

C A R L O S H E L O U

LA IMPORTANCIA DE LA GESTION HOTELERA

U.I. SER - BIBLIOTECA

A mis padres, con mucho cariño,
por estar siempre conmigo.

Gracias al Lic. Adm. Gustavo Dávila,
por su gran ayuda y amistad.

INDICE =

	Pág.
INTRODUCCION.	I
CAPITULO I.-	
Información de Soporte Histórico.	1
- Asociación Hotelera Nacional del Ecuador	
AHOTEC.	6
- Qué es la AHOTEC ?.	7
- Estructura Orgánica de AHOTEC.	9
- Reseña Histórica Hotel Colón	
Internacional.	10
CAPITULO II	
Administración Hotelera.	12
- Concepto de Hotel.	12
- Organización.	12
- Factor Humano.	13
- Factor Material.	14
- Factor Financiero.	14
- Planes de Alojamiento.	15
- Perfil del establecimiento hotelero.	15
- Niveles del establecimiento.	17
- El Organigrama en el establecimiento	
hotelero.	21
- Organigrama de un hotel pequeño.	23

- Organigrama de un hotel mediano.	24
- Organigrama de un hotel grande.	25
- Gestión Empresarial.	26
- Sistema Administrativo.	26
- Planeación.	26
- Organización.	27
- Dirección.	28
- Control.	29

CAPITULO III

Departamentos que integran un hotel.	31
- Recepción.	31
- Conmutador.	34
- Ama de Llaves.	35
- Ingeniería.	37
- Mantenimiento y Redecoración.	39
- Ventas.	40
- Alimentos y Bebidas.	43
- Contabilidad.	47
- Personal.	48
- Seguridad.	49

CAPITULO IV

Responsabilidades y Obligaciones

de la Empresa Hotelera en el Ecuador.	50
---	----

Conclusiones y Recomendaciones.	53
---	----

A n e x o s

- Reglamento Hotelero del Ecuador.	57
- Servicios que los principales hoteles de 5 y 4 estrellas de Quito ofrecen a los clientes.	99
- Hilton Colón.	99
- Oro Verde.	100
- Radisson.	101
- Alameda Real.	101
- Quito.	102
- Sebastian.	103
- Cuestionario utilizado en encuestas. . .	104
- Ilustraciones.	105
- Bibliografía.	114

I N T R O D U C C I O N

En la presente tesis se exponen los sistemas más funcionales que se usan en los hoteles.

Se han tomado en cuenta para la elaboración de este trabajo, los hoteles con un alto número de habitaciones, es decir los hoteles de lujo o de cinco y cuatro estrellas, ya que son los que representan a la actividad hotelera moderna, de ahí la importancia de su gestión.

Se ha hecho un estudio de información de soporte histórico de la hotelería internacional a nivel general, ya que lamentablemente en el Ecuador no se ha registrado documento histórico alguno acerca de esta actividad. Pero como ejemplo del desarrollo de la actividad hotelera en el país se ha considerado a uno de los hoteles de mayor prestigio a nivel nacional.

La administración hotelera es un campo que debe ser tomado con responsabilidad, profesionalismo y capacidad, ya que es la base de la actividad hotelera, razón por la cual uno de los capítulos está dedicado a este tema.

El estudio de cada uno de los departamentos que conforman un hotel, permite que se pueda conocer las diversas y diferentes funciones que se deben realizar, al igual que la gran variedad de personal que labora en estas áreas.

La empresa hotelera en el Ecuador debe responder a una serie de responsabilidades y obligaciones con el objetivo de dar al cliente el grado más alto de satisfacción en relación con los servicios prestados.

Se ha citado para conocimiento de las normas hoteleras el Reglamento Hotelero del Ecuador, que lamentablemente data de muchos años atrás y que no es acatado por las empresas o empresarios hoteleros.

Finalmente, aspiro que mi trabajo realizado sirva como un medio de información para las personas que deseen formar parte de esta actividad.

C A P I T U L O I

INFORMACION DE SOPORTE HISTORICO

La historia de la industria hotelera se remonta a unos 12.000 años en el pasado.

Al ampliarse el radio de acción de los viajeros, por encontrarse en constante movimiento de un lugar a otro fue haciéndose una mayor necesidad el alojamiento.

De la necesidad del hombre por viajar surge la hotelería. Largos viajes por mar y tierra son prueba de esta actividad. Aunque no existe referencia alguna de hoteles o posadas, existieron sitios favorables para detenerse a descansar, estos podrían haber sido cercanos o de fácil acceso. Posteriormente las estructuras levantadas para alojar a los viajeros probablemente fueron ubicadas en estos sitios de descanso.

En algunos casos los lugares de descanso eran designados por el Estado o por la Iglesia, los cuales proveían al viajero.

Ciertos individuos particulares hacían negocio proporcionando alimentos y alojamiento al viajero. A pesar de la existencia de estos lugares para el alojamiento, la mayoría de la gente, una vez en su

lugar de destino, se alojaba en casa de algún amigo o en un lugar rentado.

Ciertos lugares de alojamiento servían también como agencia de viajes, ya que ofrecían boletos para los viajeros además de los servicios de alimentación y hospedaje.

A finales del siglo XIX y a principios del XX la industria hotelera tuvo un gran crecimiento, tanto en el número de hoteles como en las novedades que se introdujeron en favor de la comodidad de los huéspedes. La industria hotelera nunca más verá un crecimiento de construcción tan constante como hubo a finales de los años 20.

El ferrocarril influenció notablemente en el desarrollo de los hoteles entre los años 30 y 60 del siglo XIX, ya que de esta forma surgieron los grandes hoteles al servicio de las principales líneas que conectaban a las ciudades.

Mientras muchos hoteles elegantes y lujosos eran contruidos, el aumento de la construcción de hoteles pequeños cercanos a las estaciones de ferrocarril (Estados Unidos) daban un servicio especial al viajero comercial. El aumento de estos viajeros hizo que también la demanda aumente en servicio y comodidad.

Se establecieron pequeños hoteles para satisfacer las necesidades de los pasajeros que usaban las líneas

provinciales y regionales.

El crecimiento de los hoteles fue frenado por ciertos factores, ya que la mayoría de la gente que permanecía por un cierto tiempo en un sitio encontraba solamente cuartos para alojamiento, cuyo costo era aceptable, en comparación con las tarifas que los hoteles presentaban. El número de visitantes comenzó a sobrepasar la oferta de cuartos lo que permitió que los hoteles se convirtieran en una nueva opción. De aquí en adelante se desarrollarán los más grandes hoteles.

Se le atribuye la paternidad del turismo organizado a Thomas Cook. En 1851, 165.000 personas aproximadamente utilizaron los planes de alojamiento y de transporte de Cook. Su inventiva aumentó considerablemente, en 1867 creó un cupón con la finalidad de agrupar diferentes prestaciones de servicios, principalmente las de hospedaje.

Thomas Cook no es el creador de la industria hotelera, ya que innumerables hechos en el transcurso de la historia han sido partícipes de su desarrollo, pero la aportación de experiencia y técnica de Cook ayudó considerablemente al desarrollo de esta industria.

Elsworth M. Statler, es el creador del concepto de cadena hotelera, que a futuro ciertas cadenas como Hilton, Sheraton y muchos otros la seguían.

Se han desarrollado conceptos nuevos en el diseño de

hoteles con el objetivo de satisfacer las preferencias y las características del viajero. La construcción de grandes hoteles con espacios para convenciones, extensas áreas públicas y espacio funcional han permitido satisfacer el creciente mercado.

Se han realizado importantes cambios en lo que se refiere a la ubicación de los hoteles. El aumento de viajes por automóvil y líneas aéreas han sido la pauta para el crecimiento de nuevos sitios adecuados para el desarrollo hotelero. Como resultado se ha obtenido que los hoteles se han ubicado fuera de la ciudad, cercanos a los aeropuertos y carreteras.

El origen de los moteles es consecuencia de la demanda del automovilista en sus viajes. De esta manera el motel se convirtió en un alojamiento de bajo costo.

Actualmente la industria turística ha obtenido una gran importancia en el mundo, esto ha colocado a la hotelería en un sitio predominante.

Existe una estrecha relación entre las aerolíneas comerciales y los hoteles; las aerolíneas realizan reservaciones de habitaciones en los hoteles para sus pasajeros, mientras que los hoteles brindan la información necesaria en relación con las aerolíneas, incluso se podría decir que al arribar al aeropuerto los futuros huéspedes del hotel son recibidos por representantes del mismo, y cuando los hoteles se

encuentran a gran distancia del aeropuerto, los pasajeros son conducidos hasta el hotel por parte de las aerolíneas.

Un factor que influyó en el desarrollo de la industria hotelera fue el continuo hábito de viajar de los estadounidenses, esto ha influenciado notablemente en la actualidad tanto en la Unión Americana como en el resto del mundo.

El turismo se ha convertido en una importante industria a nivel internacional, lo que ha permitido el surgimiento de grandes universidades e instituciones especializadas en administración hotelera, principalmente en Suiza, España, Estados Unidos y México. Los elementos seleccionados de estas instituciones cuyas características deberán ser sobresalientes, podrán ocupar los diversos puestos en los hoteles. Mediante la práctica y la experiencia ascenderán a puestos de mayor responsabilidad y decisión.

En los casos de cadenas hoteleras el personal seleccionado tendrá la posibilidad de turnarse de un departamento a otro y de un hotel a otro.

(Ver Anexo No. 1)

ASOCIACION HOTELERA NACIONAL DEL ECUADOR

(AHOTEC)

En julio 26 de 1956 el señor Luis Ernesto Granizo Velasco, en su calidad de Promotor de Turismo, cumpliendo una de las recomendaciones del VI Congreso Interamericano de Turismo, al que asistió en su calidad de Asesor Técnico de la Delegación Ecuatoriana, a su regreso al país, reunió a los profesionales hoteleros de Guayaquil y con ellos fundó la Asociación Hotelera del Ecuador, AHOTEC, la cual quedó legalmente constituida mediante Acuerdo Ministerial No. 4061 de 1956.

A la sesión solemne de inauguración y fundación de AHOTEC asistió el Presidente Constitucional de la República Dr. José María Velasco Ibarra.

Fue así como esta Asociación nació a la vida pública. El 9 de Octubre de 1956, se realizó en la ciudad de Guayaquil el primer Congreso Hotelero del Ecuador, en el que se ratificó la constitución de AHOTEC.

El señor Granizo, es el pionero de la industria hotelera y turística del Ecuador. Impulsó el turismo social y nacional, a través de los autoferros de la Empresa de los Ferrocarriles ecuatorianos, en los años de 1957 y 1958.

- Qué es la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador ?

Es una organización que representa a los hoteleros del Ecuador frente a las autoridades del sector público y a las diferentes entidades del sector privado, con el fin de evitar las diferentes y cambiantes problemáticas que se le presentan a la actividad hotelera.

Está conformada por 12 Asociaciones Hoteleras Provinciales, que a su vez reúnen 315 establecimientos hoteleros a nivel nacional.

Ha extendido su radio de acción proyectándose a nivel nacional e internacional y consiguiendo que su representatividad alcance la importancia de un gremio debidamente organizado.

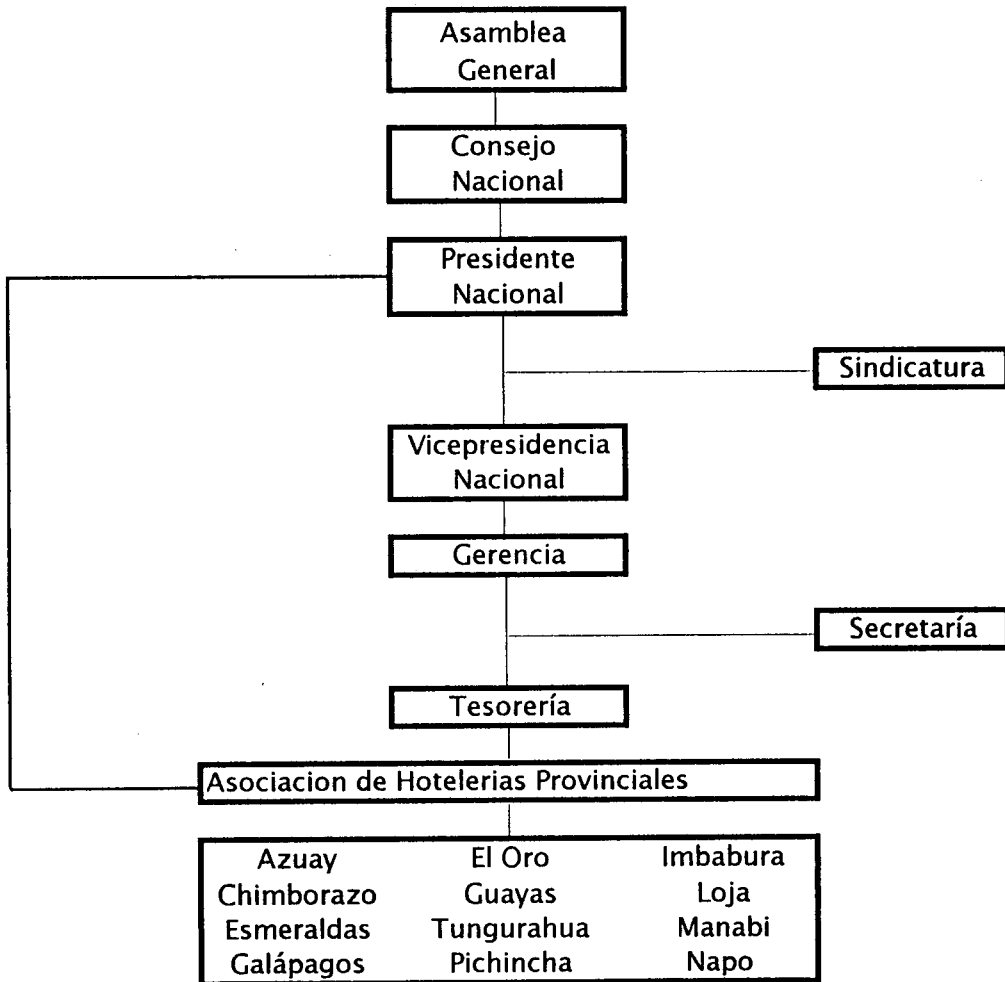
Los objetivos de la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador son los siguientes:

- 1.- Ejercer la representación gremial, a nivel nacional, de la industria hotelera y laborar por su sólido desarrollo.
- 2.- Promover la unión y permanente actividad de las Asociaciones Hoteleras Provinciales afiliadas.
- 3.- Estimular la creación de Asociaciones Hoteleras en las Provincias restantes del país.
- 4.- Apoyar y defender a las Asociaciones Hoteleras Provinciales y a sus afiliados.
- 5.- Favorecer a la actividad hotelera para que tenga una adecuada representación en las entidades

públicas o privadas.

- 6.- Promocionar nacional e internacionalmente la actividad hotelera ecuatoriana.
- 7.- Proponer a los sectores públicos y privados los planes, programas, proyectos y actividades que beneficien el crecimiento turístico ecuatoriano.
- 8.- Promover y participar en la expedición de leyes, reglamentos y normas dirigidas a fomentar la actividad turística y la hotelera en especial.
- 9.- Fomentar la difusión de los conocimientos hoteleros a fin de conseguir la profesionalización de los servicios.
- 10.- Participar en la creación y mantenimiento de escuelas dedicadas a la formación, capacitación y perfeccionamiento del personal que tiene una relación directa con la actividad hotelera.

Estructura Orgánica de la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador A.H.O.T.E.C.



Para podernos dar cuenta de como se ha desarrollado la hotelería en el Ecuador en el transcurso del tiempo, se pondrá como ejemplo al Hotel Hilton Colón, por su reconocida trayectoria de éxito en este campo.

RESEÑA HISTORICA HOTEL COLON INTERNACIONAL

Un grupo de visionarios empresarios decidieron unirse para administrar un restaurante de comida típica y un almacén de artesanías. Esta iniciativa fue madurando y lo que en principio se concibió como un restaurante, terminó con la adquisición de un lote y la inversión de un millón de dólares para la construcción de 100 habitaciones de lo que se conocería luego como Hotel Colón Internacional. Se inauguró en el año de 1968.

Se han dado continuas mejoras y expansiones al hotel, la primera de ellas fue en 1972, cuando se levantó una segunda torre de 100 habitaciones, más adelante en 1978 se levantó la torre central elevando a más de 400 el número total de habitaciones del hotel, además cuenta con el centro de convenciones y banquetes de mayor capacidad de la ciudad.

El avance del Hotel Colón ha sido además de en su infraestructura, en la amabilidad de su gente en el servicio, de la experiencia y de la excelente reputación gastronómica.

En 1990 se toma la decisión de expandir sus servicios a

otras ciudades, fue así como se concretó la idea de construir el Hotel Colón Guayaquil en 1992, cuya obra se inició a finales de 1993. El cual constará de 298 habitaciones de lujo con lo último en tecnología.

Al estar tan cerca del año 2000 el mercado se ha hecho cada vez más competitivo, por lo que ha sido necesario el negociar con una cadena internacional de primera clase. Como resultado después de un minucioso análisis de tres importantes cadenas hoteleras internacionales, se escogió a Hilton Internacional, y cuyo acuerdo rige a partir de enero 1 de 1996.

Para cumplir con los estándares internacionales se han realizado mejoras en la planta física del Hotel Colón Quito. Estas inversiones consistieron en remodelar 220 habitaciones incorporando alrededor de 40 suites ejecutivas, torres de habitaciones tales como la Santa María con 221 habitaciones, acondicionamiento de las torres La Pinta y La Niña en un total de 400 habitaciones, se rediseñó el lobby principal, áreas públicas, restaurantes y bares, adicionalmente el aire acondicionado central, ventanas con vidrios antiruidos, nuevos y modernos elevadores, etc. Adicionalmente fue vital el realizar un reentrenamiento del personal, basándose en la calidad total a todo nivel, lo cual permitirá ofrecer al cliente un mejor servicio y de esta forma continuar liderando la hotelería en el Ecuador.

C A P I T U L O I I

A D M I N I S T R A C I O N H O T E L E R A

En términos generales sería importante anotar la definición de hotel:

H O T E L.- Es una institución pública o privada que ofrece al viajero alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento, con la finalidad de obtener utilidades.

O R G A N I Z A C I O N

La organización específica de un hotel está determinada por una gran variedad de factores, por lo tanto no existen dos hoteles que tengan la misma organización. Uno de estos factores podría ser la gran variedad de hoteles que prestan sus servicios a diferentes tipos de demanda, tales como: temporales, otros que incluso cierran en el invierno, los que están en el centro de las ciudades, los que se encuentran en centros turísticos y los que se especializan en el negocio de convenciones.

Otro factor sería el del recurso humano, ya que si se tiene un negocio constante es posible contratar a un personal especializado y de esta forma se estaría hablando de un personal a tiempo completo. Pero por el

otro lado si el negocio es variable, la gerencia tratará de trabajar con un personal únicamente eventual, o sea que labore cuando realmente se lo necesite.

Estos factores tendrán influencia en cuanto a la cantidad y tipo de personal que se empleen en los hoteles.

Es imposible afirmar que exista una organización hotelera típica o en común, por ejemplo:

La organización de un hotel en la ciudad con mucho movimiento, que ofrece un servicio a diferentes tipos de clientes y la organización de un pequeño hotel que proporcione un servicio solamente a un pequeño segmento del mercado. El personal que trabaja en los grandes hoteles necesita tener una especialización y sobre todo ser eficiente en la mayoría de los campos de actividad, mientras que el personal de los pequeños hoteles simplemente brinda un servicio básico sin necesidad de un gran conocimiento en la materia.

Si enfocamos desde el punto de vista sistemático a un establecimiento hotelero, se deberá considerar que existen tres elementos básicos a tomar en cuenta:

Factor humano.— Este elemento responde a un perfil profesional definido en cualquiera de los niveles en los que se realice la actividad.

Factor material.- Son los elementos estructurales que conforman la infraestructura del establecimiento, esto es el edificio en sí, las instalaciones interiores (piscinas, bares, lavanderías, etc.), elementos materiales utilizados en la instalación de servicios básicos y los materiales utilizados para el servicio diario, tales como alimentos, bebidas, entre otros.

Factor financiero.- Es el capital invertido que sirve de soporte a la instalación, este permite mejorar las actividades basándose en las decisiones tomadas por los directivos a nivel administrativo.

En lo referente a la política hotelera a seguir se comparte la política general de desarrollo del sector, el análisis de la situación del país, y la delimitación y dimensionamiento del mercado hotelero.

Con base en su organización, los hoteles se pueden clasificar en:

a) Funcionamiento independiente

b) Funcionamiento en cadena de hoteles

Las cadenas de hoteles consisten en varias unidades que pertenecen o que están afiliadas a una sola compañía, que opera, dirige y controla a un gran número de establecimientos. Esto permite múltiples ventajas sobre establecimientos que operan en forma independiente.

Planes de alojamiento.

- a) *Plan europeo.* - Es el que no incluye alimentos.
- b) *Plan continental.* - Incluye únicamente desayuno.
- c) *Plan americano modificado.* - Incluye media pensión, es decir, desayuno y la comida o la cena, esto a elección del huésped.
- d) *Plan americano.* - Incluye pensión completa, es decir, las tres comidas.

Perfil del establecimiento hotelero.

- *Hoteles de tránsito o de paso* .- Su infraestructura está diseñada para hombres de negocios y de permanencia corta. Requiere de ciertas comodidades tales como: habitaciones tipo estudio y ambientes para conferencias de negocios. Estos hoteles reúnen los requisitos necesarios de alojamiento, alimentación y seguridad. Este tipo de hoteles normalmente consta de 76 a 200 habitaciones.

- *Hoteles turísticos o vacacionales.* - Utilizados en el período vacacional y de acuerdo a la actividad turística que se desarrolle en ellos (mar, montaña y nieve). Algunos de los hoteles turísticos abren por temporadas, como en verano o en invierno. La mayoría están abiertos durante todo el año, pero con temporadas

bajas en ciertos meses. Estos hoteles tienen una capacidad de 76 a 125 habitaciones.

- *Hoteles residenciales.*- Son conocidos como casas-habitación o edificios de departamentos, que ofrecen sus servicios en forma permanente. Entre los servicios ofertados se encuentra el de camareros, comedor, servicio a la habitación y sala de cócteles.

- *Moteles.*- Localizados en las carreteras y principales autopistas aledañas a las ciudades. Se prestan servicios de alojamiento, incluidos garages independientes desde el exterior. Su capacidad no debe ser menor de 6 departamentos y deberá prestar el servicio de cafetería.

Niveles del establecimiento.

Los hoteles se clasifican de acuerdo con la calidad y la cantidad de los servicios ofrecidos, basándose en la siguiente tabla:

<u>SISTEMA DESCRIPTIVO</u>	<u>S. DE CLAVE</u> <u>DE LETRAS</u>	<u>S. DE ESTRELLAS</u>
De lujo	AA	* * * * *
De primera categoría	A	* * * *
De segunda categoría	B	* * *
De tercera categoría	C	* *
De cuarta categoría	D	*

- De lujo o gran turismo (5 estrellas - AA).-

Estos hoteles deberán contar con los siguientes servicios:

- a) Servicios de recepción y conserjería, atendidos por personal experto. El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros dependerán de la conserjería.
- b) Servicio de mantenimiento de habitaciones, limpieza y preparación.
- c) Servicio de habitaciones (room-service), cuya atención será durante las 24 horas del día en lo que se refiere a comidas y bebidas.

- d) Servicio de comedor, atendido por el maitre o Jefe de comedor asistido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento. Se ofrecerá una carta con una variedad de platos de cocina internacional y nacional. El menú permitirá al cliente la elección entre 5 o más especialidades dentro de cada plato.

La carta de vinos deberá ser amplia y contendrá marcas de prestigio.

- e) Servicio telefónico, constará por lo menos con una central de 10 líneas atendidas permanentemente por personal experto.
- f) Servicio de lavandería y planchado.
- g) Servicio médico, atendido por un médico y un enfermero, este último atenderá permanentemente.

- De primera categoría (4 estrellas - A).-

Deberá contar con los siguientes servicios:

- a) Servicio de recepción y conserjería permanentes, atendidos por un personal experto. El capitán de botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción.
- b) Servicio de mantenimiento, limpieza y preparación de habitaciones.
- c) Servicio de room-service, con atención permanente.
- d) Servicio de comedor, atendido por un maitre y

asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento. Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina nacional e internacional. El menú permitirá la elección entre 4 o más especialidades. La carta de vinos deberá contener marcas de prestigio.

- e) Servicio telefónico, en el que exista una central con 5 líneas como mínimo, atendidas permanentemente por un personal experto.
- f) Servicio de lavandería y planchado.
- g) Servicio médico, atendido por un médico y un enfermero, este último permanentemente.

- De segunda categoría (3 estrellas - B).-

Contará con los siguientes servicios:

- a) Servicios de recepción y conserjería permanentes, atendidos por personal experto. El capitán de botones, ascensoristas, mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción.
- b) Servicio de mantenimiento, limpieza y preparación de habitaciones.
- c) Servicio de comedor, atendido por el maitre y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento. El menú del hotel permitirá la elección entre 3 o más especialidades.
- d) Servicio telefónico, deberá contar con una central

de por lo menos 2 líneas, atendida permanentemente por personal experto.

e) Servicio de lavandería y planchado.

f) Botiquín de primeros auxilios.

- *De Tercera categoría (2 estrellas - C).-*

Deberá contar con los siguientes servicios:

a) Servicio de recepción permanente, atendido por personal capacitado. Los botones o mensajeros, dependerán de la recepción.

b) Servicio de mantenimiento y limpieza de habitaciones.

c) Servicio de comedor, atendido por personal necesario según la capacidad del establecimiento.

El menú del hotel permitirá la elección entre por lo menos dos especialidades.

d) Servicio telefónico que constará con una central de por lo menos 2 líneas, atendida permanentemente por la recepción.

e) Servicio de lavandería y planchado.

f) Botiquín de primeros auxilios.

- *De Cuarta categoría (1 estrella - D).-*

Cuenta con los siguientes servicios:

a) Servicio de recepción permanente.

b) Servicio de mantenimiento y limpieza de habitaciones.

- c) Servicio de comedor.
- d) Teléfono público.
- e) Botiquín de primeros auxilios.

Un segmento del negocio hotelero que está creciendo rápidamente es el de cama y desayuno (**bed and breakfast**). Son casas particulares convertidas en hoteles.

El Organigrama en el establecimiento hotelero.

Es la representación gráfica de la estructura de la organización. Esto facilita la información referente a la organización sistematizada y determina claramente aspectos importantes de la organización, tales como jerarquías, autoridad y responsabilidad.

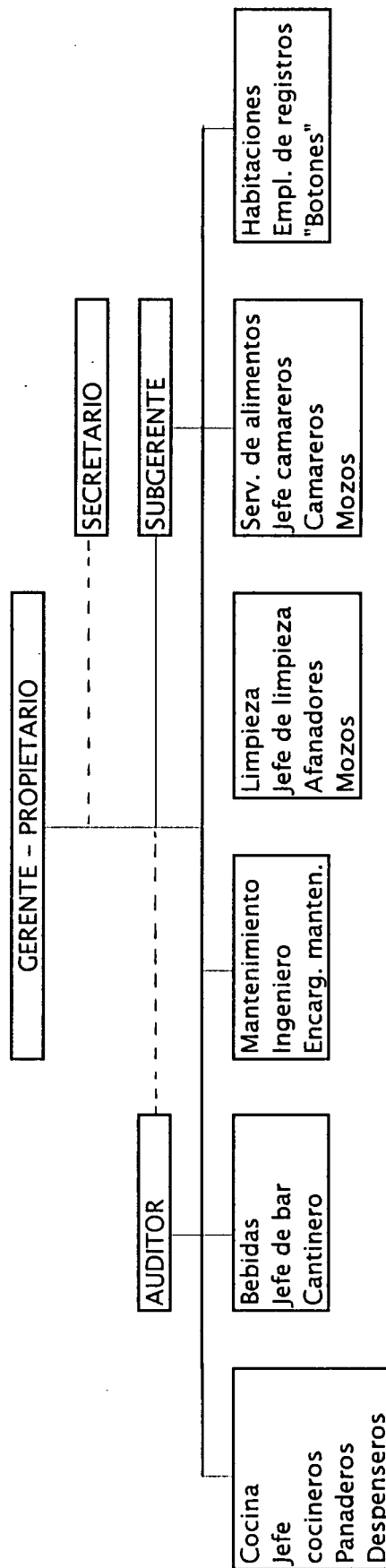
Los beneficios de la estructura organizacional son los siguientes:

- Visualizar la jerarquización, niveles de autoridad y responsabilidad.
- Facilitar las actividades por medio de la comunicación formal.
- Facilitar el control administrativo.
- Retroalimentar el sistema.
- Incrementar la cooperación y el trabajo en grupo.
- Facilitar la toma de decisiones.

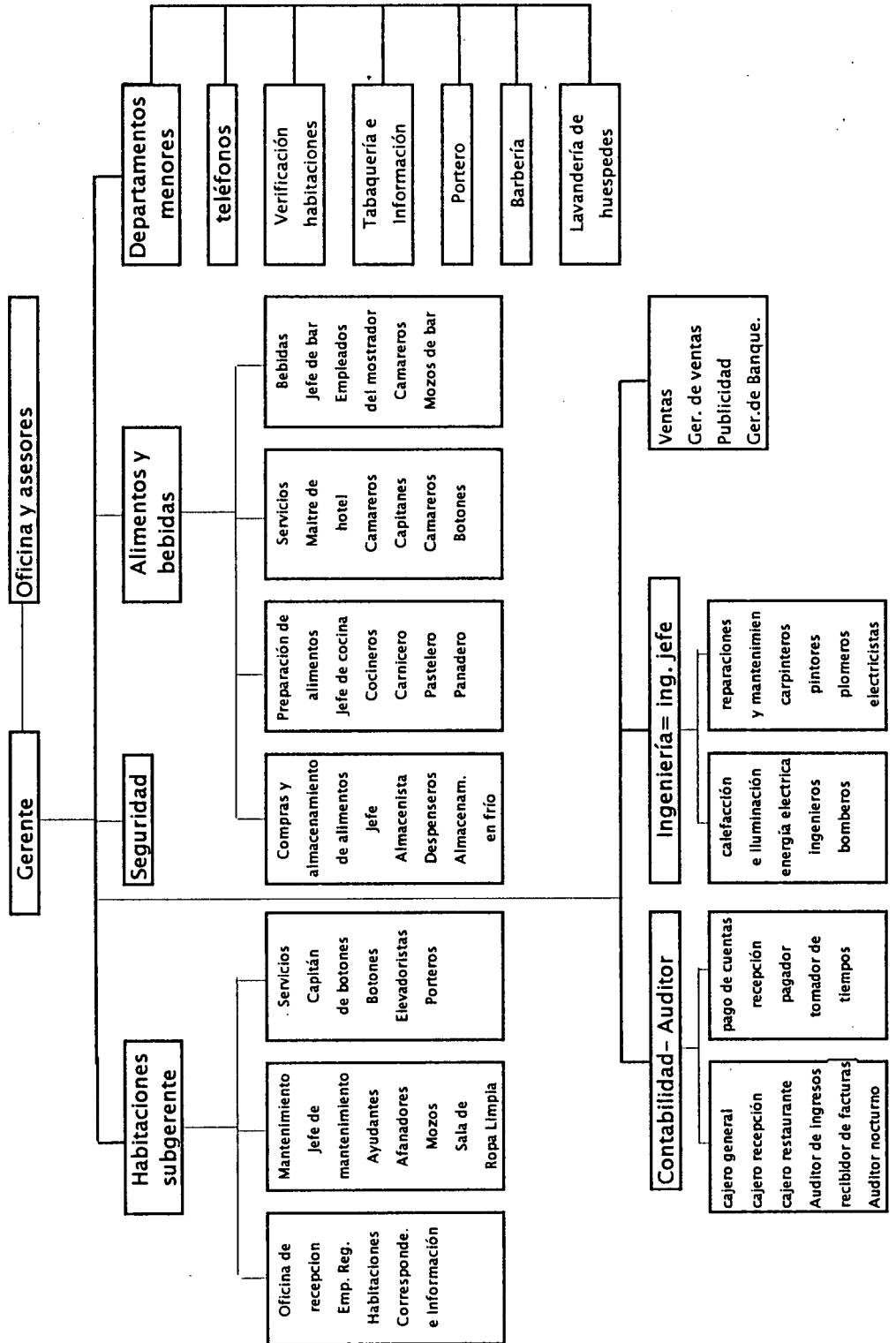
Para que una organización sea diseñada se debe tomar muy en cuenta todos los diferentes factores mencionados anteriormente, pero se deberá incluir el aspecto tecnológico, el ambiental y de coyuntura que permita un desempeño óptimo en las diversas condiciones de trabajo.

La organización no debe ser limitada al uso de un solo tipo de organigrama, ya que éste obedece a la realidad del momento, y a la previsión en el caso de situaciones cambiantes para que de esta forma se puedan ajustar nuevas condiciones estratégicas, tecnológicas y de entorno según su necesidad.

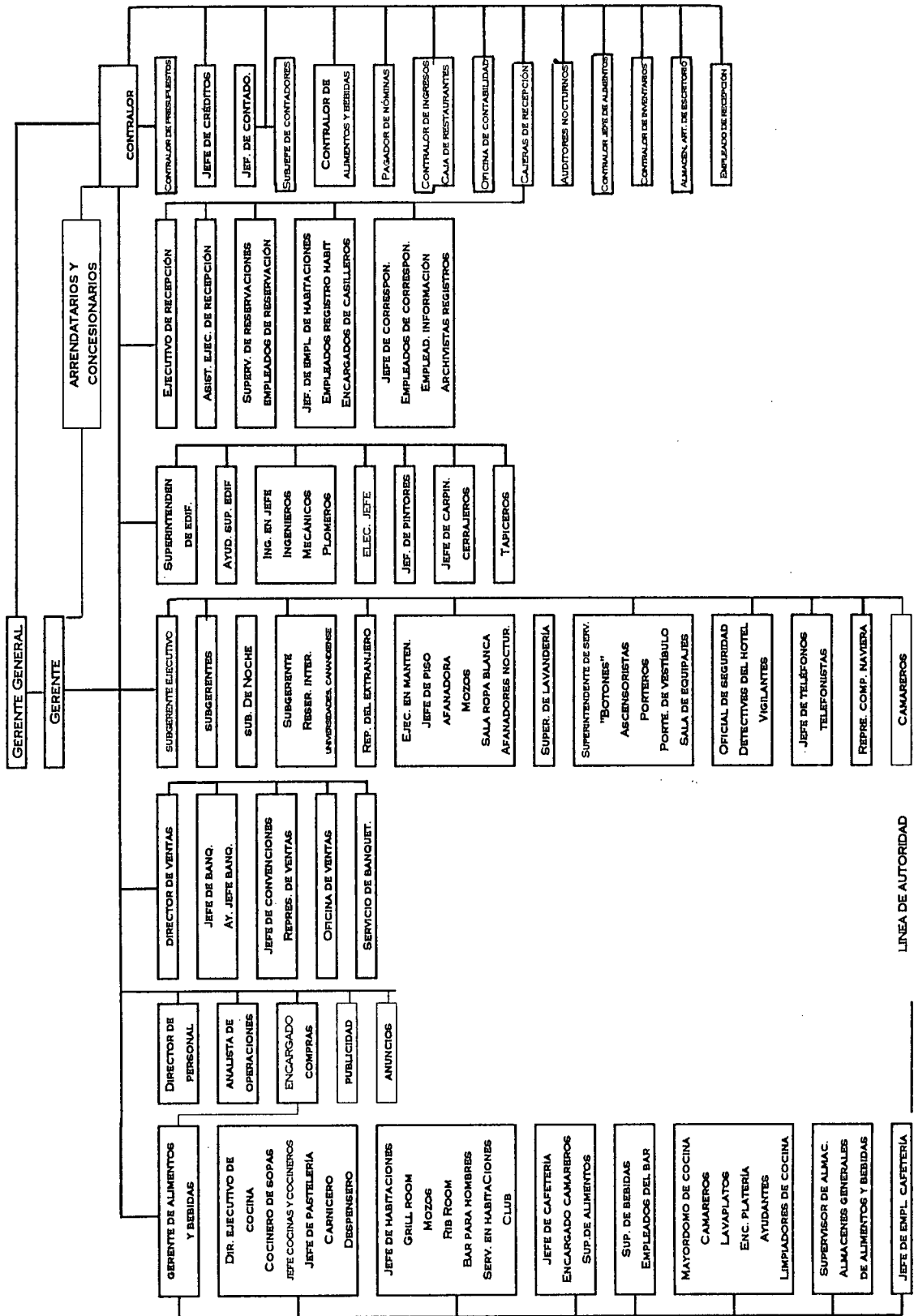
ORGANIGRAMA DE UN HOTEL PEQUEÑO



ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE UN HOTEL MEDIANO



ORGANIGRAMA DE UN HOTEL GRANDE



LÍNEA DE AUTORIDAD

LÍNEA DE COOPERACION

GESTION EMPRESARIAL

EL SISTEMA ADMINISTRATIVO

El sistema administrativo de toda organización consiste en cuatro fases:

Planeación, organización, dirección y control.

(Ver Anexo No. 2)

Antes de administrar un establecimiento hotelero, es conveniente examinar lo que se trata de manejar o dirigir, esto es, el hotel en sí como instalación y como prestador de un servicio específico.

Un establecimiento hotelero está conformado por los siguientes elementos:

P L A N E A C I O N

En el nivel de hotelería la planeación es el incrementar la tarea de ocupación, la productividad gastronómica y los diversos ingresos que aportan las instalaciones y los servicios paralelos a la misma.

La planeación, conlleva a una integración, ya que al estar interrelacionados los elementos del sistema hotelero, las actividades específicas que se realicen en un departamento repercuten directa o indirectamente en otro. Por ejemplo:

		-Planes de los recursos financieros
		-Planes de capacitación
Planeación		-Planes de crecimiento
de Recursos	Incidencia en:	de la organización
Humanos		-Planes operativos de trabajo
		-Planes de servicios y recursos materiales
		-Otros

En lo que se refiere a la planificación a largo plazo, por ejemplo se podría elaborar un plan de oferta de precios de 5 años, con el fin de incrementar las ventas.

Un ejemplo de planificación a corto plazo podría ser la programación de paquetes turísticos en los períodos no vacacionales, con el propósito de incrementar la ocupación en los meses de temporada baja.

ORGANIZACION

Tal como se mencionó anteriormente, no existe un patrón de organización hotelera común a todos los establecimientos. Se deben considerar ciertos factores cuya influencia ponen en marcha al establecimiento

hotelero, tales como: objetivos de la instalación, dimensionamiento del hotel, ubicación y entorno, calidad y antecedentes del elemento humano.

D I R E C C I O N

A la dirección se la debe tomar desde un punto de vista más amplio y flexible que permita lo siguiente:

- a) Dirigir más humanamente y crear motivaciones permanentes.
- b) Las acciones y actividades de los organismos que componen la empresa hotelera deben ser coordinados constantemente.
- c) Crear una mayor colaboración mediante la comunicación.
- d) Supervisar permanentemente con el fin de comprobar si las actividades son realizadas eficazmente.

En la empresa hotelera la dirección por objetivos es la más común, ya que constituye ciertas pautas de orientación para el administrador.

Entre los objetivos principales de una empresa hotelera se podría anotar los siguientes:

- a) *Captación del mercado.* - Con el fin de mantener al máximo el porcentaje de ocupación del establecimiento.

- b) Calidad del servicio.*
- c) Rentabilidad.-* Equilibrio entre beneficio y la rentabilidad.
- d) Imagen.-* El prestigio del hotel se asegura basándose en la prestación de los servicios.
- e) Competitividad.-* Frente a los demás establecimientos hoteleros.
- f) Crecimiento.-* Tanto en imagen como en dimensión física.
- g) Estabilidad.*
- h) Servicios a la comunidad.-* Creando fuentes de trabajo, fomentando el turismo y captando divisas para el país.

C O N T R O L

El control constituye dentro del proceso administrativo una fase de supervisión, medición, orientación y corrección de las actividades realizadas dentro de los diferentes departamentos que conforman un hotel; con el fin de que el desempeño real se ajuste a lo planificado o esperado.

En la actualidad, el administrador de un hotel considera que el uso de computadoras en los hoteles, proformas de costos y el precontrol de los alimentos y bebidas es vital para el desarrollo de las actividades

dentro de un establecimiento hotelero. Adicionalmente el interés por las relaciones laborales y constantes sistemas de control.

La mercadotecnia y el análisis de mercados han permitido que la industria hotelera sea en la actualidad una de las empresas más importantes en el sector turismo.

Originalmente la labor del gerente de un hotel estaba limitada a recibir y saludar a los huéspedes cordialmente. Hoy en día con el desarrollo de la industria hotelera, el gerente tuvo que abandonar la posición de relaciones públicas, convirtiéndose en un ejecutivo de negocios y cuyos principales intereses son las estadísticas y porcentajes, alimentos, nóminas y administración en general.

El administrador debe hacer visitas rutinarias a los departamentos del hotel que considere que necesitan ser atendidos. Algunos administradores o gerentes, visitan cada departamento todos los días, pero esto resulta imposible en los hoteles de gran tamaño, lo cual permite que se mantenga un contacto por medio de visitas ocasionales y por medio de juntas frecuentes con los jefes de cada departamento del hotel.

C A P I T U L O I I I

DEPARTAMENTOS QUE INTEGRAN UN HOTEL

- DEPARTAMENTO DE RECEPCION.-

Recepción es el espacio en donde se registran los huéspedes, recogen sus llaves, su correspondencia y recados, obtienen información en general, depositan sus objetos de valor y pagan sus cuentas.

Este Departamento es realmente muy importante, ya que es el enlace entre los huéspedes y el hotel. Es el primero que entra en contacto con los huéspedes al momento de su arribo, es el centro de información durante toda la estadía de éstos en el hotel y el último contacto al momento de su partida.

La imagen que el personal de la recepción proyecte en el huésped será de gran importancia para el prestigio del hotel.

Este Departamento se localiza en el lobby del hotel, que es el área de entrada pública que permite el acceso a las diferentes secciones del hotel destinadas para los huéspedes, también se localiza cerca de la entrada principal del hotel.

En un hotel grande el área de recepción se divide en varias secciones:

- El escritorio donde los huéspedes se registran.
- El mostrador.
- La mesa de información.
- La caja de recepción.

En una oficina interior del área de recepción se manejan todas las reservaciones.

El recepcionista, es el empleado encargado de documentar a los huéspedes de llegada y de asignarles sus habitaciones.

Algunos hoteles disponen del servicio de tarjetas, variando su color, para habitaciones sencillas, doble u otro tipo de servicio. Estas no están a la vista del cliente.

El recepcionista una vez que confirma la reservación de la habitación, solicita al huésped que llene una tarjeta de registro con su nombre, dirección e informaciones adicionales. Adicionalmente se anota el número de habitación y la tarifa que el huésped tendrá que pagar. Posterior a la asignación de la habitación, el recepcionista deberá llenar una tirilla por triplicado y un folio de contabilidad por duplicado, incluyendo el nombre, la dirección, la tarifa, el número de habitación y la fecha de salida del huésped. Estas tarjetas se registran en una lista de información y en el conmutador. El folio de contabilidad va

directamente a la caja de recepción.

Concluido este trámite el bellboy o botones, con la llave del cuarto acompaña al huésped a su habitación, y le indica el lugar de interruptores, manejo de aire acondicionado, televisión, etc., así como contesta cualquier inquietud.

Las reservaciones pueden ser hechas por agencias de viajes o por el propio interesado. En la actualidad es común el uso del fax, ya que la mayoría de hoteles de lujo forman parte de una cadena.

Los cajeros son los empleados de la Oficina de Contabilidad que tienen contacto directo con los huéspedes, los cuales preparan las cuentas de hospedaje, éstas deben estar al corriente, a fin de facilitar el pago de las mismas.

Los hoteles tienen un límite determinado para el vencimiento del servicio diario, cuando se sobrepasa de este límite se tiene que pagar un día extra o en algunos casos solamente la fracción de un día. La hora en que vence el servicio diario de un hotel oscila entre el medio día y las tres de la tarde, con el fin de disponer de tiempo suficiente para el aseo y la preparación de las habitaciones para los futuros huéspedes.

Los porteros de los hoteles son considerados dentro del personal de recepción, estos se localizan en las

entradas de los hoteles y brindan su ayuda a los huéspedes u otros visitantes.

EL CONMUTADOR

Es un tablero telefónico que consta de troncales y extensiones, se realizan llamadas internas o externas. Pueden ser manuales o automáticos. En el caso de ser manual la intervención de la operadora es indispensable para establecer la comunicación, el huésped no puede manipular sus extensiones individualmente.

El conmutador automático presta un servicio directo, ya que el huésped puede manipular el dial de su extensión para realizar llamadas internas o externas, sin ayuda de la operadora.

El conmutador de un hotel es de gran importancia debido a las habitaciones y departamentos que se encuentran dentro del mismo, el personal que en él labora deberá cubrir las 24 horas del día, deberá ser capacitado, suele preferentemente ser del sexo femenino. Los turnos van desde las 7 horas a las 15 horas el matutino, de las 15 horas a las 23 horas el vespertino y de las 23 horas a las 7 horas el nocturno.

Una función adicional de este departamento es la de despertar a los huéspedes, cuando éstos lo soliciten.

Los mensajes telefónicos son de gran importancia para

los huéspedes, por lo que las operadoras deberán transmitirlos cuidadosamente. Adicionalmente se proporciona información sobre los servicios del hotel.

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

Una habitación limpia y atractiva repercutirá en el buen concepto que los huéspedes se formen del hotel, esto significa que el Departamento de Ama de Llaves es de gran importancia en cualquier hotel.

Los grandes hoteles cuentan con una ama de llaves ejecutivas y bajo su supervisión constan los ayudantes, tales como varias supervisoras, encargada de ropería, jefe de mozos y jefe de lavandería.

El ama de llaves maneja una gran variedad de materiales, tales como sábanas, almohadas, toallas, artículos de aseo, charolas, ceniceros, menús de room service, entre otros, se podría incluir todos los artículos que se encuentran en la habitación de un hotel.

Responsabilidades del ama de llaves:

- Limpieza del hotel en general.
- Control de suministros y artículos de limpieza
- Custodia de las llaves maestras del hotel
- Uniformes del personal del hotel

- Solicitud de los servicios del Departamento de mantenimiento para el área que se encuentra bajo su responsabilidad.
- Están a su cargo los objetos que los huéspedes olvidan en las habitaciones.

Las Inspectoras se encargan de supervisar el trabajo de las camareras. Su trabajo es el de mantener las habitaciones en un estado óptimo de limpieza, reportando al ama de llaves sobre cualquier anomalía.

En algunos hoteles las camareras recogen y entregan la ropa de los huéspedes a la lavandería y disponen de cobijas de la cama al anochecer.

Los Jefes de Mozos, supervisan a los mozos, los cuales realizan tareas más pesadas, tales como lavado de vidrios, alfombras, cambio y limpieza de cortinas, limpieza de áreas públicas del hotel, etc.

Lavandería. - Se encuentra bajo el dominio del ama de llaves. Los hoteles pequeños utilizan este servicio del exterior, pero los grandes hoteles disponen de instalaciones propias.

Siempre debe existir coordinación del personal de Ama de Llaves con la Recepción, en cuanto a habitaciones disponibles, a fin de que estén siempre listas para su uso.

Una de las tareas de la recepción es la de poner en conocimiento del ama de llaves la llegada de personajes importantes, para así brindarles un trato especial.

DEPARTAMENTO DE INGENIERIA

La ingeniería en algunos hoteles es una operación independiente de la de mantenimiento, ya que la labor de este departamento es evitar los daños del equipo mecánico.

Las actividades que realiza el personal que integra este departamento están ocultas a la vista de los huéspedes, pero son de vital importancia para la operación eficiente de un hotel.

Por ejemplo es indudable que una habitación que se encuentra fuera de servicio no puede producir ingresos al hotel, por esta razón este departamento procura tener tantas habitaciones en servicio como le sea posible a través de sus empleados. La mayoría de las tareas son realizadas por técnicos del exterior del hotel.

Las funciones de ingeniería se dividen en seis campos:

- *Ventilación y Aire Acondicionado.* -- Principalmente en hoteles ubicados en una zona de clima cálido. Los hoteles de primera clase disponen de este sistema; pero los hoteles de inferior categoría suelen por lo menos

tener ventiladores en todas sus habitaciones.

- *Calefacción.*- Es necesaria en todo hotel, particularmente en invierno, con el propósito de eliminar el frío y mantener una temperatura adecuada.

Existen dos sistemas de calefacción: el de vapor que es el más común y el de mayor aceptación y el de agua caliente.

El sistema de calefacción requiere de un mantenimiento constante para su adecuado funcionamiento.

- *Refrigeración.*- Las instalaciones de refrigeración son utilizadas por el departamento de alimentos y bebidas. La existencia de cámaras frigoríficas varían de tamaño de acuerdo a la necesidad. Solamente determinados empleados pueden tener la llave de estas cámaras por motivos de control de los artículos almacenados.

- *Electricidad.*- Es vital para el buen funcionamiento del hotel, razón por la cual este departamento deberá estar al tanto en todo momento de cualquier deficiencia en los fusibles y en la detección y eliminación de corto circuitos en aparatos eléctricos, enchufes e interruptores.

- *Plomería.*- Este departamento deberá constantemente revisar los sistemas de agua caliente y fría y adicionalmente las tuberías, desagües y empaques de los baños, cocinas, etc.

- Mantenimiento y reparaciones generales.-

El mantenimiento y las reparaciones generales deben ser periódicas, estas son realizadas al equipo, al mobiliario y al propio hotel, con el objetivo de conservarlo en buen estado ya que de esta forma se evitarán desperfectos o fallas futuras que podrían ocasionar molestias a los huéspedes y por ende considerables pérdidas al hotel.

El equipo contra incendio es indispensable en todo hotel, para dar una mayor seguridad a los huéspedes y porque principalmente es un requisito obligatorio establecido por las compañías de seguros y por el reglamento hotelero.

Este departamento maneja ciertas formas y reportes de inspección de cuartos, que realiza el ama de llaves y el empleado de mantenimiento.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y REDECORACION

La función de este departamento es la limpieza de paredes, alfombras y tapices de los muebles, así como también la redecoración de las habitaciones. El jefe de mantenimiento trabaja con pintores, ebanistas, tapiceros, lavadores de muros y alfombras, jardineros, albañiles y hasta incluso de un decorador de interiores. Adicionalmente realiza las compras

necesarias para las actividades que desempeña el departamento y principalmente participa activamente en la redecoración del hotel.

Los hoteles que se encuentran dentro de la categoría de centros vacacionales, están rodeados de áreas verdes, las cuales deben ser cuidadas de manera especial al igual que los interiores del hotel

Las ventajas que ofrece un mantenimiento adecuado para el hotel son las siguientes:

- Se conserva el hotel y el equipo en las mejores condiciones.
- La buena imagen del hotel será proyectada en todas sus áreas.
- Se evitará quejas de los huéspedes.
- Se brindará mayor seguridad al personal.

DEPARTAMENTO DE VENTAS

Uno de los pilares del hotel comercial es el Departamento de Ventas, ya que de este dependerá la venta de servicios al público.

Este departamento se creó por la necesidad de enfrentar al desarrollo de la industria hotelera organizada. Es también una parte que integra a la administración.

Los tres productos que un hotel puede ofrecer al público son: *habitaciones, alimentos y bebidas.*

Actualmente la competencia entre los hoteles es muy variada, tanto en el servicio a huéspedes como en la venta de espacios para celebrar juntas. Las fiestas, convenciones y reuniones que se llevan a cabo en los salones del hotel representan un negocio extra para los hoteles. Adicionalmente la mayoría de la gente que acude a estos eventos a futuro se convierte en un cliente del hotel.

Las relaciones públicas son tomadas muy en cuenta por este departamento, ya que el Gerente de Ventas y su personal crean un contacto directo entre la industria hotelera y los clientes.

EL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y SU INTEGRACION

Está integrado por un Gerente de Ventas y un grupo de vendedores cuyo número depende de la magnitud del hotel.

- Actividades del Gerente de Ventas:

a) Administrativas:

- 1 - Asignación de cuotas de ventas a cada vendedor.
- 2 - Creación de paquetes especiales para promoción.
- 3 - Supervisar la presentación de su personal.
- 4 - Organizar y crear un registro de clientes potenciales en base a las visitas de los vendedores.

- 5 - Participación en juntas tanto con su superior, o sea el Gerente General, como también con los jefes de otros departamentos.

b) De Ventas:

- 1 - Visitas a los clientes potenciales y claves de las empresas.
- 2 - Búsqueda de nuevos mercados.
- 3 - Investigación del trabajo realizado por la competencia.
- 4 - Participar en eventos públicos y privados, con el objetivo de captar negocios para el hotel.

Los departamentos que mantienen una relación con el de ventas son generalmente: banquetes, convenciones, alimentos y bebidas, recepción, archivo y publicidad.

La correspondencia directa es uno de los medios más eficientes para la publicidad de un hotel. La publicidad por televisión causa también mucho efecto, pero el costo es muy superior.

Otras fuentes de negocios para el hotel son las compañías transportistas, principalmente las aerolíneas y agencias de viajes, ya que frecuentemente se organizan paquetes en los que se incluyen servicios de transportación y de alojamiento.

La promoción de los diferentes servicios con que los

hoteles cuentan con responsabilidad de este departamento.

Los empleados del hotel son los mejores promotores de ventas, ya que el contacto directo con los huéspedes puede crear una influencia sobre ellos.

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Los grandes hoteles disponen de varios restaurantes, incluidas desde pequeñas cafeterías hasta los más especializados restaurantes.

Basándose en los ingresos este departamento es muy importante para el hotel, los servicios que se prestan no son solamente a los huéspedes, sino que son extensivos a todo tipo de clientes, es decir, que los espacios que se utilizan para eventos sociales, están adecuados para la demanda en general.

INSTALACIONES QUE FORMAN PARTE DEL DEPARTAMENTO

- *Cocina.* - El jefe de esta área es el chef (jefe de cocineros), bajo su responsabilidad está la planeación de los menús, también supervisa el trabajo de otros cocineros. El chef planifica, compra y coordina el trabajo realizado por varios restaurantes. Necesita de ciertos ayudantes, según

sea el trabajo a desempeñar, de acuerdo al tamaño del establecimiento.

Los cocineros son quienes preparan los alimentos, los presentan en un plato y los entregan a los meseros.

Los ayudantes de cocina, quienes están bajo la supervisión de los cocineros, son los que realizan ciertas actividades tales como: pelar, cortar y llevar los alimentos a la cocina.

El personal de cocina también incluye a un lavaplatos.

- *Restaurante.* - Existe una amplia gama de puestos.

Primeramente está el capitán o maitre, el cual se encarga de conducir a los clientes a sus asientos y posteriormente tomar sus órdenes. En caso de ser del sexo femenino se le conoce como hostess.

Los meseros sirven los alimentos, los ayudantes de meseros sirven el agua, arman y limpian las mesas y realizan otras tareas adicionales.

En los restaurantes de lujo suele haber un Sommelier, el que está encargado de tomar las órdenes para los vinos y ciertas bebidas alcohólicas.

Los cajeros son los que reciben los pagos o las cuentas firmadas por los huéspedes del hotel.

- *Room Service* (servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones).- Normalmente este servicio se ordena por teléfono, ya que suelen colocar menús en cada habitación.

Este servicio es muy solicitado más para la hora del desayuno, que para cualquier otro tipo de comida.

Se dispone de meseros especiales para recibir las órdenes y llevarlas a las habitaciones.

En algunos hoteles con más de un restaurante hay una sola cocina, por esta razón la variedad de alimentos que se preparan son realizados por diferentes chefs y cocineros.

Este departamento cuenta con un espacio de almacenamiento de los artículos que deben siempre estar a la mano en todos los restaurantes y bares.

- *Bar*.- Los hoteles en su mayoría tienen un bar en donde se sirve bebidas. El personal que trabaja en esta sección se encuentra tras la barra y se encarga de preparar y servir las bebidas, los meseros atienden a los clientes en las mesas. Se pueden, también ofrecer ciertos alimentos, pero su preparación es más simple que la de los restaurantes.

- *Snackbar.*- Esta unidad se encarga de proveer órdenes rápidas a los huéspedes que se encuentran en las áreas recreativas o en el área de la piscina. Tienen sus propios meseros.

- *Servibar.*- Se encuentra en cada habitación e incluye hielo, bebidas alcohólicas, refrescos y bocaditos. Un empleado se encarga de supervisar diariamente los artículos consumidos y se los carga a la cuenta de los clientes.

Las actividades de este departamento se dividen en:

- *Compras.*- Bajo la responsabilidad del gerente de este departamento está la planeación de los alimentos y bebidas, también artículos necesarios en las diferentes áreas que lo conforman.
- *Recepción.*- Se verifica que cada artículo sea de la calidad requerida y que estén completos.
- *Almacenamiento.*- Los alimentos deben tener un tratamiento especial para su óptima conservación.
- *Distribución.*- Son enviados los alimentos y bebidas desde el almacén a las cocinas y bares para su preparación.
- *Servicio.*- El que se brinda a los huéspedes en base a sus necesidades.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Un elemento básico en todos los hoteles modernos es la contabilidad, la cual consiste en registrar, interpretar o resumir las actividades del negocio.

Este departamento se divide en cuatro categorías:

- *Ingresos.* - Es el activo circulante en documentos o en efectivo, por concepto de servicios prestados dentro del hotel.
- *Egresos.* - Se refiere a las adquisiciones hechas por el hotel que deberán ser registradas, certificadas y pagadas.
- *Sueldos y salarios.* - Constituye la preparación y pago de sueldos y salarios, servicios recibidos, comisiones, entre otros.
- *Informes estadísticos.* - Estos varían de un hotel a otro, pero los más conocidos son los que se basan en comparaciones de períodos de habitaciones, alimentos y bebidas, tanto en costo como en porcentajes. Estos son realizados con el del mes y año anteriores.

Estos resultados deben ser analizados cuidadosamente y pueden dar la pauta para que el hotel prospere, se expanda y se reorganice en el futuro.

DEPARTAMENTO DE PERSONAL

El Departamento de Personal se ocupa de las relaciones entre los empleados y la empresa.

Con el objetivo de encontrar el personal más capacitado para cubrir cada puesto vacante de un hotel, se deben cumplir las siguientes fases:

- 1 - Reclutamiento
- 2 - Solicitud
- 3 - Entrevista previa
- 4 - Selección
- 5 - Contratación

El mayor potencial que se encuentra dentro de un hotel son sus empleados, por esta razón, los hoteles proporcionan un adiestramiento adecuado con el objeto de desarrollar un personal competente en todos los niveles.

El Jefe de Personal deberá estar al tanto de los estudios de evaluación de empleos e investigación de salarios, a fin de que cada empleado de acuerdo a su desempeño en la función asignada tenga una remuneración acorde y de esa forma ser incentivado a realizar su trabajo en la mejor forma, lo cual beneficia al hotel.

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Está integrado por un oficial de seguridad y un cuerpo de agentes de seguridad que varían de acuerdo al tamaño del hotel.

Los oficiales de seguridad deben tener un temperamento uniforme, una mente despierta y un alto nivel de ética profesional.

Sus funciones son:

- 1- *Vigilancia.* - esta es ejercida con el fin de evitar robos en las diferentes áreas que componen un hotel, tales como: habitaciones, restaurantes, salones, estacionamientos, entre otros; evitar incendios, detectar huéspedes no registrados, huéspedes escandalosos; regular el comportamiento del personal del hotel; controlar el orden en los eventos celebrados en el hotel.
- 2- *Evitar que los huéspedes abandonen el hotel sin cancelar sus cuentas.*

C A P I T U L O I V

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA HOTELERA EN EL ECUADOR

En los últimos años el Ecuador ha sido testigo del crecimiento de su industria hotelera. En las principales ciudades como Quito, Guayaquil, Cuenca, Machala, se puede apreciar hoteles semejantes a los de las grandes capitales del mundo, pues muchos de ellos forman parte de las cadenas mundialmente conocidas como la Hilton, Radisson, Marriot, entre otras.

Por esta razón los hoteles tienen un papel muy importante en el desarrollo de la actividad turística dentro de nuestro país.

Entre las responsabilidades y obligaciones que la mayoría de los hoteles del Ecuador tienen para con el país y con la actividad turística, está la de encontrarse al día en todo lo que se refiere al ámbito hotelero, manteniendo en el caso de los grandes hoteles, su prestigio y experiencia alcanzados con varios años de trabajo.

El servicio al cliente debe ser brindado con los más altos niveles de calidad y confort.

La capacitación constante del personal en los

diferentes departamentos que conforman un hotel es vital para que el turista se sienta atendido de la mejor forma y para que la imagen que se tenga del hotel sea siempre positiva al igual que la del país.

Cada hotel tiene sus formas de capacitación del personal , siendo éstas las siguientes: manuales por cada departamento; entrenamiento en el trabajo; entrenamiento cruzado (únicamente en puestos administrativos); lo que permite el conocimiento general de todos los departamentos; cursos realizados en base a las necesidades; cursos de motivación del personal; cursos de idiomas (inglés, francés, italiano, entre otros).

Los hoteles del Ecuador tienen la obligación de impulsar al turismo en todas las regiones, esto se lo puede realizar de dos formas, buscando una mejor presentación del hotel y uniendo el esfuerzo de empresa y trabajadores con el objetivo de brindar un servicio personalizado.

Los hoteles que progresen y que se distingan de los demás no serán por ser los más lujosos sino los que brinden un mejor servicio, basándose principalmente en la relación precio - producto.

El gobierno nacional y el Ministerio de Turismo son quienes deben buscar un mejor desarrollo de la industria hotelera, dando el debido apoyo a la empresa

pública y privada para que pueda crecer y alcanzar las metas propuestas que nos permitirán obtener beneficios para el país.

Los grandes hoteles tienen una mayor concientización acerca de las labores que se deben realizar en los diferentes departamentos que lo conforman. La profesionalización, la experiencia, la capacitación y la responsabilidad son sus puntos básicos a diferencia de pequeños y medianos hoteles que están manejados no profesionalmente, sino por aficionados a la actividad, enrumbándolo como un negocio más, ya que generalmente son familias que van transmitiendo sus pocos conocimientos de generación en generación, sin poner énfasis en diferentes aspectos que la hotelería merece, al ser tan indispensable para la actividad turística.

Los hoteles de cinco estrellas del Ecuador se encuentran plenamente capacitados para enfrentar los retos que representan las nuevas cadenas hoteleras que han puesto su atención en el país, gracias a su conocido prestigio, sus años de experiencia, mantenimiento e innovación del hotel.

La competencia representa un punto positivo, ya que permite que los hoteles mejoren el servicio para estar a la par de los de su categoría.

C O N C L U S I O N E S

Y

R E C O M E N D A C I O N E S

Se debe plantear la posibilidad de la creación de un Hotel Escuela en el Ecuador, con la finalidad de preparar a todas las personas que deseen formar parte de la actividad hotelera, ya que de esta forma su trabajo será realizado concientemente, profesionalmente y en mira a la satisfacción del cliente.

El Reglamento hotelero no es cumplido por la mayoría de los hoteles del Ecuador, primeramente por ser muy obsoleto ya que data del año 1978, y cuyas normas y disposiciones no se encuentran a la par de las actividades a realizarse en los hoteles hoy en día.

Por esta razón sería de vital importancia el actualizar el Reglamento hotelero, con el fin de ayudar a los organismos de control, funcionamiento, registro y clasificación de las actividades turísticas, y así también satisfacer las necesidades de información y conocimiento tanto de los empresarios como de los hoteles que directa o indirectamente intervienen en la actividad turística del país.

Los hoteles deben ser creados con una visión turística, es decir que satisfagan todas las necesidades de los clientes y que principalmente se los haga sentir como si estuvieran en su hogar.

El gobierno y las instituciones públicas y privadas deben dar el apoyo suficiente para que la actividad hotelera se desarrolle continuamente, para de esta forma encontrarnos al mismo nivel de oferta que se encuentra en las grandes ciudades del mundo.

En el Ecuador, existe el problema de que varias provincias no poseen ni siquiera infraestructura básica, tales como agua potable, luz eléctrica, alcantarillado, al igual que carreteras de acceso, lo que impide el desarrollo de la hotelería, que podría acoger a un sinnúmero de turistas nacionales y extranjeros. Se pueden encontrar pequeños hoteles, hosterías o casas de hospedaje, de ínfima categoría, que el único servicio que prestan es el de explotar a los turistas, sin tener en cuenta que lo que hacen es ahuyentar al turismo de nuestro país. Como ejemplo de lo anotado, se puede citar la experiencia de un turista en un hotel de la ciudad de Riobamba, que orgullosamente ostenta 4 estrellas doradas, se anuncia en su prospecto servicios de baños sauna y turco, hidromasaje, servicio

médico, etc. Averiguando bien como mismo son las cosas, esos servicios anunciados no se tienen al momento, ya que se instalarán en el nuevo edificio que se construirá próximamente. Adicionalmente en este hotel no había servicio de restaurante "por ser domingo" y tampoco había mozos para subir el equipaje. Por último la televisión por cable que constaba igualmente en los servicios ofrecidos, no funcionaba en ninguno de los pisos, sino únicamente se recibían los canales nacionales. En este punto cabe hacerse la pregunta: ¿Dónde están los organismos de control, que además califican a estos servicios?.

Estos problemas impiden que se pueda explotar de forma planificada, consciente y principalmente tomando como punto de partida el Medio Ambiente, la riqueza turística que poseemos, ya que existe una gran variedad de atractivos tanto de playa, montaña, selva y principalmente de las Islas Galápagos, que son consideradas únicas en el mundo. Esto representaría ingresos altísimos para el país, lo que sería un beneficio tanto para la ciudadanía, en lo que se refiere a puestos de trabajo, como para el país, el lograr un reconocimiento internacional por sus riquezas y por su servicio a los visitantes.

Se debe reflexionar en los reales límites que tiene la actividad turística en el país y la necesidad imprescindible de efectuar correctivos urgentes si se quiere salvar este campo inmenso de ingreso de divisas. Ya que en muchas provincias y sectores del país da la impresión de que no existe autoridad alguna que pusiera orden.

La actividad hotelera debe ser tomada con profesionalismo, no solamente en los hoteles de lujo y de primera categoría, sino también en los de categorías inferiores.

Las guías turísticas deben ser creadas con el fin de facilitar al turista de toda la información necesaria para su estadía en el país, y que principalmente mencione los sitios específicos de alojamiento y alimentación.

A N E X O S

REGLAMENTO HOTELERO DEL ECUADOR

CAPITULO I

DE LA NATURALEZA Y CLASES DE ALOJAMIENTOS TURISTICOS

Art. 1.- Son establecimientos de alojamiento los dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

Art. 2.- La categoría de los establecimientos hoteleros y no - hoteleros se determinará por medio del distintivo de la estrella y se clasificará en atención a las características y calidad de sus instalaciones y por los servicios que presten de la siguiente manera:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas)

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.2. Hostales residenciales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas)

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas)

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas)

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas)

Grupo 2.- Alojamientos No-Hoteleros (Extra-Hoteleros)

Subgrupo 2.1. Ciudades Vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Art. 3.- Los establecimientos de alojamiento mencionados en el artículo anterior se definen de la siguiente manera:

Hotel.- Es todo establecimientos que de modo habitual mediante precio preste al público en general, servicios de alojamiento, comidas y bebidas y disponga de un mínimo de 30 habitaciones.

Hotel Residencia.- Es todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general, servicios de alojamiento debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería, pero no

ofrecerá los servicios de comedor y tendrá un mínimo de 30 habitaciones.

Hotel Apartamento.- (Apart-Hotel).- Es todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios de un hotel, exceptuando los de comedor. Dispondrá de un mínimo de 30 apartamentos y de muebles, enseres, útiles de cocina, vajilla, cristalería, mantelería, lencería, etc. Para ser utilizados por los clientes sin costo adicional alguno. Podrá disponer además de cafetería.

Hostal.- Es todo establecimiento hotelero que mediante precio, preste al público en general, servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de 29 ni menor de 12 habitaciones.

Hostal Residencia.- Es todo establecimiento hotelero que mediante precio, preste al público en general, servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería, pero no ofrecerá los servicios de comedor y tendrá un máximo de 29 habitaciones y un mínimo de 12.

Pensión.- Es todo establecimiento hotelero, que mediante precio, preste al público en general, servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de 11 habitaciones ni menor de 6.

Hostería.- Es todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes, en el que mediante precio se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de 6 habitaciones.

Refugio.- Es todo establecimiento hotelero situado en las zonas de alta montaña, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, cuya capacidad no sea menor de 6 piezas. Podrán prestar sus servicios a través de habitaciones individuales con su correspondiente cuarto de baño o dormitorios comunes diferenciados para hombres y mujeres que pueden contar con literas.

Motel.- Es todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos y próximo a las carreteras, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento en departamentos con entradas y garages independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de 6 departamentos. Deberá prestar servicios de cafetería las 24 horas del día.

Cabaña.- Situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en centros vacacionales, en los que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, en edificaciones

individuales que por su construcción y elementos decorativos están acordes con la zona de su ubicación y cuya capacidad no sea menor de 6 cabañas.

Ciudad Vacacional.- Es todo establecimiento turístico ubicado fuera de los núcleos urbanos, cuya situación, instalaciones y servicios permitan a los clientes el disfrute de sus vacaciones en contacto directo con la naturaleza, facilitando hospedaje en régimen de pensión completa, junto con la posibilidad de practicas deportes y participar en diversiones colectivas por un precio especial.

Campamentos de Turismo (Camping).- Son campamentos de turismo aquellos terrenos debidamente delimitados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre, en los que se pernocta bajo tienda de campaña (carpa) y/o remolque habitable, mediante precio.

Apartamentos.- Son todos los establecimientos turísticos que de modo habitual presten el servicio de alojamiento mediante precio. Entendiéndose que el alojamiento conlleva el uso y disfrute del apartamento, con su correspondiente mobiliario, equipo, instalaciones y servicios, sin que se presten los servicios de un hotel.

Art.4.- Todos los establecimientos de alojamiento deberán exhibir a la entrada principal la placa

distintiva que consistirá en un cuadrado de metal en el que sobre fondo azul turquesa, figurarán en blanco, la letra o letras correspondientes a la actividad que desarrolle el establecimiento, así como las estrellas que indiquen su categoría.

La Dirección Nacional de Turismo diseñará y elaborará dichas placas y las pondrá a disposición de los usuarios, previo el pago de su valor.

Art. 5.- La Nomenclatura que se usará para cada actividad será la siguiente:

Hotel	H
Hotel Residencia	HR
Hotel Apartamento	HA
Hostal	HS
Hostal Residencia	HSR
Pensión	P
Hostería	HT
Motel	M
Refugio	RF
Ciudad Vacacional	CV
Campamento Turístico (CAMPING)	Silueta frontal de "carpa" con indicativo de su categoría.
Apartamento	AP
Cabaña	C

Art. 6.- En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentos de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados.

Art. 7.- Ningún establecimiento de alojamiento podrá usar denominación o indicativos distintos a los que correspondan por su grupo y subgrupo, ni a otra categoría que aquella que les fuera asignada.

Art. 8.- Toda modificación en la estructura, características o sistema de administración de los establecimientos que pueda afectar a su clasificación deberá ser notificada previamente para su aprobación a la Dirección Nacional de Turismo (actualmente CETUR) o Direcciones Regionales.

Art. 9.- De la clasificación otorgada por la Dirección Nacional de Turismo, los establecimientos que presten servicios de alojamiento podrán recurrir a través de su respectiva Asociación ante el Ministerio de Industrias, Comercio e Integración (actualmente Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización y Pesca) en el término de 15 días.

CAPITULO II

DE LA AUTORIZACION DE LOS PROYECTOS PARA LA CONSTRUCCION DE NUEVOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.

Art. 10.- Para la autorización de los proyectos de establecimientos de alojamiento hotelero o no hotelero a construirse con posterioridad a la vigencia del presente Reglamento deberá presentar la siguiente documentación:

1. Antecedentes de la Empresa y de los empresarios o promotores.
2. Proyecto de Inversión y Financiamiento.
3. Ante-proyecto arquitectónico.

Previamente a la aprobación de los planos definitivos por las autoridades competentes la Dirección Nacional de Turismo o la Dirección Regional correspondiente, procederá a revisarlos y a dar su visto bueno. De no cumplirse con este requisito, los planos no podrán ser aprobados por dichas autoridades.

CAPITULO III

DEL REGISTRO Y DE LA LICENCIA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO

Art. 11.- De conformidad con lo previsto en el Art. 28 de la Ley de Fomento Turístico (actualmente derogada), ningún establecimiento de alojamiento podrá anunciarse, ofrecer sus servicios ni prestarlos, si no hubiere obtenido el Certificado de Registro y la Licencia Anual de Funcionamiento en la Dirección Nacional de Turismo o en la Dirección Regional correspondiente.

Art. 12.- Para obtener el Certificado de Registro y la Licencia Anual de Funcionamiento, los establecimientos de alojamiento presentarán su solicitud a la Dirección Regional respectiva, acompañada de los siguientes documentos:

- 1.- Copia de la Escritura de Constitución , debidamente inscrita, cuando se trate de personas jurídicas.
- 2.- Copia del nombramiento del representante legal de la compañía, cuando se trata de personas jurídicas.
- 3.- Certificado de la Dirección de Patentes y Marcas de no encontrarse registrada la razón social o denominación objeto de la solicitud.
- 4.- Justificar antecedentes personales y comerciales satisfactorios de los representantes legales o propietarios.

- 5.- Lista de los precios que registrarán en el establecimiento, la misma que deberá ser aprobada por la Dirección Nacional de Turismo.
- 6.- Registro Unico de Contribuyentes, Patente Municipal y Permiso Sanitario.
- 7.- Comprobantes de pago del valor del certificado de Registro y Licencia Anual de Funcionamiento, de acuerdo a los valores establecidos en el Reglamento General.

Art. 13.- El Registro y la Licencia Anual de Funcionamiento de nuevos establecimientos de alojamiento deberá solicitarse por lo menos con 30 días de anticipación a la fecha prevista para iniciar sus actividades.

Art. 14.- El Registro y la Licencia Anual de Funcionamiento de que trata el presente Reglamento no incluye el Registro y el Permiso para el funcionamiento de instalaciones propias de Casino y Discoteca que operan dentro de los establecimientos hoteleros.

Art. 15.- El Certificado de Registro y la Licencia Anual de Funcionamiento se expedirán en formularios especiales elaborados para tal objeto por la Dirección Nacional de Turismo.

Art. 16.- Una vez presentada la solicitud de Registro, la Dirección Nacional de Turismo o la respectiva Dirección Regional, realizará una visita de inspección al establecimiento con el fin de comprobar si reúne las condiciones necesarias para su funcionamiento y proceder a su clasificación.

Art. 17.- La Dirección Nacional de Turismo o la Dirección Regional correspondiente, podrá hacer en cualquier tiempo una inspección del establecimiento de alojamiento y si hubieren variado las condiciones que sirvieron de base para su clasificación procederá a reclasificarlo.

Igualmente, el establecimiento de alojamiento podrá solicitar su reclasificación si hubieren variado las condiciones que sirvieron de base para su clasificación.

CAPITULO IV

PRESCRIPCIONES COMUNES A TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

Art. 18.- Las condiciones de higiene y de los servicios de agua potable, electricidad y sistema contra-incendio

así como de infraestructura y seguridad que deberán reunir los establecimientos, son las que prescriben las leyes y reglamentos correspondientes.

Art. 19.- Todos los establecimientos de Alojamiento serán de libre acceso al público en general, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión. No obstante estos establecimientos se reservarán el "derecho de admisión" a quienes incumplan las normas básicas de convivencia, moralidad y decencia.

Art. 20.- La recepción y la conserjería constituirán el centro de relación con los clientes para efectos administrativos, de asistencia y de información.

Salvo que sean asumidas por otros departamentos, corresponde a la recepción, aparte de otras funciones, atender las reservas de alojamiento, formalizar el hospedaje, recibir a los clientes, cerciorarse de su identidad, exigiéndoles la presentación de los correspondientes documentos, inscribirlos en la tarjeta de Registro, asignarles habitación, atender las reclamaciones; expedir facturas y percibir el importe de las mismas.

Igualmente serán funciones de la recepción y de la conserjería, de haber ésta última, custodiar las llaves de las habitaciones, recibir, guardar y entregar a los

huéspedes la correspondencia así como los avisos o mensajes que reciban, cuidar de la recepción y entrega de equipajes y cumplir en lo posible, los encargos de los clientes. Estará a cargo del Conserje de noche el servicio de despertador, cuando no exista servicio nocturno de telefonista.

Art. 21.- El servicio de pisos cuidará de las habitaciones de modo que estén preparadas y limpias en el momento de ser ocupadas por los huéspedes.

Art. 22.- La prestación del servicio de comedor tendrá lugar dentro del horario señalado por la administración del establecimiento, que en todo caso comprenderá un período mínimo de dos horas para el desayuno, dos para el almuerzo y 2 para la merienda.

Se cuidará especialmente de que, en la preparación de los platos se utilicen alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación, así como el que su presentación sea adecuada, según la categoría del establecimiento.

Art. 23.- Los desayunos podrán ser servidos en el comedor, cafetería u otro lugar adecuado, o en las habitaciones.

Art. 24.- El personal encargado del servicio telefónico, cuidará de anotar las llamadas que reciban los huéspedes y ponerlas en su conocimiento a la brevedad posible, directamente o a través de Recepción o Conserjería, de haberla.

El personal mencionado llevará el control de las conferencias locales, interprovinciales y al exterior que efectúen los clientes, expidiendo al término de cada una de ellas comprobante de su duración y el valor de las mismas.

Art. 25.- Los establecimientos de alojamiento, de acuerdo a su categoría, prestarán el servicio de custodia de dinero y objetos de valor que para tal efecto les sean entregados por los huéspedes como constancia de lo cual se les conferirá el correspondiente recibo, siendo responsables los establecimientos de su pérdida o deterioro.

En todas las habitaciones, apartamentos o suites en un lugar fácilmente visible deberá constar la indicación en dos idiomas: español e inglés de que el establecimiento no se responsabiliza del dinero u objetos de valor que no sean depositados en la forma establecida en el presente artículo.

Art. 26.- El servicio de lavandería y planchado podrá ser concertado con una Empresa especializada, siendo en todo caso, el establecimiento de alojamiento el responsable de la correcta prestación del mismo y especialmente de que la ropa sea devuelta a los clientes en el plazo máximo de 48 horas o de 24 en el caso de servicio urgente.

Art. 27.- En todos los establecimientos de alojamiento existirá un botiquín de primeros auxilios y se deberá disponer de asistencia médica, en caso de emergencia, para facilitar a los clientes. El servicio de asistencia médica será con cargo a los clientes.

Art. 28.- Todo el personal de servicio de las distintas dependencias vestirá uniforme de acuerdo con el servicio que preste y según los usos y costumbres en la industria hotelera. Se distinguirán por su correcta presentación y se esmerarán en atender a la clientela con la máxima amabilidad y cortesía.

De manera especial el personal encargado de la preparación y elaboración de las comidas cuidará de la limpieza de su atuendo y deberá vestir el uniforme tradicional, debiendo además portar todos los documentos exigidos por las autoridades de Salud y otros organismos competentes.

Art. 29.- Existirá un sistema de protección contra incendios adecuado a la estructura y capacidad del establecimiento, mediante la instalación de los correspondientes dispositivos o extinguidores, en todas las dependencias generales y plantas del establecimiento, debiendo en todo caso observarse las normas establecidas por el Cuerpo de Bomberos.

El personal deberá estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro debiendo realizar periódicamente pruebas de eficiencia con dicho personal.

Art. 30.- Todas las dependencias e instalaciones de los establecimientos de alojamiento deberán encontrarse en perfectas condiciones de higiene y cumplir rigurosamente las normas sobre sanidad dictadas por los organismos competentes.

Los reservorios de agua estarán dotados de registros que faciliten su periódica limpieza, así como de filtros que garanticen su pureza, debiendo estar asegurada en todo caso la potabilidad del agua. En los lugares donde no hubiera el servicio público de agua potable, los establecimientos estarán obligados por lo menos a purificar el agua, advirtiendo a la clientela sobre este particular.

La eliminación de las aguas residuales tendrá lugar precisamente a través de la red de alcantarillado y de no existir ésta, mediante un sistema eficaz y rigurosamente ajustado a las normas sanitarias establecidas en la legislación vigente.

Art. 31.- Los locales, instalaciones, mobiliarios y enseres de los establecimientos de alojamiento se mantendrán en condiciones óptimas de presentación, funcionamiento y limpieza.

CAPITULO V

DE LA PRESTACION DE SERVICIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS SEGUN SU CATEGORIA

Art.- 32.- Para que un establecimiento pueda ser clasificado en el subgrupo de "HOTELES" deberá reunir, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo siempre que está sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras, ascensores de uso exclusivo.

- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como el de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos.
- c) Disponer de un mínimo de 30 habitaciones.

Art. 33.- Los hoteles de 5 y 4 estrellas deberán además cumplir con lo siguiente:

- a) Contar con un asistente de gerencia para atender los reclamos de los clientes.
- b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos.
- c) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 25 deberán existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada 20 habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en éstas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable la empresa salvo que hubiere dolo por parte de ésta o de sus empleados.
- d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa.
- e) Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche.

Art.34.- Los Hoteles de Cinco Estrellas (LUJO), contarán con un mínimo de 30 habitaciones, ofreciendo además de alojamiento el de Comidas y Bebidas, y los siguientes servicios:

- a) Servicios de recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios.

El Jefe de Recepción y el Primer Conserje conocerán además del español, dos idiomas de los cuales uno deberá ser el inglés, los demás Recepcionistas y Conserjes, incluso los que presten servicios durante la noche, hablarán el idioma inglés además del español.

El portero de exterior, los ascensoristas, los mozos de equipaje, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería.

- b) Servicios de Pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como su limpieza y preparación que estará a cargo de una ama de llaves, auxiliada por las camareras por cada doce habitaciones.

- c) El servicio de habitaciones (Room Service), deberá tener personal encargado de atender los pedidos de los huéspedes durante las 24 horas del día tanto de comidas como de bebidas.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones estará atendido por un Mayordomo, auxiliado por los

camareros y ayudantes necesarios.

El Mayordomo o Jefe de Room Service deberá conocer además del español el idioma inglés.

- d) Servicio de Comedor que estará atendido por el "Maitre" o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, cuidando que las estaciones del comedor no excedan de cuatro mesas. Los Jefes de Comedor deberán conocer además del español el idioma inglés.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana.

La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

En todo caso el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cinco o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

- e) El servicio telefónico en el que existirá una central de por lo menos 10 líneas atendidas permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz; los encargados del servicio deberán conocer además del español el idioma inglés.
- f) Servicio de Lavandería y Planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento.

Este dependencia deberá contar con lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación.

- g) Servicio Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero, este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera.

En los hoteles de la Sierra será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

Art.35.- Los Hoteles de Cuatro Estrellas (PRIMERA CATEGORIA), deberán contar con los siguientes servicios:

- a) Servicio de Recepción-Conserjería, permanentemente atendidos por personal experto.

El Jefe de Recepción y el Capitán de botones conocerán además del idioma español, otro idioma preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los Ascensoristas, los Mozos de Equipaje, Botones y Mensajeros, dependerán de la Recepción.

- b) Servicio de Pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las Camareras de Pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir como mínimo una

Camarera por cada catorce habitaciones.

- c) Servicio de Habitaciones (Room Service), para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente. Este servicio deberá ser atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o Jefe de Room Service, quien deberá tener conocimiento del idioma inglés, además de hablar español.
- d) Servicio de Comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo. Los Jefes de Comedor a más de conocer el español deberá tener por lo menos conocimientos básicos del idioma inglés.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. la carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

En todo caso el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

- e) Servicio Telefónico, existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este

servicio deberán conocer además del español el idioma inglés.

- f) Servicio de Lavandería y Planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación.
- g) Servicio Médico debidamente atendido por un Médico o Enfermero, este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles de la Sierra será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

Art.36.- Los Hoteles de Tres Estrellas (SEGUNDA CATEGORIA), deberán contar con los siguientes servicios:

- a) Servicio de Recepción-Conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás Recepcionistas y Capitán de Botones, los Ascensoristas, los Mozos de Equipajes y los Botones o Mensajeros dependerán de la Recepción.
- b) Servicios de Pisos para mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves

ayudada por las Camareras de Pisos; el número de Camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una Camarera por cada diez y seis habitaciones.

- c) Servicio de Comedor que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de ocho mesas como máximo.

Los Jefes de Comedor además de conocer el idioma español tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.

- d) Servicio telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener además conocimientos del inglés.

- e) Servicio de Lavandería y Planchado para la ropa de los huéspedes y de la lencería del establecimiento. este servicio podrá ser propio del establecimiento o contratado.

f) Botiquín de primeros auxilios.

Art.37.- Los Hoteles de Dos Estrellas (TERCERA CATEGORIA), deberán contar con los siguientes servicios:

- a) Servicio de Recepción, permanentemente atendido por personal capacitado. Los Botones o Mensajeros dependerán de la Recepción.
- b) Servicio de Pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza que será atendido por Camareras, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una Camarera por cada diez y ocho habitaciones.
- c) Servicio de Comedor que estará atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de diez mesas como máximo.

El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos dos especialidades dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas a las habitaciones será atendido por el personal de comedor.
- d) Servicio telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido la Recepción.

- e) Servicio de Lavandería y Planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Este servicio podrá ser propio del establecimiento o contratado.
- f) Botiquín de primeros auxilios.

Art.38.- Los Hoteles de Una Estrella (CUARTA CATEGORIA), deberán contar con los siguientes servicios:

- a) Servicio de Recepción, permanentemente atendido, dentro de lo posible, por personal capacitado. Los Botones o Mensajeros dependerán de la Recepción.
- b) Servicio de Pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza que será atendido por Camareras cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una Camarera por cada diez y ocho habitaciones.
- c) Servicio de Comedor atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento. El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos una especialidad dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por el personal de comedor.
- d) Teléfono público.

e) Botiquín de primeros auxilios.

Art.39.- Los Hoteles Residencias, deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los Hoteles de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor, cocina y Room Service. En atención a las instalaciones y servicios que presten se clasificarán en las categorías cuatro, tres, dos o una estrella, correspondiente a primera, segunda, tercera y cuarta categorías, respectivamente (mínimo 30 habitaciones).

Art.40.- Los Hoteles Apartamentos además de reunir las mismas condiciones exigidas para los Hoteles de su categoría, excepto en lo relativo a los servicios de comedor, cocina y Room Service, deberán sujetarse a las siguientes disposiciones (mínimo 30 apartamentos):

- a. Funcionar en edificios instalados para prestar esta clase de servicios.
- b. La tarifa por alojamiento en estos establecimientos pueden cobrarse por meses, semanas o días.
- c. En la tarifa por alojamiento estará incluida la limpieza una vez al día del apartamento, sus instalaciones y enseres, excluidos los de cocina.
- d. Se clasificarán en atención a las habitaciones y servicios que presten en las categorías: cuatro, tres, dos y una estrella, que corresponden a

primera, segunda, tercera y cuarta categorías,
respectivamente.

HOSTALES-HOTELES RESIDENCIA Y PENSIONES

Art.41.- Los Hostales y Pensiones, en atención a las instalaciones y servicios que presten se clasificarán en las categorías de tres, dos y una estrella, que corresponden a primera, segunda y tercera categoría, respectivamente.

- Hostales y Hostales Residencia de 12 a 29 habitaciones.
- Pensiones de 6 a 11 habitaciones.

Art. 42.- Los Hostales y Pensiones de tres estrellas (PRIMERA CATEGORIA), deberán contar con los siguientes servicios:

- a. Servicio de Recepción, permanentemente atendido por personal capacitado. El Recepcionista además de conocer el idioma español tendrá conocimientos básicos de inglés. Los Botones y/o Mensajeros dependerán de la Recepción.
- b. Servicio de Pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación, el mismo que estará a cargo de

Camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, una Camarera por cada diez y seis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una Camarera, cuando la capacidad sea inferior a diez y seis habitaciones.

- c. Servicios de Comedor. El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades de cada grupo de platos.
- d. Servicio telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio al personal de Recepción.
- e. Servicio de Lavandería y Planchado que podrá ser propio del establecimiento o contratado.
- f. Botiquín de primeros auxilios.

Art. 43.- Los Hostales y Pensiones de dos estrellas (SEGUNDA CATEGORIA), deberán contar con los siguientes servicios:

- a. Servicio de Recepción que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico.
- b. Servicio de Pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación, el mismo que estará a cargo de Camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento. Una camarera por

cada diez y ocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera cuando la capacidad sea inferior a diez y ocho habitaciones.

- c. Servicio de Comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida.
- d. Servicio de Lavandería y Planchado que podrá ser propio del establecimiento o contratado.
- f. Botiquín de primeros auxilios.

Art. 44.- Los Hostales y Pensiones de Una Estrella (TERCERA CATEGORIA), deberán contar con los siguientes servicios:

- a. Personal necesario para atender debidamente los servicios de Recepción, de Habitaciones y de Comedor.
- b. Teléfono público en Recepción.
- c. Botiquín de primeros auxilios.

Art. 45.- Los Hostales-Residencias deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los Hostales de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina.

HOSTERIAS, REFUGIOS, MOTELES Y CABAÑAS:

Art. 46.- Las Hosterías, Refugios, Moteles y Cabañas, en atención a las instalaciones y servicios que presten se clasificarán en las categorías de tres, dos y una estrella que corresponden a primera, segunda y tercera categoría, respectivamente.

- Hosterías mínimo 6 habitaciones
- Refugios, mínimo 6 habitaciones
- Moteles, mínimo 6 habitaciones.
- Cabañas, mínimo 6 habitaciones.

Art. 47.- Las Hosterías, Refugios, Moteles y Cabañas de tres estrellas (PRIMERA CATEGORIA), deberán contar con los siguientes servicios:

- a. Servicio de Recepción las 24 horas del día, atendido por personal capacitado que conocerá además del español el idioma inglés. Existirá un Mozo de Equipaje o Mensajero que dependerá de la Recepción.
- b. Central Telefónica para llamadas locales e interprovinciales en los lugares donde hubiere este servicio y para comunicación con las habitaciones. Este servicio podrá estar atendido por el mismo personal de Recepción.
- c. En los Refugios y Moteles, servicio de cafetería las 24 horas del día.

d. Botiquín de primeros auxilios.

Art. 48.- Las Hosterías, Refugios, Moteles y Cabañas de dos estrellas (SEGUNDA CATEGORIA), deberán contar con los siguientes servicios:

- a. Servicio de Recepción las 24 horas del día atendido por personal calificado. Existirá un Mozo de equipaje o Mensajero que dependerá de la Recepción.
- b. Central de teléfono para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio estará atendido por el personal de Recepción.
- c. En los Moteles, servicio de cafetería las 24 horas del día.
- d. Botiquín de primeros auxilios.

Art. 49.- Las Hosterías, Refugios, Moteles y Cabañas de una estrella (TERCERA CATEGORIA), deberán contar con los siguientes servicios:

- a. Servicio de Recepción atendido las 24 horas del día por personal capacitado. Existirá un Mozo de Equipajes y Mensajero que dependerá de la Recepción.
- b. Teléfono público en Recepción.
- c. En los Moteles, servicio de cafetería las 24 horas del día.

d. Botiquín de primeros auxilios.

Art. 50.- Las Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas, cualquiera sea su categoría deberán disponer además de servicios comunes de comedor y pisos y en los Refugios de oxígeno y personal adiestrado para administrarlo.

PARADORES:

Art. 51.- Los Paradores por ser de propiedad del Estado deberán reunir las condiciones que para el caso CETUR las designe, el administrador de éstos deberá cumplirlas estrictamente.

Art. 52.- LOS ALBERGUES (de 6 a 11 habitaciones), deberán cumplir con los mismos requisitos de las Hosterías, Moteles y Cabañas, según su categoría.

ESTABLECIMIENTOS NO HOTELEROS:

Art. 53.- Los Alojamientos a los que se refiere este Sección, cualquiera sea su categoría, deberán reunir, como mínimo las siguientes condiciones:

a. Personal de servicio. Existirá un vigilante con residencia en la propia edificación o en sus inmediaciones, quien asumirá, en el caso de no

existir recepción las funciones que se determinan en el literal siguiente.

- b. Aquellos bloques o conjuntos de alojamiento que sean administrados en su totalidad o en diez o más de sus unidades por una misma empresa y los de tres estrellas, deberán tener además servicio de recepción que constituirá el centro de relación con los clientes para efectos administrativos, asistenciales y de información. Estará debidamente atendido por personal capacitado al que corresponderá llevar el registro de entrada de clientes, cerciorarse de su identidad, recibir y guardar la correspondencia de los clientes hasta su entrega, atender llamadas telefónicas, custodiar las llaves de los alojamientos, resolver o tramitar las reclamaciones de los clientes relativas al buen funcionamiento, conservación y limpieza, adoptando las medidas que sean pertinentes.

Cuando se trate de la administración de un bloque o conjunto integrado por menos de 10 alojamientos y estén clasificados como de dos o una estrella, el vigilante podrá asumir la responsabilidad del recepcionista.

- c. Servicio telefónico. Existirá un teléfono en un lugar que permita su utilización a los clientes a toda hora.

- d. Servicio de lavandería y limpieza de las habitaciones que prestará la empresa directamente o por contrato con otra empresa.
- e. En todas las habitaciones o conjuntos de alojamiento las instalaciones sanitarias y eléctricas, cualquiera sea el sistema de funcionamiento deberá reunir las condiciones técnicas exigidas por los organismos competentes evitando en todo caso ruidos y vibraciones.
- f. Existirán aparatos extinguidores contra incendios.

Art. 54.- Los alojamientos turísticos comprendidos en esta sección se clasificarán en atención a sus instalaciones y servicios, en las categorías de tres, dos y una estrella que corresponden a primera, segunda y tercera categoría, respectivamente.

Art. 55.- Los apartamentos turísticos deberán contar con los siguientes servicios de acuerdo a su categoría:

a. Categoría de tres estrellas (PRIMERA CATEGORIA):

- Recepción atendida por personal uniformado.
- Mozo de Equipajes, Mensajero o Botones.
- Salón social debidamente amoblado y decorado, salvo que el vestíbulo, por su capacidad y características esté acondicionado para este fin.
- Central de teléfonos, atendido permanentemente.

- Colector de basura en cada planta.
- Estacionamiento de vehículos para uso exclusivo de los clientes.
- Servicio de bar, restaurante o cafetería a los alojamientos a petición de los clientes.
- Botiquín de primeros auxilios.

b. Categoría de dos estrellas (SEGUNDA CATEGORIA):

- Recepción atendida por personal uniformado.
- Mozo equipajes.
- Sala de espera.
- Central telefónica atendida permanentemente.
- Estacionamiento de vehículos para uso exclusivo de clientes.
- Botiquín de primeros auxilios.

c. Categoría de una estrella (TERCERA CATEGORIA):

- Recepción.
- Teléfono público en un lugar que permita la utilización a los clientes a cualquier hora.
- Botiquín de primeros auxilios.

Art. 56.- En este tipo de establecimientos, además de alojamiento, comprenderá los siguientes servicios:

- a. Suministro de agua permanente.
- b. Suministro de energía eléctrica.
- c. Suministro en su caso de combustible para el funcionamiento de la cocina, calentador de agua y calefacción.

- d. El alojamiento con su respectivo menaje, en debidas condiciones de limpieza.
- e. El derecho a utilizar los siguientes servicios comunes:
 - Piscinas
 - Hamacas, toldos, sillas, columpios y mobiliario propio de las piscinas y jardines
 - Parques infantiles y sus instalaciones
 - Estacionamiento para vehículos

CAMPAMENTOS DE TURISMO (CAMPINGS)

Los campamentos de turismo se sujetarán a las disposiciones previstas en la Ley de Turismo, su Reglamento General y en el presente Reglamento excepto los campamentos instalados por Corporaciones, Organismos Públicos y Entidades Privadas para uso exclusivo de sus miembros o asociados que no persigan fin de lucro, los cuales únicamente estarán obligados a comunicar con anticipación su apertura a la CETUR, acompañando una memoria descriptiva de sus características.

Art. 57.- Los campamentos de turismo se clasificarán en atención a sus instalaciones y servicios que presente en las Categorías de tres, dos y una estrella, que

corresponden a Primera, Segunda y Tercera Categoría, respectivamente.

Art. 58.- Los campamentos de tres estrellas, deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

Contar con los servicios que se detallan a continuación:

- a. De Recepción
- b. De prestación de asistencia médica. Este servicio de ser utilizado será con cargo al cliente, debiendo existir en todo caso el servicio permanente de un enfermero titulado y botiquín de primeros auxilios.
- c. Servicio Telefónico con algún aparato en cabina aislada.
- d. Lavandería, administrado directamente por la empresa.
- e. Vigilancia diurna y nocturna.
- f. Recolección de basura, dos veces al día.
- g. Custodia de valores en caja fuerte.
- h. Recogida y entrega diaria de correspondencia en recepción.
- i. Venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas, así como periódicos y revistas.

Contar con el siguiente personal:

Un Gerente o Administrador, un Recepcionista con

conocimientos del idioma inglés, Guardianes en número suficiente para la debida vigilancia del campamento, y personal encargado del mantenimiento y limpieza. Todo el personal, excepto el Gerente o Administrador deberán estar debidamente uniformados.

Art. 59.- Los campamentos de dos estrellas deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

- a. Recepción
- b. Asistencia Médica, este servicio de ser utilizado, será con cargo al cliente. Botiquín de primeros auxilios.
- c. Servicio telefónico, con algún aparato en cabina aislada.
- d. Vigilancia diurna y nocturna.
- e. Recolección de basura, dos veces al día.
- f. Custodia de valores en caja fuerte.
- g. Recogida y entrega diaria de correspondencia en recepción.
- h. Venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas.

Contar con el siguiente personal:

Un Recepcionista capacitado, Guardianes en número suficiente para la debida vigilancia en el campamento y personal encargado de la limpieza y mantenimiento. Todo

el personal llevará su correspondiente distintivo.

Art. 60.- Los campamentos de una estrella deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

Contar con los servicios que se detallan a continuación:

- a. Recepción.
- b. Asistencia Médica con cargo al cliente, botiquín de primeros auxilios.
- c. Servicio telefónico, con algún aparato en cabina aislada.
- d. Vigilancia diurna y nocturna.
- e. Recolección de basura, dos veces al día.
- f. Custodia de valores en caja fuerte.
- g. Recepción y entrega diaria de correspondencia en recepción.
- h. Venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas.

Contar con el siguiente personal:

Un Recepcionista, Guardianes y personal encargado de la limpieza y mantenimiento. Todo el personal llevará su correspondiente distintivo.

CIUDADES VACACIONALES

Art. 61.- Las ciudades vacacionales estarán sujetas a las disposiciones previstas en la Ley de Turismo y su Reglamento General, excluyéndose únicamente las "Ciudades Vacacionales" instaladas con fines de asistencia social y sin ánimo de lucro, por Corporaciones u Organismos Públicos, las cuales únicamente estarán obligadas a comunicar con anticipación su apertura a CETUR, acompañando una memoria descriptiva de sus características, capacidad en plazas, situación, superficie total, instalaciones, servicios y régimen de funcionamiento.

Art. 62.- Las "Ciudades Vacacionales" se clasificarán en atención a la calidad de sus instalaciones y servicios que ofrezcan, en las categorías primera, segunda y tercera.

Art. 63.- Para que un establecimiento sea considerado "Ciudad de Vacaciones", deberá prestar como mínimo los siguientes servicios:

a. De hospedaje y complementarios:

- Servicio de Recepción
- Servicio de mantenimiento y limpieza diaria de los alojamientos.

- Servicio de comedor
 - Servicio telefónico
 - Servicio de lavandería y planchado
 - Servicio de asistencia médica
 - Servicio de venta de "souvenirs" y artículos de uso frecuente
 - Servicio de vigilancia diurna y nocturna en todo el recinto del establecimiento
- b. Servicios de carácter deportivo.
- Se facilitará a los clientes los artículos necesarios para la práctica de deportes, previo abono del precio que en su caso corresponda.
 - En las playas o piscinas existirá el servicio de salvamento.

SERVICIOS QUE LOS PRINCIPALES HOTELES DE CINCO Y CUATRO ESTRELLAS DE QUITO OFRECEN A LOS CLIENTES

HILTON COLON QUITO. (* * * * *)

El Hilton Colón está ubicado en el sector financiero, turístico, comercial y de Embajadas de Quito, a 20 minutos del Aeropuerto Mariscal Sucre. Se encuentra frente al Parque El Ejido, diagonal a la Casa de la Cultura y a tan solo 5 minutos en automóvil del centro histórico.

Servicios:

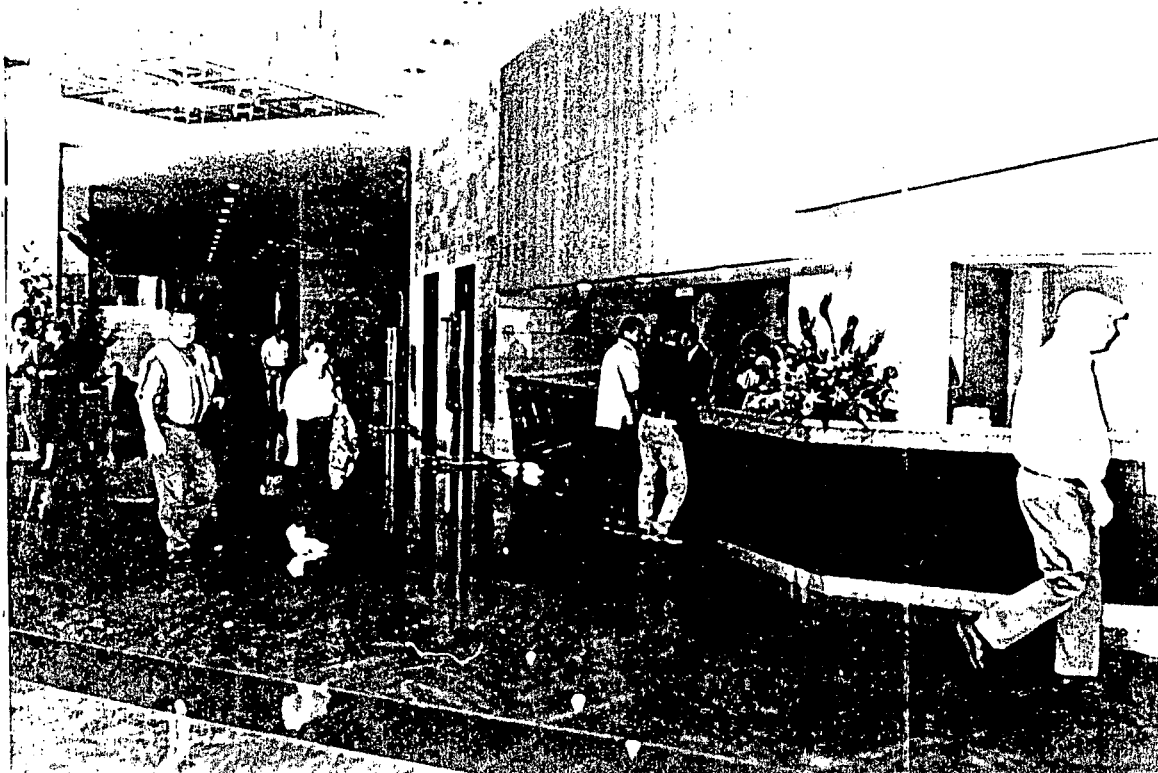
- Habitaciones.- 399 habitaciones y suites.
- Pisos ejecutivos con confortables habitaciones y lounge privado.
- Habitaciones para personas discapacitadas.
- 117 habitaciones para no fumadores.
- Salones de reuniones.- posee 14 amplias y versátiles salas para reuniones y banquetes, que le permiten aceptar eventos desde 18 hasta 800 personas.
- Restaurantes y Bar.- Café Colón, El Dorado, Vereda Tropical, Bar La Pinta.
- Recreación.- Tours, gimnasio, jacuzzi, sauna y turco, masajes y piscina temperada al aire libre, deportes locales y casino.
- Servicios adicionales.- Centro de negocios con

HOTEL HILTON COLON

1. Fachada

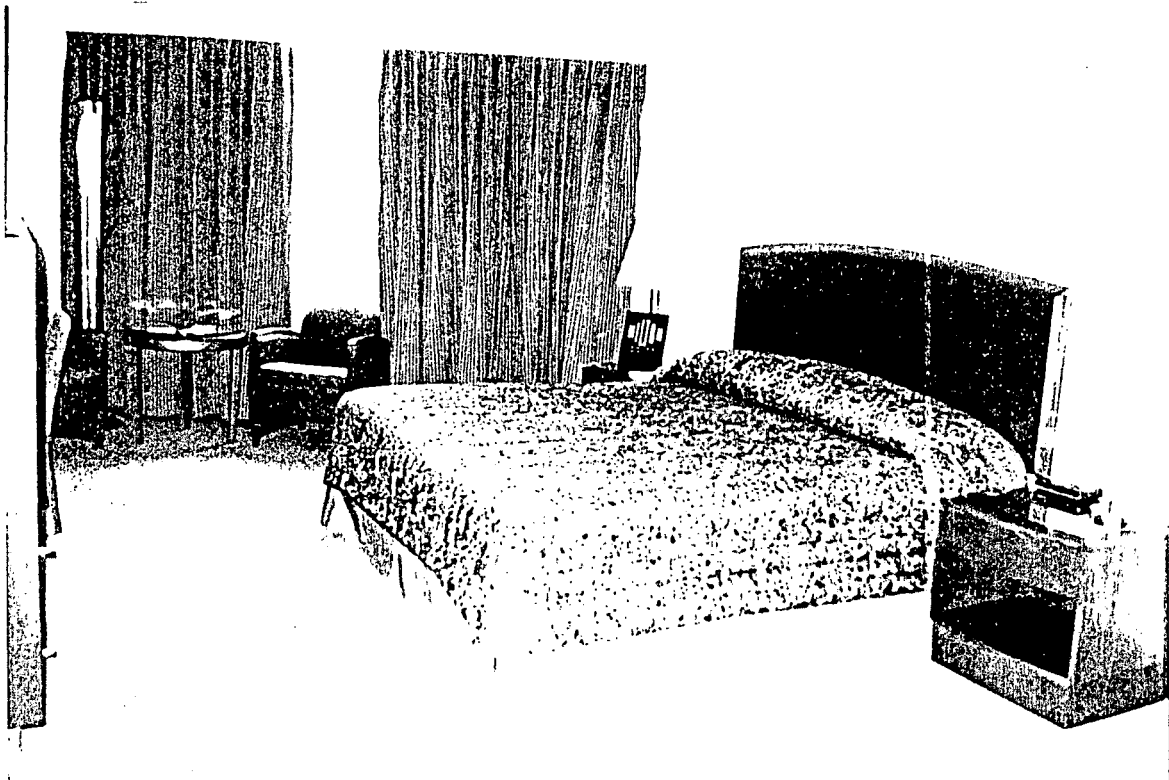


2. Lobby





3. Café Colón



4. Junior Suite

servicio secretarial y traducción, fax, computadores y fotocopiadora, boutiques, sala de belleza y barbería, agencia de viajes, casa de cambio, renta de automóviles, anticuario, joyería, librería, floristería, servicio de niñera, lavandería y tintorería, estacionamiento gratuito para huéspedes.

HOTEL ORO VERDE (* * * * *)

A member of The Leading Hotels of the World

Situado en el corazón de una prestigiosa área residencial y comercial.

Servicios:

- El hotel cuenta con 185 habitaciones, 53 suites, 2 suites presidenciales, 3 pisos ejecutivos con un lobby privado.
- Restaurantes y bar.- Tanoshii, Le Gourmet, Trattoria La Pergola, Café Quito; Bar Le Point.
- Salones de reuniones.- 10 salas de reuniones, conferencias y banquetes de 4 a 600 personas.
- Recreación.- Piscina, gimnasio, casino.
- Otros servicios.- Servicio secretarial y traducción, fax, Galería comercial, estacionamiento.

HOTEL ORO VERDE



1. Fachada



2. Lobby



3. Restaurante Tanoshii



4. Habitación Sencilla

HOTEL RADISSON (* * * * *)

Ubicado en el corazón financiero y residencial de la capital.

Servicios:

- Lujosas habitaciones y suites ejecutivas.
- Habitaciones para no fumadores.
- Restaurantes y Bares.- Café Royal, Trader's Bar.
- Salas de reuniones, conferencias y banquetes.
- Recreación.- Gimnasio, sauna, turco y masajes.
- Otros servicios.- Cambio de moneda extranjera, fax, servicio internacional de reservas.

HOTEL ALAMEDA REAL (* * * * *)

SRS Hotels (Steingenberger Reservation Service)

Situado entre los límites entre el recinto histórico y la urbe moderna.

Servicios:

- 22 habitaciones sencillas, 130 de los 150 alojamientos son suites.
- Restaurantes y Bares.- Los Vitrales, Cafetería La Tertulia, Bar Big Ben, Lobby Bar.
- Salas de reuniones, conferencias, banquetes y Catering.

HOTEL ALAMEDA REAL



1. Fachada



2. Lounge Ejecutivo



3. Suite

- Otros servicios.- lavandería, parqueadero gratuito para huéspedes, cambio de moneda extranjera, boutiques y librería, telefax, secretariado, traducciones, fotocopiado, facilidades para computador personal, agencia de viajes, información turística, alquiler de automóviles, reservación de pasajes y hoteles.

HOTEL QUITO (* * * * *)

Best Western

Situado en lo alto del valle de Cumbayá en el más exclusivo vecindario de Quito, a 15 minutos del aeropuerto Mariscal Sucre y a 10 minutos del centro colonial.

Servicios:

- 143 habitaciones, 3 mini departamentos y una suite presidencial.
- Restaurantes y Bares.- Bar Restaurante Techo del Mundo, Cafetería Cayambe, Bar Restaurante La Playa, Bar Mezzanine.
- 4 Salas de reuniones y banquetes.
- Recreación: Casino, discoteca y Club la Playa (piscina, sauna, turco, equipo de ejercicios, masajes)
- Otros Servicios.- Boutiques, librería, peluquería y

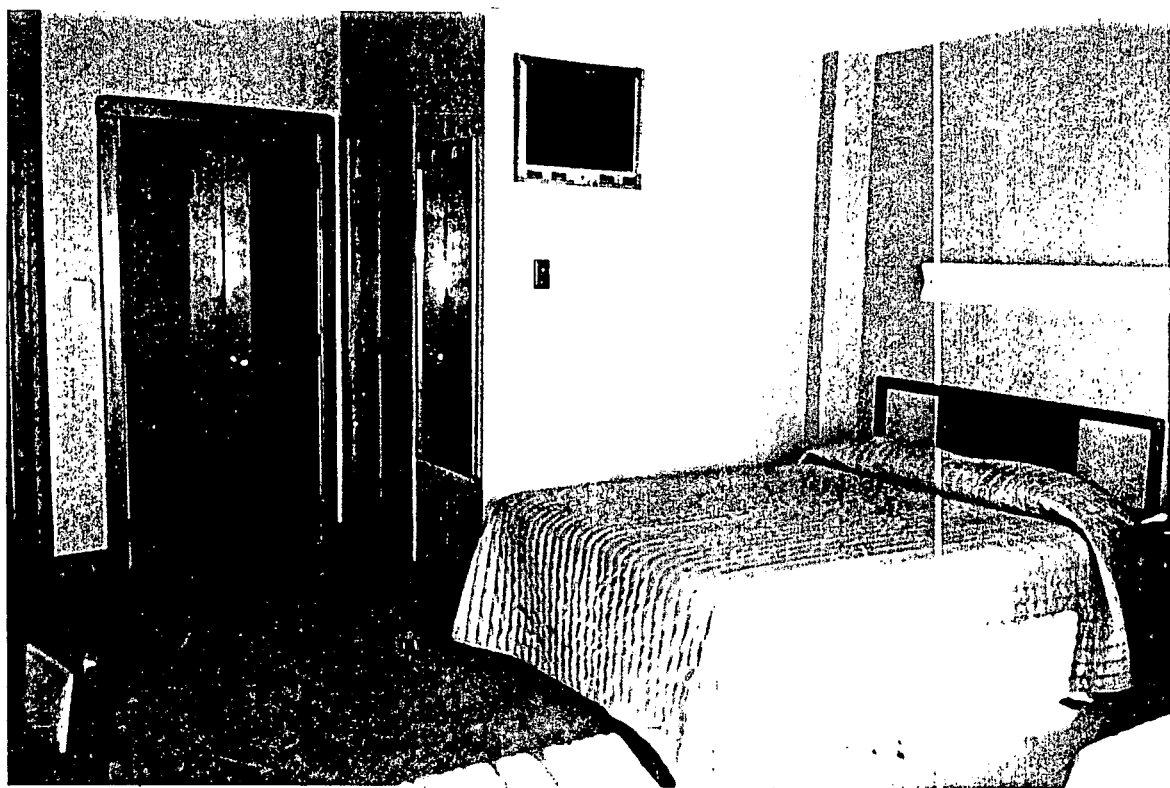
HOTEL QUITO



1. Fachada



2. Habitación (Suite Presidencial)



3. Habitación Sencilla

barbería, lavandería, fax.

HOTEL SEBASTIAN (* * * *)

Ubicado en el pleno centro del Quito moderno, está a un paso de los mejores restaurantes, bancos, galerías de exposición, agencias de viajes y empresas de aviación.

A 10 minutos está el centro histórico.

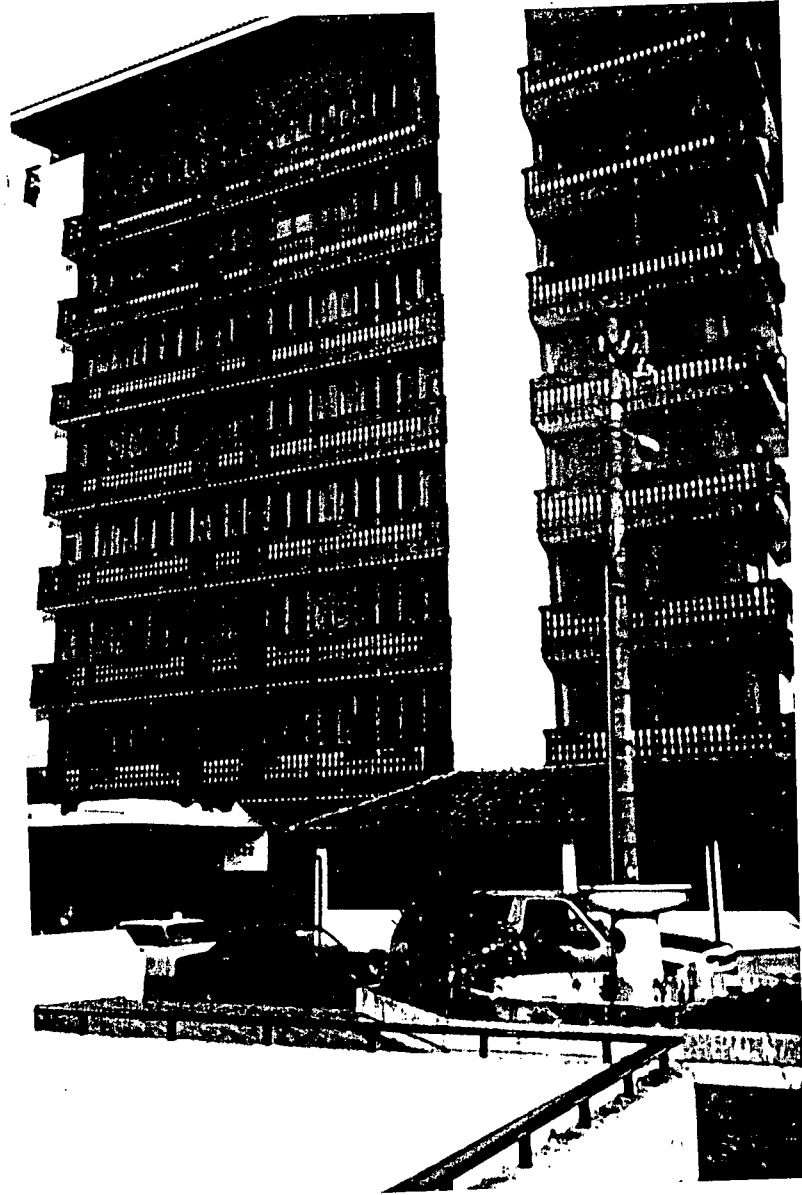
Servicios:

- 49 habitaciones y 7 suites.
- Restaurantes y Bares.- Restaurante El Pórtico, Café Mistral y Bar El Sótano.
- Gran Salón de Convenciones con una capacidad para 200 personas y una sala de reuniones, con capacidad para 40 personas.

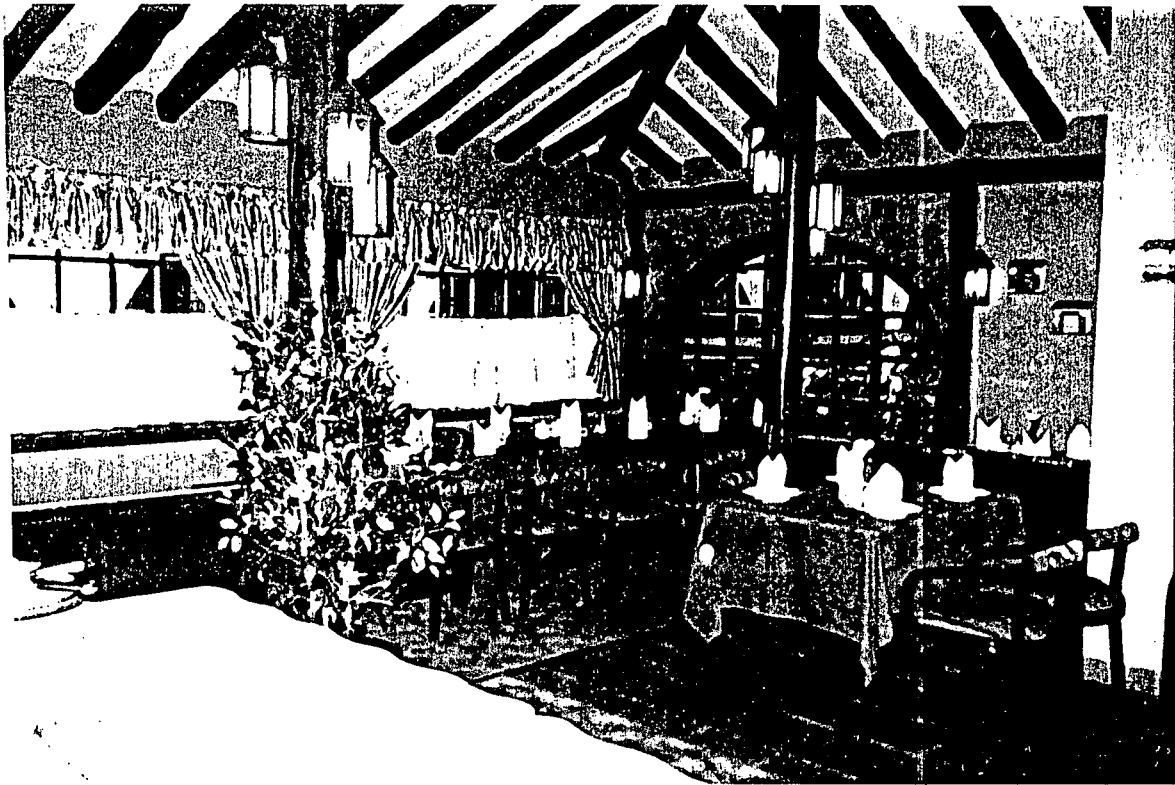
A más de los hoteles nombrados, existe en la ciudad de Quito una gran variedad de pequeños, medianos y grandes hoteles que varían en su categoría, tal es el caso:

- Hotel Akros
- Hotel Holiday Inn Crowne Plaza
- Hotel Chalet Suisse
- Hotel Tambo Real
- Hotel Embassy
- Hotel Savoy Inn
- Hotel República
- Hotel Ambassador
- Hotel Alejandro, entre otros.

HOTEL SEBASTIAN



1. Fachada



2. Café Mistral

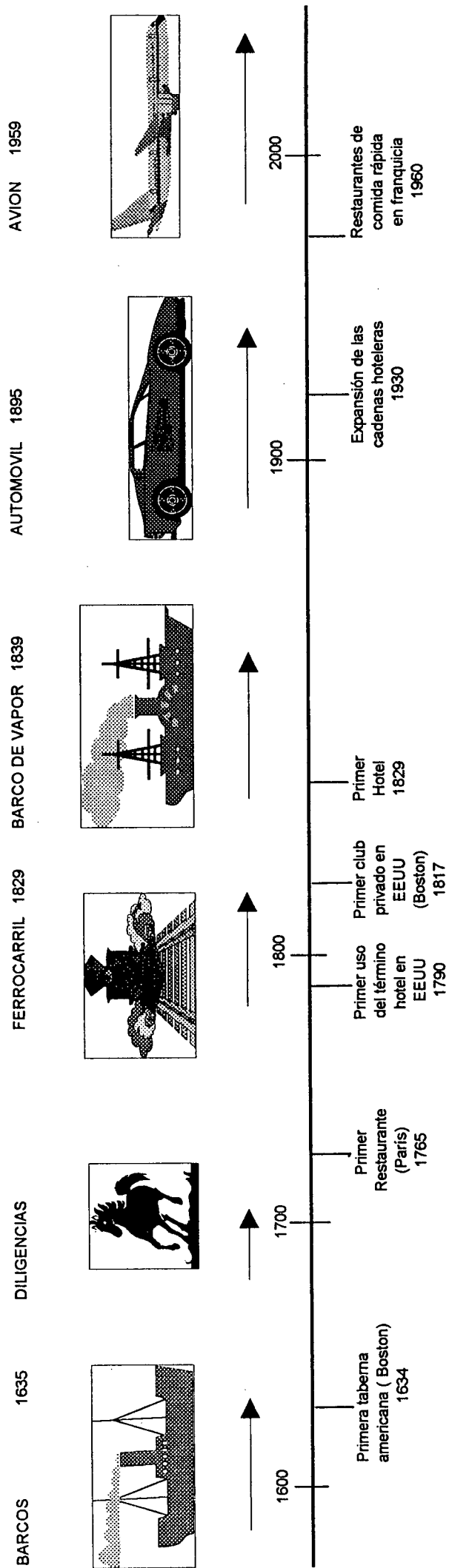


3. Suite

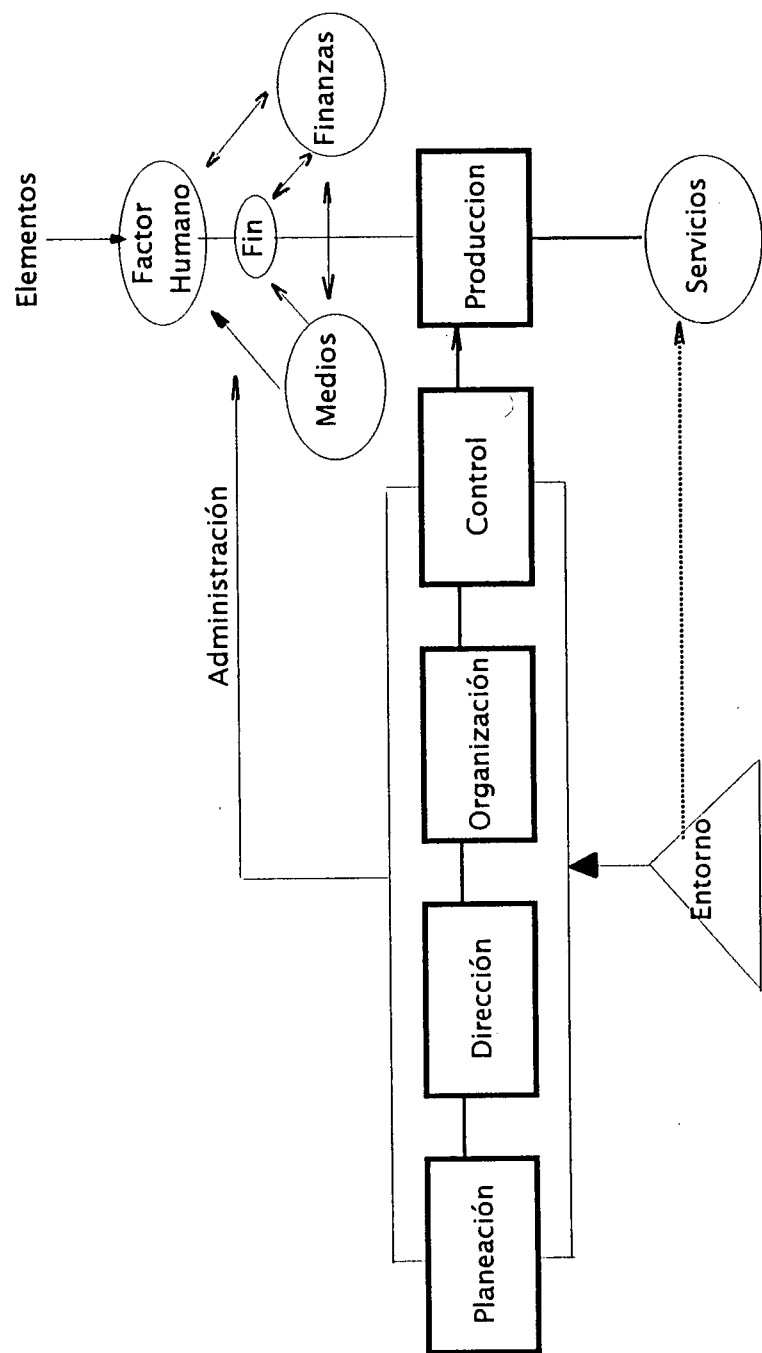
Cuestionario utilizado en encuestas realizadas a los Gerentes y personal administrativo de los principales hoteles de cinco y cuatro estrellas de la ciudad de Quito.

- 1.- Creen que los hoteles del Ecuador se encuentran dirigidos o gerenciados por personas idóneas o profesionales ?
- 2.- Existe capacitación del personal en los diferentes departamentos del hotel ?
- 3.- Qué es lo que hacen para lograr un mejor desarrollo de la industria hotelera ?
- 4.- Están capacitados para poder enfrentar los retos que representan las nuevas cadenas hoteleras que han puesto su atención en el Ecuador ?

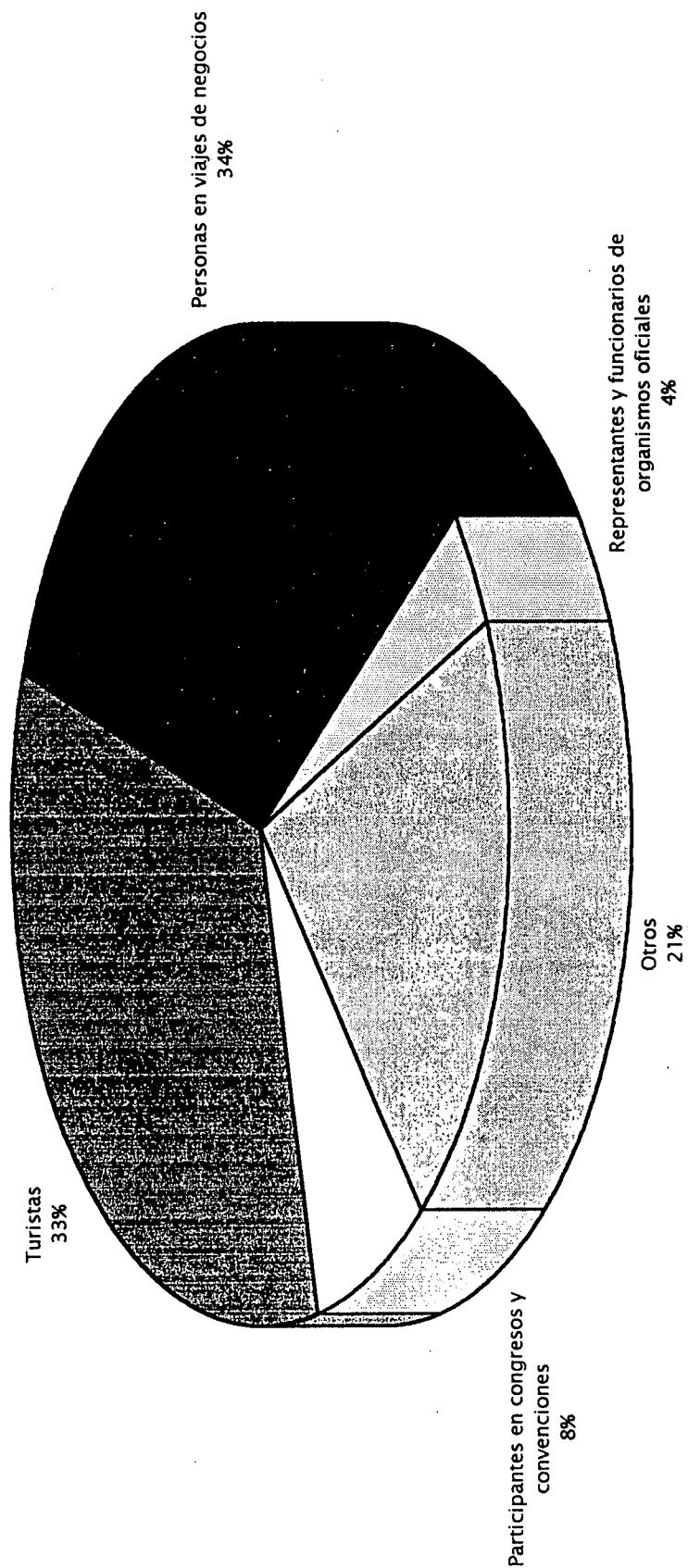
CRONOLOGIA DE LOS HOTELES Y RESTAURANTES (1600-2000)



ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL ESTABLECIMIENTO HOTELERO



COMPOSICIÓN DEL MERCADO HOTELERO



PRINCIPALES GRUPOS HOTELEROS DEL MUNDO

(mediados de los años noventa)

CADENA	Pais	No. Hoteles	No. Habitaciones
Hospitality Franchise Systems	EEUU	3,790	384,452
Holiday Inn Worldwide	EEUU	1,795	340,881
Best Western International	EEUU	3,308	272,743
Accor	Francia	2,181	250,319
Choice Hotels International	EEUU	2,607	229,784
Marriott International	EEUU	782	173,048
ITT Sheraton Corp.	EEUU	407	129,714
Hilton Hotels Corp.	EEUU	237	94,952
FORTE plc	Reino Unido	855	78,691
Promus Cos		509	78,309
Hyatt Hotels/Hyatt International	EEUU	165	76,057
Carlsson/Radisson/Colony	EEUU	341	75,986
Club Méditerranée	Francia	262	65,128
New World/Renaissance Hotels	Hong Kong	145	55,591
Inter Continental Hotels	EEUU	121	48,510
Sol Group	España	165	43,178
Westin Hotels & Restaurants	Japón	76	38,021
La Quinta Inns	EEUU	218	27,960
Société du Louvre*	Francia	437	27,906

* Concorde & Envergue el Campanile

Capacidad de los establecimientos de alojamiento registrados

en la Corporación Ecuatoriana de Turismo

<i>Tipo</i>	<i>Num.</i>	<i>Hab.</i>	<i>Plazas</i>
Hoteles	237	11,587	21,481
Hoteles residencias	58	2,105	3,534
Hotel apartamento	8	245	719
Hostales	409	7,149	12,387
Hostales residencias	416	7,160	13,040
Hosterías	74	1,283	3,463
Cabañas	73	1,139	4,134
Pensiones	282	2,454	4,511
Moteles	69	1,422	1,671
Apartamentos turísticos	16	192	614
Otros	10	144	376
Total	1,652	34,880	65,930

Catastro de actividades 1997 en Quito

<i>HOTELES</i>	<i>No.</i>
De lujo	06
Primera	17
Segunda	13
Tercera	05

Ingreso por concepto de Turismo

(millones de US\$ dolares)

<i>Años</i>	<i>Ingreso</i>
1990	188
1991	189
1992	192
1993	230
1994	252

Llegadas de turistas internacionales(1)

(en miles)

1990	455.673	(cr)
1991	463.005	(cr)
1992	502.788	(cr)
1993	512.992	(cr)
1994	528.461	(ep)

(1) Excluidos visitantes del día

(cr) Cifras revisadas

(ep) Estimaciones preliminares



RESERVACIONES

Conf. No. _____
Segmento _____

Nombre _____ Nac. _____
Nombre _____ Nac. _____

Fecha de llegada _____ Hora _____ Fecha de Salida _____

No. habitación(es) _____ Tipo _____ No. Pax _____

Forma de pago _____

Reservación hecha por _____ Teléfono _____ Fax _____

Empresa _____ Dirección _____

Observaciones _____

Fecha: _____ Realizado por _____

Hoja de reservaciones (Cortesía Hotel Radisson)

PERSONAS QUE PRESTARON SU COLABORACION



Lcdo. Germán Valdivieso Yépez
Gerente de Relaciones Públicas
Public Relations Manager

Av. Amazonas y Patria, Quito - Ecuador
Telf.: (593-2) 560 666 - (593-2) 561 333 Fax: (593-2) 563 903
Email: hcolon@uio.satnet.net



HOTEL ORO VERDE
QUITO-ECUADOR
★★★★★

A member of *The Leading Hotels of the World*®

Flori Spanu
Gerente de Ventas
Sales Manager

12 de Octubre 1820 y Cordero • Casilla 17 - 21565 Quito Ecuador
• Teléfonos: (593-2) 566 497 / (593-2) 567 128 • Fax: (593-2) 569 189

Verónica Hartmann

Asistente de Gerencia
Assistant Manager

At The World Trade Center
Av. 12 de Octubre
y Cordero 444
Quito-Ecuador

Teléfono: (593-2) 548-355
Fax: 543-200
e.mail:quito@uio.radisson.com.ec

Radisson.
ROYAL QUITO HOTEL



Orlando Palacio A.
Gerente de Alimentos y Bebidas

• Roca 653 y Av. Amazonas • Casilla 17-03-358 • Telf: 562345
Email: aparte@guio.satnet.net • Fax 565759 • Quito - Ecuador



Ing. HERNANDO VELASQUEZ
GERENTE GENERAL

HOTEL QUITO



★ ★ ★ ★ ★

Av. González Suárez 2500 - P. O. Box 17-01-2201
Ventas Telf.: 234110 - Fax 567284
Telfs. Conn. 544600 - 544514
http://www.bestwestern.com/thisco/bw/70200/70200_b.html
E-mail: hoquito@ibm.net
Quito - Ecuador



Ricardo Rueda
Gerente

Almagro 822 ★ Reservasiones 222300 Conmutador 222400
★ Fax (593-2)222500 ★ P.O.Box 17-07-9377 ★ Quito Ecuador
E-mail: hsebast1@hsebastian.com.ec

BIBLIOGRAFIA =

- Trabajando en un hotel.- Michael J. Boella, Cia.
Editorial Continental, S.A. de C.V., México, 1984.
- Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento.- César
Ramírez Cavassa, Editorial Trillas, México, 1995.
- Hotelería.- Sixto Báez Casillas, Editorial
Continental, México, 1985.
- Administración moderna de Hoteles y Moteles.- Gerald
W. Lattin, Editorial Trillas, México, 1976.

Enciclopedia.-

- Nueva Enciclopedia Práctica de Turismo, Hoteles y
Restaurantes.- Editorial Océano/Centrum, España.

Revistas.-

- Gestión: Economía y Sociedad, No. 36, Dinediciones,
Junio 1997.
- Gestión: Economía y Sociedad, No. 38, Dinediciones,
Agosto 1997.

Entrevistas.-

- Realizadas en los hoteles de cinco y cuatro estrellas
a los Gerentes y personal administrativo.