.</p>		
<p>Un ama de llaves a cargo de la limpie-za, cuidado y</p>		

<p>mantenimiento de las habitaciones con la asistencia de camareras.</p>		
<p>Comedor.- Un jefe de comedor con el personal adecuado y conocimientos básicos del idioma inglés.</p> <p>Menú con tres opciones diferentes para escoger.</p> <p>Además el comedor deberá tener servicio a las habitaciones.</p>		
<p>Teléfonos.- Tendrá dos líneas y estará atendido permanentemente por personal debidamente capacitado con conocimientos básicos del idioma inglés.</p> <p>El servicio de lavandería será propio o contratado y tendrán un botiquín para primeros auxilios.</p>		

2.9 Análisis Comparativo de los reglamentos (Colombia, Perú y Ecuador).

El análisis realizado da como resultado los siguientes puntos de diferencia como:

En Ecuador el órgano que rige la calificación de los hoteles es el Ministerio de Turismo, en Colombia se llama COTELCO e INCOTEC que es parte del Ministerio de Economía y en Perú MINCETUR.

- Colombia normaliza las competencias laborales, la calidad y el compromiso con el medio ambiente, mientras en el Ecuador y en el Perú la calificación se hace con cada proyecto presentado e individualmente.
- Colombia y Perú tienen un reglamento específico que da los parámetros de clasificación de los hoteles. El Ecuador tiene un reglamento básico y antiguo que da parámetros generales para esta clasificación.
- Los requisitos en Colombia y el Perú son más rigurosos que los requisitos del Ecuador, es así como podemos anotar lo siguiente:
 - a) En Colombia revisan lo que se llama la edificación (planta como ellos los llaman), toman en cuenta las áreas públicas, la seguridad y la edificación. En el Ecuador se necesita un anteproyecto arquitectónico que lo aprobará la autoridad competente, antes de la autorización del Ministerio de Turismo.

b) En el Perú como en Ecuador la clasificación se hace mediante un acuerdo, el cual da fe que el proyecto cumple con todos los requerimientos y disposiciones del reglamento de cada uno de los países.

- El Perú tiene como política que las personas naturales o jurídicas que solicitan la calificación de un proyecto, deben tener de tres a diez años de experiencia demostrada, En Colombia hay una norma que sistematiza las competencias laborales.

- Criterio de desempeño, aplicado a la puntualidad del personal, cumple con los procedimientos, se reporta las novedades y hay conocimiento cabal del manual de procedimientos:

a) Rango de aplicación. Son los formatos manuales y sistematización.

b) Conocimiento y comprensión establecidos con la siguiente tabla.

Requerimientos de Conocimiento y Comprensión	Criterios de desempeño relacionados
Normas de Higiene y Aseo	Calidad, normas de seguridad, reglamentos internos
Interpretación del manual de procedimiento del establecimiento	

Elaboración de información	
Servicio al Cliente	
Manejo de Software y sistemas de Información	

c) Evidencia Evaluada con la siguiente tabla.

Requerimientos de Evidencia	Frecuencia de Aplicación
Observación de hábitos de higiene	2
Reporte de novedades	1

d) Aplicación Con equipos mecánicos, eléctricos y digitales y Formatos manuales y digitales.

e) Los pasos que se siguen con la clasificación son:

Ecuador	Colombia	Perú
Solicitud de registro y de licencia	Planta	Registro del establecimiento
Publicación en la prensa del proyecto	Accesibilidad	Informe técnico
Evaluación técnica, económica y legal	Servicio y políticas de calidad	Calificación de idoneidad de la persona que solicita la Calificación
Acuerdo, Control e inspecciones y sanciones	Aspectos legales y Equipamiento	Documentación a presentar como Hoja de vida y declaración juramentada.

Elaborado por el autor

- En el caso de la seguridad Colombia exige iluminación de seguridad, estacionamiento con iluminación de seguridad, detectores de humo, sistemas de alarma y extinción de humo entre otros, en el Perú se exige que la Defensa civil de una autorización, materiales impermeables para las áreas de los baños y electricidad de emergencia. Mientras que en el Ecuador además de un botiquín de primeros auxilios, debe tener un sistema contra incendios y el personal deberá ser capaz de actuar en emergencias y debe haber una autorización de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.

- En Colombia y el Perú buscan la armonía de los hoteles con el entorno, mas en Ecuador no tienen esta disposición.

- Colombia diferencia las áreas de ingreso entre huéspedes y los clientes de los eventos, Ecuador y Perú tienen el mismo acceso.

- En Colombia y el Perú hay un sistema de climatización que está regulado por el reglamento, en el Ecuador no existe esta regulación.

- En los reglamentos de Colombia y Perú hay regulaciones en las medidas estándar de las habitaciones, los baños de acuerdo a cada tipo, en nuestro país no consta en el reglamento esta regulación.

- Los otros reglamentos tienen estandarizado las medidas de las camas que van en las habitaciones y el mobiliario que debe estar en la habitación por tipo, aquí la regulación no existe.

- Hay disposiciones para el equipo eléctrico que se debe encontrar en cada área, así como el menaje; en el reglamento existente no se encuentra esta disposición y los hoteles pueden colocar a su gusto lo que creen conveniente, según la clasificación a la que aspiran.

- En el reglamento colombiano se encuentra la disposición del agua en lo que se refiere a los grados centígrados y caudal de agua a disponer por habitación, el que se tiene en el país solo indica la cantidad de agua que debe tener el reservorio de agua y la limpieza que es necesaria. El reglamento peruano no menciona este punto.

- En Colombia se especifica un reglamento de mantenimiento del hotel, el reglamento ecuatoriano no prevé esta regulación, solo prevé un cronograma para hacerlo

- Colombia especifica los servicios y la calidad de estos que debe tener un establecimiento hotelero, más en Perú y Ecuador no rigen regulaciones, como por ejemplo las que siguen:

- a) Insonorización que especifica la ausencia de ruido entre habitaciones, pisos y la que puede entrar de fuera.
- b) Valet parking, garantizar la ausencia de olores por causa de la limpieza y tener una buena ventilación.
- c) Tener un buen equipo de botones que pueda asegurar la entrega de equipaje a sus dueños sean estos de un grupo o clientes individuales, así como un sitio adecuado para guardar equipaje con su debida identificación.
- d) Los servicios de reserva están especificados en Colombia como los medios para atender las reservas con eficacia, y confirma al cliente la reserva siempre que está esté garantizada, informar a los departamentos del arribo y registro de todos los datos del contacto del cliente, Ecuador no especifica ningún procedimiento parecido.
- e) Colombia tiene un sistema que prevé y trata con las quejas del cliente, dando una solución rápida y los pasos necesarios para corregir el error que originó dicha queja.
- f) Tener un sistema de registro del huésped, cambio de habitación, reservas y cambio en la reserva con una información adecuada para todos los departamentos del hotel.

En el Ecuador aun no hay ningún reglamento que especifica cada uno de los puntos expuestos anteriormente. Solo los hoteles con sus políticas particulares ponen atención en estos puntos.

- En lo que se refiere a las habitaciones, Colombia tiene disposiciones sobre la seguridad de la habitación poniendo primero un instructivo de seguridad en un lugar visible y una guía turística del país; segundo garantiza que la ropa de cama y toallas tengan un grosor específico y un material específico.

El reglamento actual ecuatoriano no tiene estas especificaciones y solo se puede ver en los estatutos de algunos hoteles de Quito.

- En lo que se refiere a la alimentación se especifica que, por lo menos los hoteles de estas categorías (3 y 4 estrellas), deben proveer desayuno a sus huéspedes, si tienen un restaurante o cafetería un menú en español e inglés con platos a escoger. Detalla la calidad de la vajilla, cristalería y cubertería que deben estar en buenas condiciones.

Especifican materiales como porcelana o cerámica, acero inoxidable y vidrio, además debe tener un sistema de recetas estándar de los platos a ser preparados y vendidos.

El Ecuador no tiene un reglamento que describa por categoría lo que se debe cumplir como recetas y menaje de los restaurantes.

- Como servicios extras se norma el servicio de teléfono, lavandería facilitar, conseguir entradas para espectáculos,

servicio de entrega de periódico entre otros. El reglamento vigente no dispone de ninguna especificación al respecto.

- Garantiza la seguridad de los huéspedes con controles de seguridad automáticos, también garantiza con una serie de perfiles que el talento humano es el apropiado para el trabajo en las diferentes áreas del hotel.

En el país no existe una reglamentación para el reclutamiento del talento humano para la industria hotelera, y de la seguridad de los huéspedes esta función es realizada de forma muy básica.

- Colombia tiene una política de calidad total que el país recién esta empezando a descubrir
- Colombia normaliza las competencias laborales, la calidad y el compromiso con el medio ambiente, Ecuador esta iniciando con una política de cuidado del medio ambiente.

2.10 Requisitos Mínimos para la calificación de los hoteles en la ciudad de Quito.

REQUISISTOS MINIMOS	4 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS
Número de Habitaciones	30	30
Accesos uso de huéspedes y uso de personal	2	1
Salones por número total de habitaciones	25m ²	15m ²

Bar independiente	Obligatorio	
Comedor – Cafetería m ² por capacidad total de huéspedes	1.25m ²	1m ²
Habitaciones incluyendo el closet Habitaciones Simples y Dobles Suites con sala integrada Suites con sala separada Habitaciones para personas con discapacidad	1.5x0.7 de closet 12m ² 16m ² 26m ² a 39 m ² 28m ² a 57m ² 2%	1.2x0.7 de closet 11m ² 14m ² 24m ² 26m ² 2%
Baños Área mínima Altura Con revestimiento impermeable	Privado con Tina 4.5m ² 2.10m	Privado con ducha 4m ² 1.5m
Menaje de habitaciones Aire acondicionado y calefacción Agua fría y caliente las 24 horas Alarma y detector de incendios Voltaje de 110 y 220 wats Minibar Teléfono con comunicación nacional e internacional en el dormitorio y el baño	Obligatorio	Obligatorio
Servicios Generales Ascensor de uso público y ascensor privado Atención al público las 24 horas Cambio regular de sábanas Cambio regular de toallas Alimentación eléctrica Custodia de valores Estacionamiento Generador de emergencia Guardarropa y custodia de equipaje Limpieza diaria del hotel y las habitaciones	Obligatorio a partir de las 4 plantas Obligatorio Diario Obligatorio 25% Obligatorio	Obligatorio a partir de las 5 plantas Obligatorio Diario 15% de su capacidad 20% Obligatorio
Personal calificado y uniformado Recepción y conserjería Servicios de lavandería,	Obligatorio	Obligatorio

telefónico y fax , entrega de correspondencia Baños públicos		
Servicios de peluquería Teléfono publico Servicio de Primeros auxilios Cocina de acuerdo a la capacidad del hotel Zona de Mantenimiento Aislamiento de ruido	Obligatorio 50% Obligatorio	Obligatorio 40% Obligatorio
Menaje de habitación Camas full Cama doble Puertas Interruptores en cabecera de la cama Televisor 19 pulgadas Almohadas por huésped Juego de toallas	1.20mx1.90m 1.40mx1.90m 2m x 0.8m Obligatorio 2	1mx1.90m, 1,40mx1,90m Obligatorio
Servicio de agua las 24 horas 37 grados y 7.5 l /min. A 9.4 l/min.	Obligatorio	Obligatorio
Áreas recreativas Sala de ejercicios e instructor Piscina	Mínimo 5 maquinas diferentes	Opcional
Servicio de desayuno Cubertería Vajilla Cristalería	Obligatorio Acero Inoxidable calibre 18/5 Cerámica o porcelana Cristal	Obligatorio Acero Inoxidable calibre 18/5 Cerámica o porcelana Cristal
Servicios Restaurante y Bar Minibar Recepción y Reservaciones Servicio a habitaciones Servicio telefónico	Obligatorio	Obligatorio y Opcional el Bar y el Minibar
Servicios Extras Tour Primeros auxilios Reserva de tickets para espectáculos	Opcional	
Políticas de calidad Tanque de gas ACM	Obligatorio	Obligatorio

Elaborado por el autor

2.11 Síntesis Conclusiva

La clasificación que actualmente se utiliza se basa en un reglamento que fue publicado en el 2009, el mismo que es demasiado básico al lado de los reglamentos existentes en Colombia, Perú.

Se puede indicar que en Colombia y Perú los reglamentos que se aplican para la calificación de los hoteles son mucho más específicos y detallados y que están realizados mediante un grupo interdisciplinario de expertos.

En el país pese a que existe una comisión de calificación, ésta no parece haber participado en la clasificación de los hoteles. Hoy en día, con la descentralización en el Municipio, se ha creado una oficina del Ministerio de Turismo para la clasificación de los hoteles, y también se conoce que la Asociación de Hoteleros del país, el Municipio y el Ministerio de Turismo se están reuniendo para crear un reglamento para regular la apertura y clasificación de los hoteles y así volverlos más competitivos a nivel mundial.

Para el Perú es muy importante la localización de los hoteles ya que con ello desarrollan su cultura, la economía de los sitios circundantes y cuidan el medioambiente y sus tesoros históricos, Por otro lado, en Ecuador no existe en su reglamento un análisis de la ubicación de los hoteles, tanto que se puede mencionar

hoteles en lugares que mayormente han sido residenciales y no han podido mantenerse, que ahora están cambiando su situación a residencias estudiantiles por su cercanía a universidades.

Los reglamentos con los que se puede comparar son mucho más específicos tanto en lo que se refiere a las áreas públicas como con las áreas privadas del hotel. Se debe mencionar dentro de este análisis por ejemplo que:

- Especifica la cantidad de sábanas y toallas que necesita cada habitación y así como el peso que cada una debe tener.
- Determina el proceso de servicios que tiene el establecimiento como recepción, servicio a la habitación, lavanderías y otros especificando cuidados sanitarios, calidad de servicio y tamaño del área de trabajo, además de la cantidad y calidad de los utensilios y equipos a ser utilizados.
- Hace referencia a la calificación del talento humano a trabajar en los hoteles y especifica las capacidades y el entrenamiento que deben tener.

La Organización Mundial de Turismo en este momento está adoptando todo lo referente a las normas ISO 9000 y 14000 para así unificar la clasificación mundial de los hoteles de acuerdo a su

situación geográfica, cultural y económica y el Ecuador, en el ámbito hotelero y turístico, está descubriendo estas normas, que ya Colombia y el Perú las está practicando.

El país, desde mi punto de vista, está en clara desventaja con sus competidores del mercado hotelero y turístico internacional, por la falta de un reglamento actualizado a los requisitos de la hotelería moderna y por la falta de credibilidad y apoyo de los Ministerios a la industria hotelera.

Para los hoteles el Ministerio de Turismo es un estamento al que deben regirse solo porque es parte de las regulaciones a las que se debe someter para poder ejercer sus actividades.

Los funcionarios que son parte del Ministerio y en el criterio de la mayoría de los hoteles entrevistados son un pago político por favores y no conocen del tema.

Al visitar los hoteles se encontró que, no están enterados de la existencia de un reglamento establecido, y cada quien ha realizado su adecuación según su conocimiento, necesidad, gusto y acomodando las instalaciones a lo que se requiere en alguna franquicia para ser parte de ella.

En ciertos lugares, la clasificación está equivocada ya que al compararlos con otro de similar categoría, no son ni siquiera en estructura o funciones afines. La clasificación está dada por el criterio de la persona encargada y como este individuo no tiene un reglamento claro, se limita a su idea de categoría y su gusto.

Como se puede ver al comparar los reglamentos de Ecuador, Perú y Colombia se puede decir que el reglamento que hoy rige en el país, no está a la altura de los mencionados anteriormente, ya que es básico y no se ocupa de la calidad del servicio y el medioambiente entre otros puntos ya mencionados. Es decir que se hace necesario proponer un modelo nuevo de clasificación de los hoteles para poder alcanzar la competitividad como industria hotelera.

CAPITULO III

3. PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN PARA UN NUEVO MODELO CALIFICACION.

3.1 Metas de esta propuesta de mejoramiento.-

La meta principal de esta investigación es poner al descubierto que el Ecuador tiene un reglamento para la calificación de los hoteles básico, y que realiza un control de la calidad de los hoteles ya existentes muy inconstante. Lo hasta ahora hecho, es basándose en este reglamento, la buena disposición de la persona que se encarga de clasificar los hoteles, así como, su iniciativa propia y la decisión de cada uno de los propietarios de los establecimientos.

Con la ayuda de un reglamento y el apoyo del Ministerio de Turismo, se puede poner al país en uno de los primeros lugares de atractivo turístico, logrando un trabajo ordenado y en equipo de lo que son las agencias de viajes, las aerolíneas y los hoteles y restaurantes,

La industria hotelera ha estado creciendo desde el año 2004 hasta el año 2008 en infraestructura de establecimientos hoteleros hasta

el 2008 es de 15.700 con un crecimiento del 29.4% y que la industria de alojamiento da 54.668 empleos directos con un incremento del 28.2%

Dado que el tránsito interno hasta el 2008 fue de 3.027.534 personas y crece a un ritmo del 7%, se puede decir que la importancia de mejorar el sistema de calificación de los hoteles es vital para el país, ya que a mejor calidad de servicio obtendrá mayor número de visitantes y aumentará el ingreso y el trabajo para los empleados de esta industria, además de atraer más divisas para el país.^{13./}

3.2 Estándares de Calidad en el producto hotelero.

La calidad de los establecimientos es muy importante, tomando en cuenta los factores como son: La calidad de los materiales, aptitud del recurso humano, estructura, capacidad, sanidad y calidad de las instalaciones y servicios.

El método que se propone a continuación permitirá asegurar la calidad del servicio y mantener un control de la calificación de los establecimientos, así como lograr que los hoteles mantengan su calidad y clasificación mediante la evaluación realizada por la

13. / Transport Edición abril 2010

persona encargada del Ministerio de Turismo o el mismo hotel.

El principal resultado de esta forma de calificación es permitir a los hoteles mejorar sus estándares de calidad para alcanzar una clasificación superior a la que actualmente tienen.

Para revisar los estándares de calidad de los establecimientos hoteleros se sugiere el siguiente esquema:

3.3 Cuestionario para la auto clasificación de los establecimientos de hospedaje.

Cuestionario		
Se clasificará de (5 a 1 Punto)		
Nombre del establecimiento	Razón Social	
Domicilio	Teléfono	
Nombre del Propietario o Representante legal		
Tipo de establecimiento hotelero		
Hotel	Motel	Apartotel
Hostal	Hostería	Residencia
Otro		

Alimentos y Bebidas	
Tipo de Restaurante	
Gourmet	5 puntos
Especialidades	4 puntos
Internacional	3 puntos
Cafetería	2 puntos
Bar	2 puntos
Sala de recepciones	2 puntos
Catering	2 puntos
Menaje (5 a 1 punto)	
Mobiliario	
Excelente	5 puntos
Muy buena	4 puntos
Buena	3 puntos
Regular	2 puntos
Cubertería	
Excelente	5 puntos
Muy buena	4 puntos
Buena	3 puntos
Regular	2 puntos
Área de preparación de alimentos (5 a 1 punto)	
Aireación	
Equipo adecuado	
Limpieza	
Personal Calificado	
Seguridad	
Higiene en el trato de los alimentos	

Bodegas	
Mas de un cuarto fríos por grupo de productos	5 puntos
1 solo cuarto frío	3 puntos
Zona de carga y descarga	5 puntos
Bodega de perecibles	3 puntos
Bodega de Bebidas	3 puntos
Cava	5 puntos
Habitación con closet / Espacio	
20m ² o más	5 puntos
19.99 a 18m ²	4 puntos
17.99 a 16m ²	3 puntos
15.99 a 14m ²	2 puntos
12m ² o menos	1 punto
Aire acondicionado y Calefacción	
Calefacción Individualizada	5 puntos
Calefacción Central	4 puntos
Ventilación	3 puntos
Equipos	
Televisión y cable	5 puntos
Televisión y CD player	3 puntos
Radio	1 punto
Teléfono	1 punto
Mobiliario y Menaje	
Cesto de Basura	1 punto
Colchón calidad especial	5 puntos
Colchón y tambor	3 puntos
Cortina y Black Out	5 puntos
Cortina	3 puntos
Persiana	2 puntos
Cómoda	1 punto
Escritorio	1 punto

Espejo	1 punto
Sillas	1 punto
Sillones	2 puntos
Lámparas	1 punto
Papelería	
Directorio telefónico	1 punto
Directorio de servicios	1 punto
Menú de <i>Room Service</i>	1 punto
Menú de mini bar	1 punto
Papelería para correspondencia	1 punto
<i>Block</i> de apuntes	1 punto
Esferográficos	1 punto
Avisos e información para el huésped	1 punto
Seguridad	
Caja fuerte	5 puntos
Escalera de escape y señalización	5 puntos
Sistema de seguridad central	5 puntos
Sistema de seguridad contra incendios	5 puntos
Mirilla	1 punto
Cerradura automática	1 punto
Decoración (5 a 1 punto)	
Depende de la calidad de los materiales y la estética de cada lugar	
Espacio de Closet	
1.8m ² o mas	5 puntos
1.79 a 1.50m ²	4 puntos
1.30m ² o menos	3 puntos
Espejo	1 punto
Porta equipaje	1 punto
12 ganchos de madera	5 puntos

6 ganchos para plásticos	3 puntos
Bolsa y lista para ropa	5 Puntos
Bolsa para ropa	3 puntos
Limpia zapatos	1 punto
Luz Interior	1 punto
Baños / Espacio	
6m ² o mas	5 puntos
5.99 a 4m ²	4 puntos
4.99m ² o menos	2 puntos
Mobiliario	
Tina, ducha, wc	5 puntos
Ducha. wc	3 puntos
Lavabo con espacio para poner objetos de tocador	3 puntos
Espejo	1 punto
Equipo	
Teléfono	1 punto
Iluminación diseccionada	2 puntos
Iluminación central	1 punto
Enchufes	1 punto
Extractor	1 punto
Gancho para colgar	1 punto
Menaje	
Juego de Toallas (6)	5 puntos
Juego de Toallas (4)	3 puntos
<i>Amenities</i>	5 puntos
Secador de pelo	5 puntos
Basurero	1 punto
Cortina de baño	1 punto
Mampara	2 puntos
Agua purificada	1 punto
Vaso	1 punto

Papel Higiénico	1 punto
Klenex	1 punto
Instalación Física	
Madera / piso flotante	5 puntos
Alfombra	4 puntos
Porcelanato	3 puntos
Accesibilidad para personas que viven con discapacidad	5 puntos
Presentación exterior y Ubicación	
Ubicación Excelente	5 puntos
Muy buena	4 puntos
Buena	3 puntos
Regular	2 puntos
Calidad del inmueble	
Excelente	5 puntos
Muy buena	4 puntos
Buena	3 puntos
Regular	2 puntos
Estado de conservación	
Excelente	5 puntos
Muy buena	4 puntos
Buena	3 puntos
Regular	2 puntos
Instalaciones especiales (5 a 1 punto)	
Fachada	
Alumbrado	
Jardines	
Banquetas	
Facilidad de acceso vial	
Ubicación	
Oficinas - obligatorio - (1 punto por las que existen)	

Banquetes Gerencia Recepción y Reservas Teléfonos Ventas	
Servicios Complementarios (1 punto por cada uno)	
Alquiler de automóviles Ayuda para conseguir tickets en espectáculos públicos	
Servicios Generales (1 punto por cada uno)	
Agencia de viajes Aseo general del hotel Asesores Baño sauna y Vapor <i>Book Shop</i> <i>Business Center</i> Cambio diario de ropa de cama y baño Fumigación y desinfección Lavandería y tintorería Parqueros Peluquería/Salón de Belleza Piscina Planta de luz propia Prestación de servicio médico Salones para eventos Salones para reuniones Sanitarios en áreas públicas Sanitarios para el personal Servicio al cuarto Sistema contra incendios Tiendas	
Calidad de Atención	
Atención las 24 horas Personal bilingüe	

Talento Humano	
Personal con educación de Tercer nivel	5 puntos
Personal especializado	4 puntos
Personal con experiencia	3 puntos
Personal de seguridad	1 punto
Idiomas (1 Punto por cada uno)	
Número de empleados por turno y área (5 a 1 punto)	
Primer turno	
Segundo turno	
Tercer turno	
Lavandería	
Área de reparación de prendas Bodega para Sábanas y Cobijas Lavado en seco y agua	5 puntos
Lavado en agua	2 puntos
Bodega de <i>amenities</i>	5 puntos
Bodega de <i>lost & found</i>	5 puntos
Servicio de lavandería contratado	3 puntos
Bodega de uniformes	5 puntos
Bodega para mantelería	5 puntos

Puntaje	Clasificación por estrellas
370 a 300	5 estrellas
299 a 229	4 estrellas
228 a 158	3 estrellas
157 a 87	2 estrellas
87 o menos	1 estrella

Realizado por el autor

3.4 Propuesta de mejoramiento por áreas.

Esta propuesta de mejoramiento se hace en base a los reglamentos comparados anteriormente en este estudio y a lo que actualmente se tiene en los diferentes establecimientos hoteleros. Se considera que un mejor reglamento redundará en un mejor y más consistente desarrollo de la industria hotelera y, consiguientemente, más y mejores oportunidades de trabajo y mayores ingresos para el país.

A continuación se hace una propuesta basada en la comparación que en este estudio se ha hecho de varias fuentes tales como los reglamentos de los gobiernos de Colombia, Perú, la Organización Mundial de Turismo y las normas ISO. Estas recomendaciones se harán con relación a las áreas más importantes.

Instalaciones y Construcción.

- Asegurarse que el edificio o la remodelación sean únicos y exclusivamente para el uso del hotel. El procedimiento será:
 - a. El análisis de los planos y cálculos hechos por un grupo multidisciplinario de arquitectos, diseñadores y personal del Municipio para dar fe que el edificio o la remodelación tenga la capacidad necesaria, la estructura adecuada y la

ambientación específica para el propósito al que va a ser usado.

- b. Extender un permiso para la edificación o remodelación, mas si no se cumple con alguna regulación arquitectónica o estructural se dará un tiempo para que esto sea corregido para nuevamente ser analizado.

La utilidad es que se asegura al cliente que la edificación es segura y tiene las comodidades que se ofrecen en la clasificación del proyecto hotelero.

- Controlar que las áreas públicas sean de un tamaño apropiado y de fácil circulación.

- a. Un grupo de diseñadores y arquitectos harán un informe sobre el análisis de las medidas propuestas en los planos, para así dar un permiso para la adecuación o construcción del establecimiento a ser utilizado como hotel.
- b. Garantiza que el hotel tiene un tamaño apropiado para la categoría que está pidiendo, además de ayudar al calificador a revisar los hoteles ya existentes y recalificarlos si es necesario, o indicar a los directivos los cambios que se deben hacer.

Se evita tener hoteles con divisiones de tabla triplex entre habitaciones.

- Controlar que las habitaciones tengan un tamaño que permita la circulación y la limpieza adecuada, incluyendo el baño y los closets.

- Un grupo de diseñadores y arquitectos harán un informe sobre el análisis de las medidas propuestas en los planos, viendo que éstas estén de acuerdo con la comodidad y fácil movilidad del área.

- Asegura esto que se hará una buena limpieza de las habitaciones y la comodidad del cliente.

- Garantizar que las edificaciones estén de acuerdo al tipo de hotel a construirse y /o servicios a ofrecer.

Dentro del estudio que se hará de los planos, se estudiará cada uno de los espacios propuestos de acuerdo a los servicios que se prestarán y conforme con el área específica que cada espacio debe tener para cada uno de los servicios propuestos, estas áreas serán indicadas por personas calificadas, como son los ingenieros y arquitectos.

- Prever que el establecimiento tenga todos los procedimientos de seguridad requeridos, como salida de emergencia, sistema antifuego y alarmas.

- Incorporar todos los sistemas de incendios y salidas de emergencia de acuerdo con lo especificado por el Cuerpo de Bomberos que analiza el edificio e indica todos los puntos en los que se debe colocar un sistema de seguridad y da la capacitación necesaria para que sean estos apropiadamente operados.

Este sistema de seguridad deberá ser renovado periódicamente para garantizar al usuario que en caso de alguna emergencia, la respuesta será inmediata y eficaz preservando la vida e integridad del cliente e inmueble en caso de ser posible.

- Ver que el establecimiento tenga un porcentaje de las habitaciones para uso de personas con discapacidad, así como accesibilidad en todas las áreas públicas.

- a) Hacer un recorrido final por el establecimiento para constatar que estos lugares existen y son aptos para dar servicio a estas personas.

- b) Estar pendientes de que, tanto en el plano como en la estructura física del establecimiento, las áreas designadas sean apropiadas y tengan las facilidades para las personas que viven con discapacidad.

Recepción.

- Asegurar un sistema de cómputo que permita un trabajo eficaz y un sistema de información globalizada:

- a) Utilizar sistemas de cómputo que permitan la comunicación globalizada para un buen manejo del trabajo de recepción.
- b) Recibo del cliente con un sistema amigable de ingreso de información.
- c) Asignar automáticamente la habitación según el precio a cobrarse y las características de cada una.
- d) Crear una llave.

- Un sistema que abra automáticamente una cuenta general de consumo:

- a) Sistema que verifique la forma de pago de la cuenta y, al cerrar la misma, pueda enviar directamente el descuento a la tarjeta de crédito del cliente y el depósito a las cuentas del hotel.

 - b) Un sistema de información en el cual todas las áreas del hotel puedan conocer el nombre del huésped, los consumos que puede cargar, la fecha de entrada y salida del huésped.

 - c) Sistema que opere en forma de cargo de cuenta según lo autorizado por la recepción al abrir la cuenta.

 - d) Un sistema con el cual se puede hacer cierre de cuentas, auditoria de las mismas y cree reportes de ventas, saldos altos, diferencie pagos como contados y crédito, facilitando el análisis económico y contable de la empresa.
- Asegurarse de tener una bodega para guardar equipaje y encargos.

La bodega servirá para guardar equipaje de los clientes tanto como encargos o envíos para clientes por llegar.

Los procesos son:

- a) Recibir el equipaje del cliente y transportarlo con seguridad a la habitación designada.
 - b) Anotar en un libro de novedades la cantidad, color y tamaño del equipaje así como una observación si fuese necesario.
 - c) Recibir el equipaje enviado por adelantado y guardarlo hasta que el cliente arribe al hotel y entregárselo conjuntamente con el equipaje que arribe.
 - d) Hacer un reporte diario de todo el equipaje recibido y entregado al cliente, indicando cantidad, estado, nombre del huésped y habitación al que fue entregado.
 - e) Tener un reporte del equipaje dejado en consigna con un sistema de tarjetas numeradas, en el que consten nombre del dueño de la maleta, habitación que ocupó y fecha de recepción y entrega, así como un reporte del equipaje entregado al hotel por adelantado para clientes futuros.
- Asegurarse que la recepción esté en un lugar accesible para los pasajeros y que, desde la misma, se pueda ver a las entradas para vigilar la seguridad del hotel.

La recepción es un área donde la comunicación y el control son las bases de su trabajo.

- a) Recibe al cliente y le asigna una habitación.
- b) Abre una cuenta maestra y envía toda la información a los diferentes departamentos del hotel.
- c) Recibe el pago de los clientes.
- d) Recibe llamadas y visitas de los clientes, comunicar de ellas y asegurarse de que el huésped este seguro.
- e) Realiza un listado de huéspedes, el cual se entrega a todos los departamentos y también a la policía y migración.

- Asegurarse que se tenga un buen sistema de comunicación

La comunicación es básica en el hotel y la recepción es la encargada de generarla.

- Realizar un listado de huéspedes entrantes y salientes.
- Indicar en las cuentas de los clientes lo que ellos están autorizados a consumir, en especial si la cuenta la paga una empresa.
- Indicar a los departamentos correspondientes, como ama de llaves, la llegada anticipada de un cliente, cambio de habitación o servicio especial solicitado.

- Indicar a cocina, personal y restaurantes, la cantidad de huéspedes esperados, para que ellos estén preparados para el servicio.
 - Informar a gerencia de cualquier movimiento sospechoso del cliente, así como de sus reclamos para que sean atendidos prontamente.
- Realizar todos los reportes necesarios para el buen funcionamiento del hotel como son:
- Reporte de ingresos y egresos
 - Reporte de cajas
 - Listado de Huéspedes
 - Reporte de estado de habitaciones
 - Reporte de ocupación diaria y mensual
- Garantizar buena iluminación y ventilación.

Es necesario para el buen trabajo en la recepción que el área este bien iluminada y ventilada, así los sistemas estarán protegidos y el personal podrá trabajar cómodamente

- Garantizar un área cómoda para el registro de los huéspedes.

El área deberá tener buena iluminación y un buen lugar para el registro del cliente. Este lugar deberá ser amplio y tener un sitio cómodo para que el cliente pueda rellenar su tarjeta de registro.

La utilidad de esta área es que obtenemos una mejor disposición del cliente en ofrecer sus datos personales y así la recepción podrá tener la información necesaria para su trabajo.

- Prever de un área amplia para que los huéspedes puedan esperar.

El área de espera de los clientes deberá tener mobiliario cómodo y buena iluminación, así como una decoración que invite al cliente y al visitante para esperar o reunirse.

- Tener un área para el trabajo de botones.

Los botones son una parte importante del servicio del hotel, ya que una de sus funciones es ayudar en la seguridad del hotel y del cliente. Esta área deberá tener un sitio donde se pueda guardar los elementos de su trabajo, como son los libros de novedades y los carros para transporte de equipaje.

El trabajo que realizan los botones entre otros son:

- Recibe al cliente en la calle y le ayuda con su equipaje.

- Lo guía a la recepción para su registro y también lo guía en el hotel para encontrar su habitación.
- Ayuda al cliente a conseguir un taxi.
- Ayuda al cliente a transportar sus compras.
- Asiste al cliente dando información de direcciones.
- Entrega correspondencia, y diarios.
- Realiza encargos pequeños del cliente.
- Guía a los visitantes o clientes por el hotel.
- Ayuda a vigilar el movimiento de los visitantes evitando que lleguen a espacios no autorizados.

- Tener un área de archivo y una caja fuerte separados del área en que frecuentan los clientes.

En recepción se genera una gran cantidad de documentación escrita, es por esto necesario un archivo por separado para poder organizar de mejor manera los papeles ya que se debe tener un record de diferentes documentos como: registro de huéspedes, reportes, folios y facturas, entre otros, que son periódicamente archivados y utilizados para realizar análisis de ocupación y reportes de huéspedes frecuentes.

En cuanto a la caja fuerte es necesario tener una fuera del área que frecuentan los clientes para mayor seguridad de todo lo depositado en ella. Si el cliente solicitare una caja de seguridad, esta área

tendrá la suficiente comodidad y privacidad para que este coloque sus pertenencias de valor sin ser visto por ninguna otra persona, así también al momento de depositar los cierres de caja el recepcionista tendrá un lugar adecuado y seguro para hacerlo.

- Tener un área separada para reservas y el coordinador del departamento.

Es importante que estas áreas estén bien definidas, ya que su trabajo es primordial en lo que se refiere a la operación del hotel.

- a) Reservas recibe los pedidos de hospedaje del cliente.
- b) Revisa el mail del hotel para ver si hay algún pedido de hospedaje.
- c) Devuelve una contestación indicando al cliente el precio de la habitación y si esta reservación tiene algún prepago indicando el recibo del mismo.
- d) Envía las entradas de clientes diarias a recepción y ama de llaves.
- e) Reporta la ocupación diaria del hotel.
- f) El coordinador del área deberá, entre otras cosas, asegurarse de que el personal esté a tiempo.
- g) Instruir al grupo en las novedades diarias del hotel como clientes VIP o eventos.

- h) Revisar y estar pendiente de que las habitaciones están listas para la llegada del hotel.
- i) Asiste a reuniones con la gerencia y es la voz del personal de recepción.
- j) Capacita al personal nuevo en sus funciones y se hace cargo de la selección del mismo.
- k) Evalúa el desempeño de su grupo, da sugerencias y se asegura de que el personal crezca y mejore diariamente.
- l) Realizar reportes como *forecasts*, saldos altos, arqueos de caja.
- m) Revisar todas las cuentas de los clientes y en caso de haber algún reclamo o discrepancia, hacer los ajustes necesarios para que esta cuenta esté de acuerdo con el precio confirmado en la reserva.

- Verificar que el huésped tenga seguridad y privacidad, evitando el paso de personas que no estén hospedadas a las habitaciones.

La recepción es el filtro de seguridad de todo el hotel en especial de los huéspedes, por medio de ella pasa la solicitud del visitante para hablar con algún huésped y es responsable de que la información dada por el huésped sea confidencial.

- a) La recepción atiende al visitante.

- b) Se comunica con el huésped para que este permita que el visitante suba o el cliente baje y lo atienda en el lobby.
- c) A la recepción se le reporta también si en alguna habitación ha habido visitantes que se han quedado a pasar la noche.
- d) La recepción cobra estas visitas al huésped.

Habitaciones.-

- Asegurarse que las ventanas de la habitación sean seguras, tengan aislamiento de ruidos, *black outs* y sean limpiadas periódicamente.

Se hará una inspección verificando el aislamiento de ruidos de cada habitación y asegurándose de que la habitación tenga los *black outs* en perfecto estado.

- a) El ama de llaves designa el trabajo de las camareras distribuyendo las habitaciones entre ocupadas y libres.
- b) Se realiza la limpieza de las habitaciones según la designación y dentro de la jornada de trabajo.
- c) Las camareras realizan un reporte indicando que habitaciones están listas para la venta, cuales están ocupadas limpias y con cuantas personas y cuales falta por limpiar.
- d) El ama de llaves revisa el trabajo realizado por las camareras y pasa un reporte a recepción.

e) Recepción de esta manera controla la ocupación de cada habitación y sabe cuales tiene disponibles para la venta.

- Asegurarse que los baños tengan el menaje necesario como secadores de pelo, teléfono y que el área tenga la capacidad de movilidad para personas con discapacidad.

Dentro de la revisión previa a la apertura del hotel, el Ministerio de Turismo mediante una inspección debe asegurarse de que los baños sean capaces de albergar a personas con discapacidad y se revisará que se encuentre todo el menaje propuesto en el pedido de autorización de trabajo y calificación.

El ama de llaves se asegurará en sus inspecciones diarias que el menaje del baño esté completo y en buen funcionamiento

Colocar sistemas de seguridad en todos los pasillos, tales como señalización fosforescente para las salidas de emergencia e iluminación de emergencia.

Antes de la apertura del hotel el Cuerpo de Bomberos verificará que sus indicaciones hayan sido acatadas revisando que:

a) Las señalizaciones de las puertas de emergencia estén colocadas.

- b) Que estas puertas estén en perfecto estado.
- c) Revisar que existan luces de emergencia y haya señalización pintada fosforescente para guiar a las salidas de emergencia.
- d) Verificar que los extintores y sistemas contra incendios están en perfecto estado
- e) Dar una capacitación periódica al personal del hotel con el fin de que estos estén bien entrenados para responder a cualquier emergencia.

- Garantizar la seguridad de la habitación con un picaporte, ojo mágico y vigilar que las divisiones entre habitaciones sean de ladrillo, adobe o un material resistente y no sean solamente divisiones de tabla donde no se garantiza la privacidad y seguridad del huésped.

Se hará una inspección previa al inicio de las actividades para verificar que la edificación tenga las divisiones entre habitaciones, de acuerdo a lo establecido en el reglamento.

- Garantizar que la habitación tenga una caja fuerte.

Para los hoteles de cuatro estrellas, este servicio debe ser obligatorio en las habitaciones ya que para el huésped es más

cómodo guardar sus pertenencias dentro de su misma habitación que solicitar una en recepción.

- Poner un dispositivo de ahorro de energía eléctrica en las habitaciones y los pasillos.

Garantizar que el edificio ahorre energía lo cual es una ayuda en la conservación del planeta y asegura que el consumo de energía eléctrica este controlado.

a) Colocar detectores de movimiento en los pasillos para que se enciendan las luces solo cuando haya movimiento.

b) Colocar en las habitaciones un dispositivo que encienda y apague todas las luces de la habitación, este dispositivo puede estar colocado a la entrada de la habitación y ser accionado con la colocación de una tarjeta que, al extraerla, asegura que la habitación se apagará automáticamente.

c) Indicar al cliente el uso correcto de este sistema de ahorro eléctrico y así se podrá cuidar al planeta ya que la energía que no es renovable.

Ama de Llaves.-

- Asegurarse de que la comunicación entre departamentos sea fluida tanto usando radios como teléfonos y computadores.

La comunicación es básica entre los departamentos, en especial recepción y ama de llaves, para poder coordinar el trabajo diario de estos dos departamentos y saber cómo está el hotel y si no se han encontrado personas no autorizadas merodeando por los pasillos del hotel, lo que va en detrimento de la seguridad del huésped.

- La oficina debe estar cerca de lavandería si es posible para facilitar el control de esta área.

Es responsabilidad del ama de llaves coordinar el trabajo tanto de las camareras como las limpiezas y la lavandería, además de tener un record de las prendas pertenecientes al hotel que son enviadas para el departamento de alimentos y bebidas o personal.

Los linos deben ser amplios y tener un área para lavar los plumeros, escobas y otros.

Se deberá proveer de un espacio bien iluminado y ventilado donde se pueda guardar en cada piso los carros de ama de llaves, sábanas, colchas, cobijas y otros extras.

Este lugar deberá ser seguro y de fácil acceso para facilitar el trabajo diario.

- Tener una bodega para todo lo referente a uniformes, manteles, toallas, sábanas y además contar con una persona que sepa de costura para asegurarse de que siempre estén estos en buen estado.

Sirve para poder tener material de reemplazo en caso de haber algún daño en el material que está en uso.

- a) Existe un inventario del material guardado en esta bodega.
- b) Hay una forma de hacer arreglos en las prendas.
- c) Se puede ofrecer una ayuda al cliente, en caso de necesitar algún arreglo en sus prendas.

- Tener una bodega para menaje pequeño y objetos olvidados.

Los objetos olvidados son responsabilidad del ama de llaves y deben tener una bodega para almacenarlos en caso de que el cliente solicite su devolución.

- a) Se debe tener un registro de la fecha y lugar donde se encontró el objeto.

- b) Quien encontró este objeto.
- c) De que se trata el objeto olvidado.
- d) Un registro de la entrega del objeto al cliente.
- e) Si el objeto no es reclamado en un período de tiempo, un procedimiento para su disposición como puede ser la entrega del mismo a la persona que lo encontró, o la entrega de estos a un lugar donde den buen uso de ellos.

Alimentos y Bebidas.-

- El personal que atiende en los diferentes restaurantes deberá conocer la preparación de los platos para dar un buen servicio y poder dar una recomendación acertada al cliente, los meseros o camareros deberán conocer el procedimiento de preparación de los platos que ofrece el hotel.

- a) Saber cuáles son sus componentes por lo menos en dos idiomas.
- b) Conocer con que bebida se pueden combinar.
- c) Conocer el tamaño de las porciones.
- d) Si es posible, haberlos probado para dar una opinión certera del plato.

Tendrá por lo menos 1 año de experiencia en servicio.

- Conocer por medio de la selección de personal que se tenga la experiencia necesaria para el puesto en cuanto a las habilidades para el servicio como el don de gentes para tratar con el cliente y la chispa para vender.

Deberá conocer el idioma inglés. Dado que el idioma inglés es el más usado mundialmente, es necesario que el personal sepa comunicarse con este idioma para asegurar un buen servicio.

Cocina.-

- El personal que trabaje en las cocinas deberá tener conocimiento del buen manejo de los alimentos.

El buen manejo de los alimentos garantiza que el producto a ser servido, sea de primera calidad.

- a) Conocer los tiempos de congelación y descongelación de los alimentos.
- b) Conocer bien los tiempos de cocción del alimento.
- c) Saber preparar a la perfección los platos ofrecidos en la carta o menú.
- d) Saber trabajar bajo presión y en equipo.

Deberá tener todos sus documentos sanitarios al día.

Por recomendación del Ministerio de Salud Pública, toda persona que manipule alimentos debe tener un registro sanitario al día, que se debe sacar anualmente en las dependencias de la Sanidad.

- Conocerá como disponer de la basura.

Se debe crear un plan para la disposición de la basura de la cocina y todo el personal deberá estar en conocimiento de éste.

Este sistema puede ser con la clasificación de la basura, orgánica, vidrio y latas, cartón etc; así se podrá prevenir la proliferación de pestes.

- La infraestructura de la cocina deberá tener un área antideslizante, de fácil limpieza y con un sistema de desagüe y filtración de agua.

Se verificara, a través de una inspección arquitectónica y sanitaria, el buen funcionamiento de esta área para evitar que surjan accidentes o contaminaciones por causa de una mala adecuación del área de cocinas.

Menaje.-

- Asegurarse que el menaje esté en perfecto estado sin manchas, roturas, o rayones.

Para el servicio, se debe asegurar que todo el equipo de trabajo esté en perfecto estado para asegurar una buena calidad y la seguridad tanto del cliente como del empleado.

Se sugiere hacer una revisión periódica de todo el menaje para así poder detectar lo que esté en mal estado, para ser reemplazado a tiempo.

Garantizar que todo el menaje ocupado en el hotel sea el adecuado para el servicio prestado y controlar la calidad del menaje de servicio al cliente, como por ejemplo que la cristalería sea de un material adecuado y la vajilla sea de un material apropiado y resistente al calor.

- Verificar que el menaje esté en buenas condiciones y tener un stock para reposición de las piezas dañadas y tener un control estandarizado del menaje, como por ejemplo el peso y grosor de las toallas.

Como parte de los procedimientos del hotel, debe constar en su reglamento y estándares, documentación que especifique todo lo relacionado con el menaje del hotel, con un procedimiento de mantenimiento y reemplazo de todo el menaje que no esté en buenas condiciones.

Procesos y Controles.-

- Controlar que la documentación entregada por el cliente sea válido y auténtico.

Nos aseguramos de la identidad del cliente y de sus documentos, ya que estos son información que se entrega a la policía y a migración y es necesario que estén en regla para evitar futuros problemas con la ley.

- Revisar que el documento de identificación entregado por el cliente este válido y sea auténtico.
- Hacer una copia de dicho documento para archivarlo con su ingreso.
- Revisar que la tarjeta de crédito presentada por el cliente sea válida y no tenga ningún problema con la banca.
- Hacer una copia de los documentos anteriormente mencionados.

- Garantizar un control automático de los movimientos de caja de las diferentes áreas, así como de caja general.

Apoyados por los sistemas computarizados, se debe realizar una revisión periódica de las diferentes cajas y así prevenimos un mal uso de las mismas.

- Sacar un reporte o corte de caja.
- Hacer un conteo físico de la caja.
- Revisar las cuentas pagadas, los recibos y el efectivo.
- Hacer un informe de lo encontrado indicando las diferencias, si existieran.

- Llevar un control tanto de mantenimiento preventivo como de reparaciones y fumigaciones.

El proceso seguido por el ama de llaves que es la responsable de este proceso es:

- a) Llevar un control de plagas y fumigaciones periódicas.
- b) Coordinar el mantenimiento y las fumigaciones con la temporada baja del hotel.
- c) Asegurarse de que este mantenimiento sea realizado por profesionales.

d) Informar a gerencia, recepción y ventas, de la necesidad de mantenimiento, el tiempo que durará el proceso y el área que será mantenida.

- Llevar una auditoria que garantice que se están cumpliendo con los objetivos que se propusieron al iniciar las operaciones del hotel.

- Hacer un control de procesos periódico para garantizar que el servicio sea de calidad.
- Revisar periódicamente la misión, visión y objetivos del hotel para ver si están en concordancia del momento al que se está viviendo.
- Estar seguros de que todo el personal conozca la misión, visión y objetivos del hotel para que estén enfocados y trabajen con este fin.
- Ajustar, si es necesario, los objetivos para llegar a metas más razonables.

- Tener sistemas de control cruzado manual y computarizado cuando sea necesario así como respaldos en discos.

Como un sistema de seguridad del hotel es necesario tener varios métodos de respaldo de todas las cuentas para prever un trabajo fluido en caso de emergencias eléctricas o daños de sistemas.

- Realizar la auditoria nocturna.
- Imprimir los reportes en papel.
- Realizar un back up de la auditoria en el disco duro o en un disco externo.

- Utilizar los sistemas de computarizado para el control como son *Zeus* y *Fidelio*, entre otros.

Estos sistemas están creados especialmente para los hoteles y son de gran ayuda para el control adecuado del movimiento económico del hotel.

- *Fidelio Express* controla el área de recepción, cuentas, estado de las habitaciones, reservas y recepción de clientes creando reportes y listados de movimiento diarios del hotel.
- *Fidelio Food & Beverage* controla el área de comedores y cocinas, asegurándose de que las porciones de los platos sean los que se calcularon al crear una receta, así como realiza la facturación y los reportes necesarios para el control económico.
- *Zeus* controla lo que son los activos fijos del hotel, como son las bodegas, el consumo de las mismas y las compras que se

hacen para el hotel, controlando los ingresos y estándares de calidad de todos los insumos a ser utilizados.

Talento Humano.-

- El personal que forme parte de una empresa hotelera debe tener conocimientos del idioma inglés, tener una experiencia mínima de dos años de trabajo hotelero y/o un título universitario, por lo menos 2 o mas años de experiencia en puestos similares.

- a) Verificar que la documentación del personal tenga un título de tercer nivel que certifique su capacidad para el trabajo.
- b) Hacer una convocatoria por medio de la prensa.
- c) Verificar que la documentación sea auténtica y esté registrado en el Conesup.
- d) Realizar una prueba escrita.
- e) Realizar una entrevista.
- f) Escoger a la persona idónea para el puesto a ser ocupado.
- g) Dar una inducción adecuada.
- h) Estar pendiente de que la persona reciba la capacitación adecuada
- i) Analizar, después de un tiempo el desempeño del aspirante para asegurarse de que es la persona adecuada a ser contratada.

- Se debe tener un plan de mejoramiento y capacitación continua del personal. La capacitación continua del personal garantiza el crecimiento y calidad del servicio a ser prestado.

- Apoyar los estudios superiores o de capacitación del personal, dando facilidad de horario.
- Realizar seminarios donde se traten temas relacionados con el servicio y ayudar a la superación de los trabajadores y dar una buena atención.
- Realizar actividades de entrenamiento y refrescamiento para evitar que el personal se automatice y cometa errores.
- Prever la temporada más propicia para dar cursos, charlas y motivaciones.
- Procurar que el personal a ser contratado tenga la experiencia adecuada para la posición a ser ocupada, es decir título de tercer nivel o experiencia de más de 1 año en posiciones similares.

Es necesario y da mejor resultado el contratar personas con alguna experiencia previa en cuanto al trabajo que se ofrece. Se evita de esta manera que la persona se descorazone y abandone el puesto de trabajo y que recursos humanos tenga que volver a seleccionar otra persona y volverlo a preparar para el puesto.

- Dar incentivos al personal para que aporte con su conocimiento e ideas innovadoras y asegurarse de que la persona que trabaja en el establecimiento, está conciente de que su trabajo es parte importante del éxito del hotel.

- Una administración de puertas abiertas y horizontales da mejores resultados que una vertical, ya que el personal que se siente apreciado, escuchado y tiene conocimiento de que su trabajo es un aporte muy importante al funcionamiento del hotel, da lo mejor de sí para que su empresa surja y sea más competitiva.
- Fomentar el buen trato al cliente interno tanto como al externo.

Esta es una de nuestras debilidades como ecuatorianos, para nosotros el servicio es en muchas ocasiones una carga más, si lo supiésemos hacer, sería un bien del cual ganaríamos mucho.

- Fomentar las buenas relaciones interdepartamentales.
- Hacer hincapié en la buena comunicación y el buen ambiente de trabajo.

- Realizar charlas sobre ventas y relaciones públicas.

Todo esto se reflejará al final en el trato al cliente y en el buen nombre y las recomendaciones de boca en boca que tendrá el establecimiento.

CAPITULO IV

4. Propuesta de utilización de los formularios de Información Económica Financiera y formatos de control necesarios.

Para calificar o clasificar un proyecto hotelero es necesario tomar en cuenta estos métodos de análisis y control por áreas, así como los análisis financieros que nos dan una idea clara de la factibilidad del proyecto y el aporte económico y laboral que dará al país.

4.1 Formatos de Control por áreas.

Estos formatos que se propone a continuación son estructuras que se usan en los hoteles para facilitar el trabajo y los análisis respectivos, al momento de analizar la gestión o mensual anual de un hotel. Estos formatos son;

Recepción y Reservaciones.-

- Control de folios, sirve para asegurarse de que en cada folio se encuentren las facturas que corresponden según los consumos de cada cliente.

Fecha						
Área						
Responsable						
Nombre del huésped	Compañía	Hab.	Check in	Numero de folio	Forma de pago	Responsable
Turno				Firma		

Elaborado por el autor

- *Forecast* o Pronóstico de reservaciones: nos indica la ocupación del hotel, se lo puede realizar por semanas, meses o años y se lee por porcentajes.

Fecha									
Área									
Responsable									
MES. Enero 2010	01	02	03	04	05	06	07	08	09
Simple	50	30	10			45		10	
Dobles	20	50	30		45				20
Cama Extra		10		5					

Elaborado por el autor

- Inventarios; Con este formato se puede analizar el consumo de la materia prima y vigilar el ritmo de compra de cada producto.

Fecha Área Responsable				
Ítem	Unidad de medida	Inventario inicial	Inventario final	Diferencias
Aguacate	Kilos	10	5	5
Cebolla	Kilos	5	4	1
Col	Unidad	3	1	2
Eneldo	Unidad	2		2
Garbanzo	Kilo	1	1	0

Elaborado por el autor

- Lista diaria de reservaciones, nos ayuda a prever la llegada de huéspedes y a tener listas las habitaciones a ser ocupadas.

Fecha Área Responsable						
Nombre del huésped	Compañía	Hab.	Numero de pax.	Check in	Check out	Observaciones

Elaborado por el autor

-Listado de huéspedes, sirve para identificar a los huéspedes en todas las áreas de servicio mediante nombre y número de habitación.

Fecha Área Responsable				
Nombre del huésped	No.Hab.	Numero de pax.	Check in	Check out

Elaborado por el autor

-Listado de huéspedes frecuentes, ayuda a recepción y habitaciones para ofrecer una tarifa preferente al cliente o la empresa dependiendo de la frecuencia de ocupación por ésta en el hotel.

Fecha Área Responsable						
Nombre del huésped	Compañía	Ultima Habitación	Numero de pax.	Ultimo Check in	Ultimo Check out	Observaciones

Elaborado por el autor

- Registro de comentarios del huésped: sirve para conocer la forma en que los clientes perciben el servicio prestado por el hotel.

HOTEL***				
Gracias por darnos sus impresiones sobre el servicio prestado por el hotel.				
El servicio en la recepción fue a su criterio	Excelente	Bueno	Regular	Malo
El servicio que obtuvo en el restaurante fue	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Por favor de una calificación a que los servicios adicionales que el hotel ofrece. Teléfono Lavandería <i>Bookshop</i> Piscina	Excelente	Bueno	Regular	Malo
La atención del personal fue	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Como encontró su habitación	Cómoda	Incómoda	Regular	Ruidosa
Observaciones				
Nombre				Habitación
Dirección				

Elaborado por el autor

- Reporte de ama de llaves indica a la recepción que habitaciones están ocupadas, listas para vender, desocupadas y sucias, además ayudan a controlar que la ocupación de cada habitación sea la que fue registrada en el check in.

Fecha Área Responsable Hora										
Numero de Hab.	Numero de pax.	Ocupada	Ocupada sucia	Desocupada	Desocupada sucia	Libre	Mantenimiento	Uso de la casa	Discrepancias	Observaciones
101										
102										
103										
104										
105										

Elaborado por el autor

-Reporte de discrepancias, indica a ama de llaves o a recepción si hay alguna novedad en las habitaciones, como diferente número de ocupantes y otros.

Fecha Área Responsable Hora				
Numero de habitación	Numero de pax.	Discrepancias	Ama de llaves	Observaciones

Elaborado por el autor

-Reporte de cambio de habitación Indica a ama de llaves, a conserjería y a otras dependencias el cambio de ubicación de un huésped.

Fecha Área	Hora Responsable
Nombre del huésped	
Numero de Habitación	Numero de Habitación
Observación	Ama de llaves Botones Teléfonos Recepción

Elaborado por el autor

- Reporte de entradas y salidas diario: da a conocer cuantas habitaciones son esperadas y cuantas deben salir, ayuda a que todas las áreas del hotel estén pendientes de las cuentas que se abren y las que se cierran, así se evitará que se queden cuentas sin ser pagadas.

Fecha Área Responsable					
Nombre del huésped	Hab.	Check in	Check out	Cuenta No.	Observaciones

Elaborado por el autor

-Reporte del capitán de botones: informa a la recepción del numero de huéspedes que entran en cada habitación, la cantidad de equipaje y si hay alguna novedad.

Fecha Área Responsable					
Nombre del huésped	Habitación	Numero de pax.	Ultimo Check in	Equipaje	Observaciones

Elaborado por el autor

- Cierre de Ventas diarias por departamento: indica todo lo que se recibió por ventas diarias del hotel.

Fecha Área Responsable						
Nombre del huésped	Hab.	Factura numero	Forma de pago	Cuentas a crédito	Tarjeta de crédito	Observaciones
Total						

Elaborado por el autor

-VIPS; indica los nombres de los huéspedes que necesitan un tratamiento especial.

Fecha Área Responsable						
Cliente	Entrada	Salida	Habitación	Numero de pax.	Atención	Observaciones

Elaborado por el auto

Auditoria nocturna.-

-Cierres de caja por departamento: es un resumen de los totales vendidos por departamento en cada departamento

Fecha Área Responsable							
Área	Efectivo	Cheques	Tarjetas de crédito	Paso a hab.	Cuentas a crédito	Transeúntes	Total
Total							

Elaborado por el autor

- Pagos Pendientes: es un resumen de las cuentas que se deben pagar del hotel.

Fecha Área Responsable				
Factura número	Forma de pago	Monto	Fecha ultima de pago	Empresa
Total				

Elaborado por el autor

- Reporte de discrepancias de facturas: da a conocer las facturas que tienen algún error, como mal cobrado o cargado y la acción que se tomó.

Fecha Área Responsable							
Nombre del huésped	Habitación	Factura numero	Forma de pago	Valor del error	Departamento	Habitación	Factura nueva numero
Total							

Elaborado por el autor

- Reporte de ventas diarias; indica el resumen de lo que se ha cobrado en los diferentes departamentos del hotel.

Fecha Área Responsable							
Nombre del huésped	Hab.	Factura numero	Forma de pago	Traspaso a habitación	Cuentas a crédito	Tarjeta de crédito	Observaciones
Total							

Elaborado por el autor

- Reporte de saltos altos: da a conocer las facturas que necesitan de un abono a la cuenta o pago, ya que su saldo sobrepasa el límite de crédito establecido por el hotel.

Fecha Área Responsable					
Nombre del huésped	Habitación	Factura numero	Forma de pago	Saldo	Observación
Total					

Elaborado por el auto

Alimentos y Bebidas.-

- Comandas, son la constancia del pedido de los clientes de los diferentes platos, nos permiten elaborar una factura, y contablemente verificar la salida de los productos de la bodega mediante la venta.

Fecha Turno	Mesa numero Numero de pax.
Pedido	Cantidad

Elaborado por el autor

- Reporte de pedidos a Bodegas: es un resumen de lo que se ha pedido a la bodega y lo recibido, sirve para controlar rotación de los productos y la circulación de ellos para evitar pérdidas y diferencias en los inventarios.

Fecha Área Responsable	Unidad de medida	Cantidad pedida	Cantidad recibida

Elaborado por el autor

- Estadística de platos más vendidos: nos indica que platos son del gusto del cliente y cuáles no tienen buena salida, para así poder hacer ajustes en el menú.

Fecha Área Responsable		
Plato	Número de veces pedido	Procedimiento a seguir

Elaborado por el autor

- Reporte e inventario de licores: nos indica el consumo que tiene cada licor y nos ayuda a controlar las porciones que se venden.

Fecha Área Responsable			
Licor	Cantidad de licor en la botella inicial	Cantidad consumida	Cantidad de licor en la botella final

Elaborado por el autor

- Resumen diario de ventas. Indica el total de las ventas por día y por departamento, ayuda a conocer el movimiento del hotel y de cuánto se puede disponer para hacer honor a las deudas del hotel.

Fecha Área Responsable							
Nombre del huésped	Habitación	Factura numero	Traspaso a habitación	Forma de pago	Cuentas a crédito	Tarjeta de crédito	Observaciones
Total							

Elaborado por el autor

Ventas.-

- Reporte de visitas a clientes, sirve para verificar el trabajo realizado por los vendedores y el departamento de ventas.

Fecha Área Responsable			
Compañía	Contacto	Hora de visita	Resultado de la visita

Elaborado por el autor

-Resumen de ventas mensuales, es un resumen de cuanto del trabajo del departamento de ventas se refleja en las ventas del hotel, tanto en la venta de habitaciones de uso corporativo y el uso de salones para eventos.

Fecha Área Responsable								
Nombre del huésped	Hab	CIA	Factura numero	Forma de pago	crédito	Tarjeta de crédito	Efectivo	Observaciones
Total								
Evento realizado	Salón	CIA	Factura Numero	Forma de pago	crédito	Tarjeta de crédito	Efectivo	Observaciones
Totales								

Elaborado por el autor

Bodegas.-

-Reporte de pedidos: indica a compras lo que falta de productos para el buen trabajo del hotel.

Fecha Área Responsable			
Ítem	Unidad de medida	Cantidad	Calidad

Elaborado por el autor

- Reporte de recepción de mercadería, da un resumen de los productos recibidos por la bodega, su precio, su calidad y cantidad y sirve para compararlo con el pedido de compras y saber si lo recibido está de acuerdo con lo pedido y los estándares de calidad del hotel

Fecha Área Responsable Proveedor					
Ítem	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario	Precio total	Calidad

Elaborado por el autor

- Reporte de transferencias a los diferentes departamentos indica donde son utilizados los productos y la cantidad que cada departamento pide para producir, es útil para controlar las porciones y el desperdicio.

Fecha Área Responsable Proveedor				
Ítem	Unidad de medida	Cantidad Pedida	Calidad entregada	Observaciones

Elaborado por el autor

- Reporte de ítems no llegados o en mal estado: da información de los productos que no llegaron o que llegaron con problemas y no fueron aceptados.

Fecha			
Área			
Responsable			
Proveedor			
Ítem	Unidad de medida	Cantidad	Calidad

Elaborado por el autor

- Pedido de compras: es una relación de los productos que son necesarios comprar, el precio al que se acordó la compra y la empresa que entregará el producto.

Fecha						
Área						
Responsable						
Proveedor						
Ítem	Unidad medida	Cantidad	Calidad	Precio unitario	Precio total	Empresa

Elaborado por el autor

Personal.-

- Control de asistencia de personal; sirve para conocer la asistencia de cada empleado y nos ayuda para calcular horas extras y suplementarias.

Fecha					
Área					
Responsable					
Entrada y Salida de personal					
Empleados	Hora	Hora	Permisos	Observaciones	Firma

Elaborado por el autor

- Reporte de seguridad; nos ayuda a conocer el movimiento del hotel.

Fecha										
Área										
Seguridad		Entrada y Salida de personal			Entrada y Salida de visitantes		Aprovisionamiento			Observaciones
Fecha	Hora	Empleado	hora	hora	Nombre	CI#	Compañía	Entrada	Salida	
Responsable							Turno			

Elaborado por el autor

Cabe mencionar también que un método de control lo encontramos en los sistemas diseñados para los hoteles en lo que se refiera al desarrollo de la informática, como son *Fidelio Express*, *Fidelio Food & Beverage* y *Zeus*, donde encontraremos todos los formatos de control antes mencionados haciendo más rápidamente y haciendo más eficaz este trabajo.

4.2 Indicadores estadísticos y financieros.

Los indicadores estadísticos y financieros sirven principalmente para tomar decisiones con un grado mayor de información y eficacia.

4.2.1 Indicadores estadísticos.-

Estos indicadores se utilizan para hacer comparaciones. Por ejemplo, con los números índices podemos comparar los costes de alimentación o de otros servicios en una ciudad durante un año con los del año anterior. Se usa principalmente en Economía e Industria; los números índices son aplicables en muchos campos.

Como indicadores estadísticos se puede mencionar.

- **Índices Simples**, estudian la evolución en el tiempo de una magnitud que sólo tiene un componente Se emplean para estudiar

las producciones y ventas de los distintos artículos que fabrican y lanzan al mercado.

- **Números Índices Complejos Ponderados**, estudian la evolución en el tiempo de una magnitud que tiene varios componentes y a los cuales se asigna un coeficiente de ponderación y se usan para análisis complejos

- **Índices de Precios.**- .Estos índices miden la evolución de los precios a lo largo del tiempo.

Número de visitantes por años:

2007	2008	2009	2010
75	90	150	180

- **Índices Cuánticos.**- los índices cuánticos miden la evolución de cantidades a lo largo del tiempo, es decir el incremento periódico de las cantidades en el transcurso del tiempo como puede ser.

Número de visitantes por años:

2007	2008	2009	2010
1500	1620	1740	1860

4.2.2 Indicadores financieros.-

Tenemos varios índices que requieren una comparación con los balances de los años anteriores como:

Índice de Tesorería.- sirve para conocer la capacidad que tienen las empresas para cancelar las obligaciones a corto plazo y atender normalmente sus operaciones y tenemos.

$$\text{Su fórmula es } \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Índice de solvencia o razón corriente, señala cuánto dinero tenemos en activos corrientes para cancelar un dólar de los pasivos corrientes. Para que este índice sea considerado bueno deberá estar alrededor de dos.

Índice de Liquidez o Prueba Acida.- señala cuánto dinero tenemos en activos corrientes para cancelar un dólar de los pasivos corrientes, sin contar con los inventarios y para considerarla buena debe ser su resultado mayor a uno.

Su fórmula es: $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$

Índice de Capital de trabajo neto.- Muestra los recursos que tiene la empresa para operar con normalidad después de haber pagado sus obligaciones a corto plazo. Este índice debe ser positivo.

Su fórmula es: $\text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente}$

Índice de Endeudamiento Señala la forma como se han financiado los activos fijos y tenemos:

- **Índice de endeudamiento.-** Mide el porcentaje de activos que se han financiado con los recursos de terceros.

Su fórmula es: $\frac{\text{Pasivo total} \times 100}{\text{Activo total}}$

- **Índice de Participación en el financiamiento de los activos.-** Mide cuanto del patrimonio se ha utilizado para financiar los activos.

Su fórmula es: $\frac{\text{Patrimonio} \times 100}{\text{Activo total}}$

- **Índice de relación deuda patrimonio.-** Señala cuantos dólares han aportado los socios por cada dólar de deuda.

Su fórmula es: $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$

Índice de Actividad.- Indica la eficacia con que se manejan los activos y se los conoce como Índices de Rotación y tenemos:

- **Rotación de Inventarios.-** Indica cuantas veces se mueve el inventario.

Su fórmula es: $\frac{\text{Costo de venta}}{\text{Inventarios}}$ e $\frac{\text{Inventario Final}}{\text{Costo de ventas diario}}$

- **Rotación de cuentas por cobrar.-** Nos da información sobre la calidad de las cuentas y la eficiencia del departamento de cobranzas para realizar su trabajo, indicando con qué frecuencia estas ventas a crédito se convierten en efectivo.

Su fórmula es: $\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$

Período medio de cobro $\frac{\text{Cuentas por cobrar:}}{\text{Ventas diarias}}$

- **Rotación de cuentas por pagar.**- Nos indica cada cuanto la empresa hace honor a sus deudas.

Su fórmula es:
$$\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Cuentas por pagar}}$$

Período medio de pago:
$$\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Costo de ventas diario}}$$

Índice de Rentabilidad.- El más importante de los índices porque nos permite decidir si una inversión es buena o no, así mismo si la gestión ha sido exitosa y tenemos:

- **Rentabilidad sobre ventas.**- Indica cómo se ha manejado el estado de Pérdidas y Ganancias y se calcula a través de un análisis vertical con las siguientes fórmulas:

Margen Bruto
$$\frac{\text{Utilidad bruta} \times 100}{\text{Ventas}}$$

Margen Operativo
$$\frac{\text{Utilidad operacional} \times 100}{\text{Ventas}}$$

Margen Neto
$$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Ventas}}$$

Rentabilidad sobre los activos (ROA)

$$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Activos totales}}$$

Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)

$$\frac{\text{Utilidad neta } \times 100}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rentabilidad por acción} \quad \frac{\text{Utilidad por acción}}{\text{Valor de la acción}}$$

4.3 Documentación financiera y estadística propia en el trabajo de los hoteles.

4.3.1 Presupuesto General.- El presupuesto de cualquier empresa, como la de un hotel, se calcula por anticipado los ingresos y gastos de una actividad económica durante un período, por lo general anual. Este presupuesto indica los pasos que se tomarán de forma económica y financiera y nos permite al final del periodo, saber si la empresa cumplió con los objetivos propuestos en el área financiera y económica.

4.3.2 Presupuesto Operativo.- Indica los costos de operación del hotel y muestra los gastos e ingresos diarios. Su apoyo en el hotel es el cierre diario mediante la auditoria y nos indica en qué capacidad está el hotel de hacer honor a las cuentas por pagar y cuanto de este presupuesto puede ser puesto para trabajar en función de mejorar el hotel y sus ganancias.

4.3.3 Costeo.- El costo es una base muy importante del funcionamiento de cualquier empresa hotelera ya que los inventarios y la fuerza potencial de trabajo y ayudan en la capacidad de generar riqueza.

Medimos los costos de los recursos utilizados para desarrollar esta actividad y sabemos cuánto cuesta, por ejemplo, el mantenimiento de una habitación y el servicio de restaurante.

Es importante, ya que da una visión del costo de cada actividad y permite calcular cuánto se debe cobrar por el servicio ofrecido y como debemos enfrentar las cuentas por pagar y los inventarios para obtener ganancia que, al final, es la meta de cualquier empresa.

4.3.4 Flujo de Caja.- Es la entrada y salidas de caja o efectivo, en un período dado e indica la liquidez de una empresa Su importancia consiste en indicarnos cuan rentable es la actividad.

4.3.5 Análisis de tendencias de ocupación.- Comprende el ritmo del cambio y de las direcciones que el cliente busca en el servicio, como por ejemplo hoteles solo para mujeres o solo para ejecutivos.

Es importante conocer la tendencia de ocupación de nuestros clientes y del entorno para lograr ajustar el servicio que prestamos a las necesidades del huésped actual y futuro.

4.3.6 Punto de equilibrio.- Es el punto en donde los ingresos totales recibidos se igualan a los costos asociados con la operación del hotel. Un punto de equilibrio es usado comúnmente en las empresas u organizaciones para determinar la posible rentabilidad de vender determinado producto.

La importancia del punto de equilibrio es que determina en qué punto las ventas se cubren los costos de operación y desde donde la empresa puede empezar a recibir ganancias, en el caso de los hoteles sería utilizando el análisis de ocupación diaria de cuantas habitaciones o cuantos puestos ocupados en la rotación con el punto de equilibrio. De esta manera sabremos cuanto necesitamos vender para cubrir los costos de operación y cuantas habitaciones o puestos vendidos extra nos generan ganancias.

4.4 Estándares de Calidad.- Son métodos de evaluación fiables y libres de errores que sirven de guía para mantener la objetividad e imparcialidad en todos los pasos del diseño y desarrollo de evaluaciones y operaciones de una empresa.

En el caso de la atención al cliente certifican el buen trabajo en lo que se refiere a transparencia y responsabilidad, verificando el servicio para que cumpla con el objetivo que fue creado.

Estos métodos permiten evaluar correctamente el servicio prestado, como una manera de ajustar la calidad del servicio hotelero, mediante los comentarios recibidos por el cliente y su fidelidad hacia el hotel.

4.5 Síntesis conclusiva.

Para una buena calificación de los hoteles es necesario revisar minuciosamente tanto el área financiera como la operativa de un proyecto, así como en la renovación del mismo. Estas áreas son de las más sensibles del hotel y es necesario un control muy preciso para lograr buenos resultados en una empresa hotelera.

Los índices financieros y económicos deben ser verificados tanto en lo que se refiere a la inversión total del proyecto como a los réditos así como determinar su estructura y sector de mercado.

Capítulo V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

A partir de la investigación y el trabajo realizado para esta tesis se ha llegado a conclusión una vez que se ha conocido la situación del país; que es de importancia hacer recomendaciones para mejorar el reglamento existente de calificación de hoteles con el fin de obtener uno específico que permita a la actividad ser competitiva y que garantice la calidad total en la industria hotelera que es un generador importante de divisas.

5.1 Conclusiones.-

- Ecuador tiene un reglamento para la clasificación de los hoteles que se puede considerar muy elemental; por lo tanto es necesario crear e implementar un reglamento que vigile la calidad de los proyectos hoteleros.
- La industria hotelera ha surgido y sobrevivido gracias al empuje y la visión de los empresarios que han construido hoteles según lo que ellos conocieron en sus viajes al extranjero, más sin ninguna o poca directriz del ente regulador.

- El reglamento que hoy por hoy se está aplicando es general y permite la libre interpretación para clasificar los hoteles dando paso a errores de apreciación de servicios y de calidad.
- Es importante por lo tanto que el nuevo reglamento contemple todos los controles de calidad que exige la Organización Mundial de Turismo, y que se implementan en los países vecinos, y especialmente en aquellos que han hecho de la hotelería una importante fuente de ingresos.
- La ventaja de un nuevo reglamento estribaría en una industria que apunte a la calidad total siendo más competitiva y aportando a la economía del país con la creación de puestos de trabajo y el ingreso de divisas que son una parte importante para el progreso.
- Los hoteles en general no dan información alguna sobre los procesos que siguieron para su calificación, siendo esta considerada como una información privada.
- Solamente los hoteles que son parte de cadenas internacionales mantienen estándares de calidad exigidos por dichas organizaciones; los demás hoteles no se rigen a ningún estándar, ni regulación, peor aún control.

5.2 Recomendaciones.-

- Revisar, actualizar y poner en vigencia un reglamento que permita a la industria ser competitiva con relación a las industrias hoteleras de los países vecinos.
- Crear una comisión permanente que este al tanto de todos los cambios que se generen en lo que se refiere a la hotelería y que las ponga en practica y actualice el reglamento.
- Conformar una comisión con una o varias personas formadas en hotelería, quienes prestarán su contingente, conocimiento y control para un desarrollo de calidad de una política nacional para el desarrollo de un proyecto hotelero.
- Desarrollar e implementar una ley de defensa profesional para que la industria hotelera sea manejada por gente debidamente capacitada en todos los niveles.
- Hacer una campaña de concienciación en el medio hotelero para entender que a mejor servicio mayor rentabilidad.
- Asegurarse que la calificación de las licencias de operación de los hoteles sea realizada por personeros que conozcan la

industria hotelera nacional e internacional, para poder establecer los parámetros adecuados.

- Crear un sistema eficaz de control de los hoteles ya existentes, para asegurarse que estos estén cumpliendo con la calificación otorgada.
- Crear un sistema de información y asistencia para lograr que los hoteles que no cumplen con la calificación lleguen a esta.
- Crear un sistema de información y quejas para los clientes y así asegurar que los servicios que son ofrecidos, sean los obtenidos por el cliente.
- Revisar los impuestos y tasas que paga tanto la industria hotelera como los visitantes, para que estas sean en el primer caso competitivas a fin de ayudar al desarrollo de la hotelería; y en caso de los visitantes asegurarse de que las tasas sean apropiadas y no haya diferencias entre procedencias que hagan sentir mal al usuario.

6. ANEXOS.

Anexo # 1

Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que Deben Cumplir los Establecimientos de Alojamiento

PERMISOS	A QUIEN SE DEBE PAGAR Y/O CUMPLIR OBLIGACIÓN	FRECUENCIA DE PAGO Y/O CUMPLIMIENTO	QUIEN DEBE PAGAR Y/O CUMPLIR
Registro Actividad Turística	Ministerio de Turismo	Sólo 1 vez	P. Naturales y Jurídicas
Licencia Funcionamiento Turismo	Ministerio Turismo / Municipios	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Permiso Sanitario	Ministerio Salud	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Certificados de Salud Empleados	Ministerio Salud	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Patente	Municipio	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Rótulos y Publicidad Exterior	Municipio	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Bomberos	Cuerpo de Bomberos	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Licencia Ambiental (Quito)	Municipio	Anual	P. Naturales y Jurídicas

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Declaración Impuesto a la Renta	Servicio de Rentas Internas	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Anexo Imp. Renta (Rel. Dependencia)	Servicio de Rentas Internas	Anual	P. Jurídicas
Anticipo Impuesto a la Renta	Servicio de Rentas Internas	Jul / Sep	P. Naturales y Jurídicas
Retenciones en la Fuente - Renta	Servicio de Rentas Internas	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Impuesto al Valor Agregado - IVA	Servicio de Rentas Internas	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Impuesto Consumos Especiales	Servicio de Rentas Internas	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Anexos Transaccionales (IVA /ICE /IR)	Servicio de Rentas Internas	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Declaración Patrimonial	Servicio de Rentas Internas	Anual	P. Naturales

OBLIGACIONES PATRONALES

Décimo Cuarto Sueldo	Empleados	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Presentar planilla de pago 14to. Sueldo	Ministerio Trabajo	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Décimo Tercero Sueldo	Empleados	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Presentar planilla de pago 13er. Sueldo	Ministerio Trabajo	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Fondos de Reserva	IESS	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Pagar 15% utilidades a empleados	Empleados	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Presentar planilla pago 15% utilidades	Ministerio Trabajo	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Uniformes para el Personal	Empleados	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Remuneraciones a empleados	Empleados	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Aportes Seguro Social Empleados	IESS	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Repartir 10% por Servicio	Empleados	Mensual	Hoteles y Rest. 5 y 4 *
Presentar Panilla de Pago 10% Servicio	Inspectorías de Trabajo	13ro. /14to. /Utili.	Hoteles y Rest. 5 y 4 *
Aplicar % de Discapacitados en nómina	Ministerio de Trabajo	Permanente	P. Naturales y Jurídicas
Tener Dispensador de Preservativos	Ministerio de Salud	Permanente	P. Naturales y Jurídicas

OTRAS CONTRIBUCIONES Y OBLIGACIONES

Contribución 1 x mil Activos Fijos	Ministerio de Turismo	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Contribución 1 / mil Activos Reales	Superintendencia Compañías	Anual	P. Jurídicas
Presentar Balances	Superintendencia Compañías	Anual	P. Jurídicas
Impuesto Activos Totales (1.5 / mil)	Municipios	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Impuesto Predial	Municipios	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Matriculación de Vehículos	Jefaturas de Tránsito	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Revisión Técnica Vehicular (Quito)	Municipio - CORPAIRE	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Contratar SOAT para vehículos	Aseguradoras calificadas	Anual	P. Naturales y Jurídicas

Derechos Autores y Compositores	SAYCE	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Derechos Productores Fonogramas	SOPROFON	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Teléfono	Empresa Telefónica	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Agua Potable	Empresa Agua Potable	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Energía Eléctrica	Empresa Eléctrica	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Reportes Estadísticos	Ministerio Turismo	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Reportes de Huéspedes	Varias Instituciones	Diario	P. Naturales y Jurídicas
Impuesto a Espectáculos Públicos	Municipios	Ocasional	P. Naturales y Jurídicas
Tasa Servicios Turísticos	Municipio de Quito	Mensual	P. Naturales y Jurídicas

Anexo # 2

Solicitudes



CORPORACIÓN METROPOLITANA DE TURISMO

SOLICITUD DE LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO (LUAF) PARA ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS			
Fecha:			
No. Registro:		Nuevo:	Renovación:
Propietario / Persona jurídica:			
Representante legal:			
Nombre del establecimiento:			
Registro Único de Contribuyentes (RUC):			
Cédula de Ciudadanía / Pasaporte:			
UBICACIÓN			
Parroquia:		Sector:	
Administración zonal:		Calle:	
No.		Transversal:	
Referencias de			

ubicación:					
Teléfono:		Fax:		Celular:	
Pág. Web:			E-mail:		
CLASIFICACIÓN			CROQUIS		
Agencias de viaje <input type="checkbox"/> Transporte turístico <input type="checkbox"/> Alojamiento <input type="checkbox"/> Alimentos y bebidas <input type="checkbox"/> Casinos y salas de juego <input type="checkbox"/> Recreación, diversión y esparcimiento <input type="checkbox"/> Intermediación <input type="checkbox"/>					
Tipo:					
Categoría:					
DECLARACIÓN JURAMENTADA					
<p>Yo, _____, por mis propios derechos (o en representación de la persona jurídica identificada líneas arriba) solicito que la Corporación y la Administración Municipal competente procedan con las inspecciones respectivas a la normativa turística vigente. Declaro que la información aquí proporcionada es verídica y me comprometo a acatar fielmente las disposiciones correspondientes a las leyes y ordenanzas aplicables.</p>					
f) DECLARANTE _____ Céd. / Pasaporte No. _____					

SOLICITUD DE REGISTRO							
Alimentos y Bebidas / Alojamiento / Recreación diversión y esparcimiento							
Fecha:							
Yo, _____, en calidad de propietario o representante legal, solicito a la Empresa Metropolitana Quito Turismo, se digne, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, clasificar, tipificar y registrar al establecimiento turístico, cuyas características son las siguientes:							
Propietario (Persona jurídica):							
Nombre del establecimiento:							
Registro Único de Contribuyentes (RUC):					N° Patente Municipal:		
Cédula de Ciudadanía / Pasaporte:							
UBICACIÓN							
Ciudad:		Parroquia:		Sector:			
Adm. Zonal:				Calle:			
No.				Transversal:			
Referencias ubicación:				Teléfono:		Fax:	
Celular:		Pág. Web:			E-mail:		
REFERENCIAS							
Contacto:					Teléfono contacto:		
ACTIVIDAD TURÍSTICA				CROQUIS			
<input type="checkbox"/> Alojamiento <input type="checkbox"/> Alimentos y bebidas <input type="checkbox"/> Recreación, diversión y esparcimiento, Parques de atracciones estables <small>(Discotecas, peñas, salas de baile, salas de recepciones y banquetes, pistas de patinaje, boleras, termas y balnearios, centros de recreación turística)</small> <input type="checkbox"/> Intermediación <small>(Centros de convenciones, organizadores de eventos, congresos y convenciones)</small>							
DECLARACIÓN JURAMENTADA							
Yo, _____, por mis propios derechos (o en representación de la persona jurídica, identificada líneas arriba) solicito que la Empresa y la Administración Municipal competente, procedan con las inspecciones respectivas a la normativa turística vigente. Declaro que la información aquí proporcionada es verídica y me comprometo a acatar fielmente las disposiciones correspondientes a las leyes y ordenanzas aplicables.							
f) _____							
DECLARANTE							
Céd./ Pasaporte No. _____							
Este campo debe ser llenado por la Empresa Metropolitana Quito Turismo							
Tiempo de funcionamiento: Nuevo: <input type="checkbox"/> Cambio de propietario <input type="checkbox"/> En funcionamiento años anteriores: <input type="checkbox"/>							

Anexo # 3

Copia SIIT Pichincha- 2010 Catastros

PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500778	DANN CARLTON QUITO	PROMODANN CIA. LTDA.	SALAZAR GUTIERREZ JOSE LUIS	REPUBLICA DE EL SALVADOR E4-377 E IRLANDA	LUJO
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500766	GRAND HOTEL MERCURE ALAMEDA QUITO	APARTAMENTOS Y HOTELES ECUATORIANOS APARTEC S.A.	PIZARRO ALVAREZ SANTIAGO	RAMON ROCA 653Y AMAZONAS ESQ.	LUJO
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500767	COLON INTERNACIONAL	HOTEL COLON INTERNACIONAL CIA. LTDA.	TERAN RAFAEL	AMAZONAS Y PATRIA ESQ.	LUJO
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500768	HOTEL PLAZA CAICEDO	ADMIHOTEL CIA. LTDA.	CASTRO CUEVA JORGE	LOS SHYRIS 1757 Y NACIONES UNIDAS	LUJO
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500769	SHERATON	FIDEICOMISO HIT	RODRIGUEZ FRANCO JAIME GABRIEL	AV. REPUBLICA DE EL SALVADOR N36-212 Y NNUU	LUJO
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500770	J. W. MARRIOT	AMAZONAS HOT S.A.	ALICIA FRANCO	AV. ORELLANA 1172 Y RIO AMAZONAS	LUJO
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500771	QUITO	QUITO LINDO QUITO LINDO S.A.	CARPIO RIVERA LUIS GUILLERMO	AV. GONZALEZ SUAREZ N27-142 Y MUROS	LUJO
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500772	RADISSON	SOCIEDAD HOTELERA COTOPAXI S.A.	GUILLERMO LONDOÑO	LUIS CORDERO E11-53 Y AV. 12 DE OCTUBRE	LUJO
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500773	SWISSOTEL QUITO	OB. HOTELERA QUITO S.A.	NEGWER EDMUND HELMUT	12 DE OCTUBRE N24-460 Y LUIS CORDERO	LUJO
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701505642	LE PARC	HOTEL LE PARC a.C.	SCHWARZKOPE PEISACH TOMMY CARLOS	AV. REPUBLICA DEL SALVADOR N34-349 E IRLANDA	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701505520	HOWARD JOHNSON PLAZA LA CAROLINA	SOLCENTRO S.A.	PEREZ ORRANTIA FERNANDO	ALEMANIA E5-103 Y AV. DE LA REPUBLICA	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701505020	BARNARD	VELA MARTINEZ MARCELA DEL CONSUELO	VELA MARTINEZ MARCELA DEL CONSUELO	QUESERAS DEL MEDIO E11-205 Y AV. GRAN COLOMBIA	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701505725	NU HOUSE	NUKAPITAL S.A.	TERAN MACIAS GUSTAVO ALEJANDRO	FOCH E6-12 Y REINA VICTORIA	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701506833	EMBASSY	NEOEMBASSY CIA. LTDA.	NAVAS MIÑO ZANDRA XIMENA	WILSON E8-22 Y AV. 6 DE DICIEMBRE	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500775	AMBASSADOR	BLAIN DEBAUVE GILLES HENRY	BLAIN DEBAUVE GILLES HENRY	9 DE OCTUBRE E4-20 Y COLON ESQ.	PRIMERA

PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500777	CHALET SUISSE	LE CHALET SUISSE S.A.	GISLAIN MARC AIME FONTAINE	REINA VICTORIA N24-191 Y CALAMA ESQ.	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500780	INCA IMPERIAL	HOTEL INCA IMPERIAL S.A.	SALAZAR CORREA AURELIO	BOGOTA OE2-27 Y SALINAS	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500781	REINA ISABEL	HOTELTURIS S.A.	JARAMILLO SALANDRA LEONARDO GABRIEL	AMAZONAS N23-44 Y VEINTIMILLA	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500782	REPUBLICA	INMOB. DEL POZO LEMOS CIA. LTDA.	NARANJO MARIO	REPUBLICA E2-137 Y AZUAY ESQ.	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500783	RIO AMAZONAS INTERNACIONAL	APARTSUIT S.A.	SIERRA VIZCAINO BLANCA LEONOR	LUIS CORDERO E4-375 Y AMAZONAS	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500785	SEBASTIAN	RUEDA DE HOT. Y TUR. RUHOTEL CIA. LTDA	CESAR SEBASTIAN CORNEJO SANTOLIVA	DIEGO DE ALMAGRO N24-416 Y CORDERO	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500786	TAMBO REAL	DEPARTUR TURISMO Y APARTAMENTOS S.A.	CALISTO JACOME	12 DE OCTUBRE 670 Y QUESERAS DEL MEDIO	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500765	AKROS	HOTELES DEL ECUADOR HODESA C.A.	WLODAWSKY WINSTON	6 DE DICIEMBRE N34-120 Y CHECOSLOVAQUIA	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701503967	EI PATIO ANDALUZ	EL PATIO ANDALUZ S.A.	FRANCISCO JAVIER BACA BONILLA	GARCIA MORENO N6-52 Y OLMEDO	PRIMERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701506803	CUMANDA	CUMANDA HOTELES ECUATORIANOS	PILLAJO GAVIDIA PATRICIA CECILIA	MORALES E1-156 Y MALDONADO	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701506379	VIENA INTERNACIONAL	DIAZ JACOME AIDA OLIMPIA		FLORES 610 Y CHILE	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701504079	EUGENIA HOTEL	MOSCO ENRIQUEZ EUGENIA	MOSCO ENRIQUEZ EUGENIA	ALMAGRO N26-235 Y ORELLANA	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701503346	CALIMA	BURNEO VICENTE NICOLAS	BURNEO VICENTE NICOLAS	CORDERO E1-21 Y 10 DE AGOSTO	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500788	ALSTON INN	GOMEZ JHANINE JOHNNY RAUL	GOMEZ JHANINE JOHNNY RAUL	JUAN LEON MERA N23-41 Y BAQUEDANO	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500791	DAN INTERNACIONAL	BURNEO ARIAS VICTOR SEVERO	BURNEO ARIAS VICTOR SEVERO	10 DE AGOSTO N25-80 Y COLON	SEGUNDA

PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500792	DINASTIA	DUQUESA HOTELES HOSTERIAS LOS T	DUQUE ULLOA JORGE JAVIER	SELVA ALEGRE OE491 Y FRAY GASPAR DE CARV	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500793	GRAND HOTEL	CEVALLOS AGUILAR MENTOR WASHINGTON		ROCAFUERTE E2-32 Y PONTON	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500784	SAVOY INN	ASOCIACIÓN MOTELERA S.A. (AMSA)	AIDA DE WATSON	YASUNI N44-164 Y EL INCA	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500795	MAJESTIC	SAYDEL CIA. LTDA.	MARIA LEONOR DELGADO DE SALAZAR	MERCADILLO OE2- 58 Y VERSALLES	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500797	QUITO PALACE	ADMINITRAC. Y GESTION HOTELERA AGESTEI	SUAREZ EDGAR	18 DE SEPTIEMBRE OE3-123 Y AV. AMERICA (ES	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500798	REAL AUDIENCIA	INMOVERSA S.A.	DUQUE CALISTO FRANCISCO ENRIQUE	BOLIVAR OE 3-18 Y GUAYAQUIL	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500801	SANTA MARIA	HOTEL SANTA MARIA CIA. LTDA	EGAS RODRIGO	INGLATERRA N32- 26 Y MARIANA DE JESUS	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500802	SEIS DE DICIEMBRE	YEPEZ MONTENEGRO TERESA GRACIELA	YEPEZ MONTENEGRO TERESA GRACIELA	AV. 6 DE DICIEMBRE N21-120 Y RAMON ROCA	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500805	ZUMAG	SALINAS ROSERO CIA. LTDA.	DE SALINAS INES	NEW ORLEANS E1- 21 Y IO DE AGOSTO	SEGUNDA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701505599	SAINT	MOYA PARDO LUIS ALEXANDER		EL COMERCIO E10- 113 Y EL DIA	TERCERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500806	BACASTELL	VACA NUÑEZ VICTOR HUGO	VACA NUÑEZ VICTOR HUGO	SANTIAGO OE 2-22 Y JUAN SALINAS	TERCERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500808	INTERAMERICANO	RIOFRIO PALACIOS RAQUEL MARLENE	RIOFRIO PALACIOS RAQUEL MARLENE	MALDONADO S1-114 Y ROCAFUERTE	TERCERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500810	TIWINTZA INTERNACIONAL	FLORES AURA ELISA	ANIBAL FERNANDO TEJADA CEVALLOS	AV. AMAZONAS N43-197 Y RIO COCA	TERCERA
PICHINCHA	QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500794	INTERNACIONAL PLAZA DEL TEATRO	TOTOY ALVARO MARINA	TOTOY ALVARO MARINA	GUAYAQUIL 1373 Y ESMERALDAS	TERCERA

7. Bibliografía

1. Enciclopedia de la Hotelería y Turismo Tomo VIII, Fernando Ramos Martín
2. Felipe Gallego, Jesús y Peyrolón Melendo Ramón Diccionario de hostelería. Hotelería y turismo, restaurante y gastronomía, cafetería y bar. [Thomson Paraninfo](#). Madrid, 2004. ISBN: 84-2832-883
3. Ley de Turismo, Reglamento y Legislación Conexa
Anexo # 5 del Ministerio de Turismo/Reglamento General De Actividades Turísticas.
4. Transport edición abril 2009
5. Cotelco Ministerio de Turismo de Colombia,
www.cotelco.org/normas/NTSH006Iactualizacion2009
6. Hotel Plaza Grande.www.plazagrandequito.com/ Historia
7. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú / MINCETUR / reglamento de establecimientos de hospedaje.www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/reglamento_ley_general_de_turismo.
8. Normas ISO 14001 www.acentorural.com implantacion-iso-14001-hoteles-casas-rurales-turismo-activo.
9. Normas ISO 9001 www.acentorural.com/
Implantación-iso-9001-hoteles-casas-rurales-turismo activo.
10. Organización Mundial de Turismo:
www.unwto.org/quality/std
- 11 www.micip.gov.ec