

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

Facultad de Turismo y Patrimonio Cultural

**Carrera de Administración y Dirección de Empresas
Turísticas**

**Tema: “La Actividad Empresarial y Los
Departamentos de Hoteles 5 estrellas”**

TESIS DE GRADO

María Eugenia Vicuña

Año 1996 - 1997

Quito - Ecuador

U. I. SEK - BIBLIOTECA

AGRADECIMIENTO

Esta investigación ha sido realizada gracias a la ayuda de Dios, de mis Padres, hermanos, compañeros, amigos y varias Instituciones que han colaborado todo este tiempo para la culminación de mi objetivo, es grato para presentar mi agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de mi investigación.

Quiero también presentar mi agradecimiento al Lcdo. Gustavo Dávila, quien ha estado continuamente supervisando el desarrollo de esta investigación, la cual es de vital importancia para mi carrera.

DEDICATORIA

Dedico este Trabajo de Investigación a todas las personas que han hecho posible su realización y todo el apoyo que me han brindado.

Y a mí, por que en este Trabajo esta puesto todo mi esfuerzo, dedicación, paciencia y conocimiento en donde he colaborado para la realización de este importante investigación y sobre todo para la culminación de mi carrera.

CONTENIDO

INTRODUCCION

CAPITULO I

Breve Historia de la Hotelería	Págs.
Antigüedad	1
El caso de México	2
Epoca Romana	6
Siglo XIII - XIV	7
Siglo XVII	8
Siglo XIX	10
Siglo XX	13
Década de los 50-60	15
Actualidad	18
El caso de Marriot y Howard Johnson	19

CAPITULO II

Los Departamentos de un Hotel

Departamento Administrativo	21
Departamento de Reservas y Recepción	26
Departamento de Ventas	33
Departamento de Contraloría	40
Departamento de Alimentos y Bebidas	45
Departamento de Personal	51
Departamento de Ama de Llaves	55
Departamento de Seguridad	62
Departamento de Mantenimiento	68

CAPITULO III

El Departamento de Recreación y Entretenimiento	Págs.
Tabulación y Porcentajes de la encuesta	85
Evaluación de los Resultados	88
Barras estadísticas	93
Conclusiones	
Recomendaciones	
Datos Bibliográficos	
Anexos	

INTRODUCCION

En esta tesis haremos un recorrido por la historia de la hotelería desde sus principios hasta nuestros días, veremos como va evolucionando desde las antiguas posadas hasta los hoteles 5 estrellas de hoy en día, en donde podemos encontrar desde:Cuál fue el motivo para su establecimiento?,Cuál fue el servicio que ofrecían?, En dónde se encontraban localizadas?, Cuáles fueron los primeros países o ciudades en implementar este servicio?, hasta, Cuáles fueron los hombres que empezaron con este negocio? Y, que hoy en día sus hoteles son cadenas internacionales y resorts.

También se podrá obtener una idea general de las funciones que realiza cada área o departamento del hotel, desde el Departamento Administrativo hasta el Departamento de Mantenimiento; que documentos normalmente utilizan, como están distribuidas las funciones del personal en las distintas áreas o departamentos de un hotel 5 estrellas, cual es su organización y los distintos Organigramas de hoteles que existen. También podemos encontrar los problemas que afectan a la Industria Hotelera.

Y por último, nos encontramos con una investigación sobre el Departamento de Recreación o Entretenimiento que generalmente los hoteles ecuatorianos no lo tienen, para ver si es factible o no su implementación, también aquí veremos la

importancia de éste, porque deberían implementarlo y mediante esto podemos observar si el hotel y los huéspedes obtendrían beneficios, o no.

CAPITULO I

BREVE HISTORIA DE LA HOTELERIA

Antigüedad

Cuando algunos aventureros decidieron salir, armaban sus tiendas donde deseaban quedarse, mientras que los mercaderes necesitaban realizar sus trueques, estos daban un alto valor por algún lugar donde hospedarse. Algunos intercambiaban objetos de valor por un lugar donde dormir y comer.

Aparecieron las posadas que eran lugares donde se ofrecía hospedaje, en donde había una varias camas o bancas en un cuarto o también en el establo donde se compartía hasta con caballos y el ganado, estas posadas ofrecían albergue a personas extrañas, estos cuartos eran comunales en donde la privacidad, a veces en cada cama dormía hasta dos personas, el precio era de 2 centavos.

Después de mucho tiempo hombres y mujeres compartían el mismo hospedaje y a veces hasta con los animales. Es muy difícil precisar la época exacta del establecimiento hotelero, pero la necesidad de viajar y el comercio fue uno de los principales factores para el surgimiento de estos establecimientos, ya que estos viajeros necesitaban lugares donde pasar la noche durante sus viajes, en donde ofrezcan cama y comida.

En Oriente aparecieron “caravanera y el Khan” que eran lugares de hospedaje ubicados en lugares estratégicos para el descanso de los viajeros y esclavos que cruzaban por el desierto.

Con la aparición de la moneda se impulso más aún el comercio, muchos comerciantes al salir de sus hogares no podían regresar el mismo día ya que tenían que recorrer grandes zonas, por lo tanto tenían que buscar lugares donde hospedarse por las noches , estos lugares llegaron a tener mayor número de viajeros cada vez, y esto motivo para que se abrieran más establecimientos de este tipo.

El caso de México

Durante esta época antigua no existía lugares públicos en donde las personas podían pasar la noche, por lo tanto el alojar a un viajero se lo consideraba sagrado y un deber pero esto lo hacían con temor, ya que estos viajeros extraños podían repartir el bien o el mal a sus familias.

Muchos viajeros se dirigían continuamente a la ciudad para asistir a las ceremonias religiosas o para realizar el trueque, tenemos que los primeros alojamientos que surgieron en México fueron los llamados “Coacallis” (las cuales eran construcciones que estaban cerca de los mercados o a la entrada del pueblo, sus construcciones eran de un solo piso, para llegar a estos lugares era necesario subir a un embarcadero o transitar por la calle hasta llegar al lugar indicado).

Estos alojamientos tenían un patio central, en donde se encontraba un altar dedicado a su dios “Yacatecutli” (Señor que guía), alrededor de esta se encontraban las habitaciones y unos cuartos para guardar sus mercancías y objetos personales. Dentro de este establecimiento tenían también baños, la cocina, comedor, un lugar para la venta de “pulque” (bebida típica de México) , dos cuartos que los utilizaban como oficinas para la administración de este lugar y el otro para el Intendente.

Estos alojamientos eran unos para viajeros en general y otros especialmente para las clases superiores, la diferencia de estos establecimientos era el tipo o la clase de elementos utilizados para la construcción, para los acabados y la decoración de éstos. También existían baños de vapor, pero estos eran especialmente para las clases superiores y baños de agua fría para el pueblo. Estos establecimientos eran del Estado y los viajeros no pagaban el alojamiento pero la alimentación corrían por cuenta del viajero.

Ya en esta época había escuelas dedicadas a enseñar la forma de administrar estos establecimientos, por lo tanto aquí podíamos encontrar a estos estudiantes administrando estos alojamientos.

Después de la Conquista se construyó el primer mesón colonial en 1525 y después de pocos meses se abrió el segundo mesón colonial creando la primera

cadena hotelera mexicana, y en 1525 se abrió el primer mesón en el centro de México y abrieron otros nuevos mesones.

Poco a poco se fundaron más poblaciones y se construyeron nuevos caminos y por lo tanto nuevos alojamientos.

La autoridades de la Colonia fijaron normas y un escritor "Luis González Obregón" lo citó en su obra "México Viejo" y esto se lo consideró como el primer reglamento de Establecimientos de Hospedaje en México. (ver anexo 1)

Estos establecimientos no ofrecían servicios de lujo a no ser los establecimientos dedicados a la nobleza ya que estos ofrecían mayores comodidades.

Durante el siglo XIX hubo muchos cambios con referencia a los establecimientos cuando en la fachada de un caserón había un letrero que decía "Hotel de la Gran Sociedad" y de esta forma se puede observar que en la Nueva España en México se anticipó a los Estados Unidos con los mesones 10 años antes, antiguamente este hotel era " La Posada del Espíritu Santo" y los dueños al construir un segundo piso y crear más habitaciones privadas lo llamaron hotel. En 1898 se demolió para poder construir un edificio llamado "Casa Boker" para este año existía ya en México 21 hoteles y otros en construcción.

Considerados como los primeros hoteleros del Continente "Don Francisco Solares y Don Francisco Coquelt" quienes construyeron sobre la antigua posada del Espíritu Santo el primer hotel en América ya que las habitaciones eran destinadas a servir como cuarto de huéspedes.

Otros hoteles que llegaron a ser cadenas fueron el “ Hotel Iturbide, el Hotel San Carlos y el Hotel Bazar”.

El ferrocarril fue un impulso que dio al auge de la industria hotelera, y en 1910 cuando se celebraron las fiestas de Independencia los visitantes disponían ya de 53 hoteles y de 6 casas para huéspedes, pero en noviembre de ese mismo año estalló la Revolución por lo tanto se produjo un estancamiento de la industria hotelera, esto duro 10 años.

Un clima de paz para que las inversiones se afianzaran en diversos sectores fue durante el año 1924 cuando el Gobierno Institucional garantizó un desarrollo económico y social bueno. En respuesta a esto la Industria Hotelera nació en 1921 la cual ofrecía ya 400 habitaciones disponibles en todo el territorio.

En 1922 se creó la “Asociación de Administradores y Propietarios de Hoteles” el cual después de unos pocos años se llamó “Asociación Mexicana de Hoteles” y en 1926, después de empezar de dar importancia al turismo se promulgó la ley de Emigración en donde por primera vez salió el concepto de turista.

En 1929 la Comisión Mixta Pro-Turismo es creada y su objetivo principal era el de fomentar y desarrollar el turismo en el país y por medio de esta se logró una afluencia de turismo de 19164 turistas y el Gobierno nunca dejó de apoyar al turismo y esto fue un gran beneficio sobretodo para la Industria Hotelera.

Después de la Segunda Guerra Mundial los establecimientos hoteleros se empezaron a dividir en dos tipos:

- primero los destinados a los viajeros por negocio
- segundo los destinados a los viajeros por turismo

Los viajeros por negocio preferían los hoteles que se encontraban cerca de lugares de actividad económica aunque estas no cuenten con atractivos turísticos como en las capitales de las ciudades o en donde se encontraban industrias como la petrolera.

Mientras que los hoteles que eran destinados para los turistas se encontraban cerca de las atracciones y en especial en las costas del país como Acapulco en el Océano Pacífico y así también en otros lugares como Mazatlán , Puerto Vallarta, Manzanillo, San Felipe, La Paz, etc. y recientemente en las costas del Océano Atlántico un lugar de atractivo turístico muy popular como es Cancún que hoy en día es un centro turístico donde acuden centenares y miles de turistas anualmente para disfrutar de sus playas y cerca de Cancún encontramos un atractivo cultural como son las ruinas de "Tulú" que se encuentran a orillas del mar y que es un atractivo turístico muy conocido y concurrido.

Epoca Romana

Durante el Tercer Siglo el Imperio Romano construyó varios caminos empedrados en Europa y Asia Menor, por esta razón se construyeron establecimientos de hospedaje a los lados de los caminos principales.

Los Romanos fueron los primeros en introducir el placer de la mesa o comida ya que ellos tenían acceso a la mayoría de los mercados en donde ofrecían especias, hierbas, recetas y varias técnicas en gastronomía y esto lo llevaron alrededor de su Imperio.

Un hospedaje Romano se llamo “la posta” el cual albergaba tanto a personas civiles como a guardias del imperio, permitía que los ciudadanos viajen por todo el territorio por distintos motivos como religiosos, comercio o esparcimiento, en esta época se crearon también unos carruajes con dormitorio incluido.

Los anglosajones fueron quienes utilizaron hierbas locales en vez de especias para realizar sus comidas a diferencia de los Romanos, la carne de cerdo se utilizaba mucho, en esta zona existía crianza de animales en especial ganado porcino por su carne, ganado vacuno por su leche y además era utilizado como animal de tiro, y ganado ovino por su lana.

Siglo XIII - XIV

Durante esta época en Florencia, Italia se formó el primer gremio de dueños de lugares o establecimientos de hospedaje.

Las Hosterías, Mesones, Fondas eran lugares en donde se alojaban personas importantes. Un establecimiento que tuvo su renombre y fue muy conocido en París Francia se llamo “Hotel Saint Paul” en donde era utilizado para realizar grandes fiestas y lujosas.

La mayoría de los hospedajes eran casas simples adaptadas para proporcionar comida y alojamiento, en algunos lugares se ofrecía este servicio y además de contar con caballerías para las personas que viajaban en diligencias, claro está que el servicio que se prestaba era deficiente.

Los placeres de la comida ya eran conocidos sobretodo en la Corte del Rey Ricardo II, en donde tenían mas de 2000 cocineros, la especialidad de las comidas estaban avanzada cada vez más pero con respecto a los establecimientos de hospedaje no se desarrollaban.

Las pocas personas que viajaban eran generalmente personalidades del Gobierno y Ricas que se alojaban en estos lugares, mientras que la mayoría de los viajeros extraños a veces hacían uso de los Monasterios o los mesones.

Siglo XVII

Durante la Revolución Industrial fue cuando las tabernas europeas combinaron el servicio de hospedaje con comida, pero la limpieza e higiene no recibió atención. Hasta aquí los viajeros compartían sus camas con otras personas y el precio a pagar era muy alto, estos lugares no eran adecuados para personas de la aristocracia.

Se construyeron alojamientos lujosos y elegantes con habitaciones privadas, saneamiento individual y con sus respectivas comodidades como era en todo castillo europeo, estos adoptaron la palabra francesa hotel que significa mansión y

sus precios eran más altos que las posadas, por esta razón solo la aristocracia podía pagar estos alojamientos.

En lo referente a la cocina se empezó a contratar dirigentes franceses llamados Chef.

Los hospicios se encontraban en los centros de las ciudades y las llamadas postas se encontraban en las afueras a un lado de los caminos.

Los mesones tenían como ya se nombró anteriormente caballerías o establos para cientos de caballos, este servía también como una Agencia de Viajes, ya que ofrecían boletos para los viajeros y alimentos, alojamiento.

Viajar durante esta época fue muy peligrosos y un riesgo, ya que durante el viaje podían ser asaltados en los caminos, contagiarse con alguna enfermedad en los establecimientos, resultar herido al caerse del caballo o morir de frío y hambre. Estos establecimientos tenían un comedor comunal en donde varias personas comían en la misma mesa.

Fue un Hombre William Claridge de Londres que adquirió un hotel y lo puso a niveles altos el cual fue patrocinado por personas celebres de la alta sociedad de la ciudad.

Durante este siglo aparecieron varios cambios que ayudaron a la industria de la hotelería, como fue la aparición de los barcos a vapor, por esta razón las persona viajaban en barcos por que eran más rápidos, es decir que en menor tiempo llegaban a sus lugar de destino y tenían mayor comodidad.

En los Estados Unidos las posadas generalmente eran construidas en los puertos ya que ofrecían el servicio de hospedaje a los viajeros que llegaban a América en los barcos.

Siglo XIX

Durante este siglo aparecieron las compañías ferroviarias las cuales unían al país, hicieron accesibles a la mayor parte de lugares en menos tiempo a diferencia de las diligencias en donde se necesitaban horas y hasta días para llegar al destino. Con la creación de este medio de transporte se construyeron estaciones y también alado de estas se construyeron los llamados Hoteles Ferroviarios y también pequeños hoteles para los viajeros que hacían usos de las líneas provinciales.

Existieron dos movimientos que estaban ligados a la salud, los cuales hicieron que los viajes crezcan, entre ellos tenemos la abstinencia a la bebidas alcohólicas y las Aguas Minerales, por esta razón se inauguraron hoteles de abstinencia y hoteles en donde se encontraban cerca las Aguas Minerales y muchas personas viajaban para conocerlas y el transporte ayudo al ingreso de estos lugares. El interés por los centro turísticos aumento sobretodo en las costas, se crearon nuevos hoteles , la competencia por el precio de una habitación empezó.

Los buques de vapor traían pasajeros de Norteamérica a Europa y pasajeros europeos a Norteamérica en días a diferencia que los barcos a vela se demoraban semanas, en los hoteles se ofrecían comida de alta cocina dirigida por chefs o

gerentes de restaurantes, ofrecían alojamiento y alimentos, todo este servicio era de lujo, esto llevo a un número elevado de turistas norteamericanos que iban a Europa por razones de negocios y placer.

Durante la época colonial, las posadas en los Estados Unidos eran igual que las tabernas en Europa en donde las habitaciones eran compartidas. Por esta razón los dueños de las posadas mejoraron sus servicios y se construyeron alojamientos más grandes y bien equipados, estos operaban en los puertos y junto a las tabernas.

Uno de los primeros hoteles estadounidenses fue “The City Hotel” localizado en New York, se inauguró en 1794 en el puerto, era un espacioso edificio con 73 cuartos y este se convirtió en un centro social. Este ayudó e inspiro a muchos en la construcción de nuevos hoteles como “Exchange Coffe House” en Boston, el segundo “City Hotel” en Baltimore, “Mansión House” en Filadelfia y “Adelphy Hotel” en New York. Este último era uno de los rascacielos a construirse en New York.

Durante este siglo en 1829 se da la construcción de un gran hotel en Boston llamado “The Tremon House” que este fue modelo durante 500 años. Este hotel ofreció lo que ningún otro hotel ofrecía y era habitaciones individuales, dobles o simples, cada habitación tenía su llave, tenían su lavabo o charola, una jarra y un jabón gratis.

Tenía un restaurante de comida francesa y en este hotel se implanto el servicio de botones, también tenía un cuarto de teléfonos. Después varios hoteles le siguieron como “El Chicago Grand Pacific”, “Palmer House” entre otros.

William Chapman fue quien construyó uno de los hoteles mas lujosos con el nombre de “Palace Hotel” que se estableció en California con 800 habitaciones y con 7 pisos, su diseño estaba basado en los palacios europeos, los pisos eran de mármol, el techo tenía domos de vidrio y tres patios, este hotel tenía su propia planta eléctrica, agua que provenía de pozos profundos.

A principio de este siglo un nuevo individuo entro en el mundo de los viajes y fue un hombre de negocios por esta razón el vio la necesidad de construir un hotel comercial especialmente para personas que viajaban por negocios, ya que muchos hoteles o eran caros o demasiado baratos y el servicio era deficiente y este hombre se llamó Statler el cual inauguró en New York este hotel en donde añadió a las habitaciones baños privados, agua fría corriente, espejos de cuerpo entero, encendedores de luz cerca de la puerta de entrada, cerraduras y periódicos matutinos gratis, recibían gratis una jarra de agua helada y el precio de la habitación por noche era de un dólar y medio, esto fue a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX. Se implemento la cocina francesa y por lo tanto al recibir una buena aceptación empezó a construir otros hoteles similares y así se creó la primera cadena hotelera llamada “Statler Hotels C.O”.

Siglo XX

Primera Guerra Mundial

Después de la Primera Guerra Mundial, la cual trajo muchos cambios en principio como la escasez del personal, esta época fue inactiva para el desarrollo de los hoteles. Pero al concluir la Primera Guerra Mundial se construyeron muchos hoteles en las ciudades grandes y en las comunidades pequeñas.

Pero fue en 1927 donde se construyó en Chicago el “Stevens Hotel” conocido actualmente como Conrad Hilton, este hotel tenía 3000 habitaciones, fue el hotel más grande del mundo y poco tiempo después se construyeron otros hoteles como el “Waldorf Astoria” en New York y “Pierre”.

Al llegar la Depresión casi se borra la industria hotelera, el 85% de los hoteles tuvieron que cerrar y otros fueron a la quiebra, y por esta razón muchas cadenas hoteleras pasaron a manos de los bancos o compañías financieras.

Pero Conrad Hilton se arregló para mantenerse con vida, gracias a las inversiones de petróleo y gas.

Durante esta época las habitaciones estaban vacías.

Segunda Guerra Mundial

En 1940 la Industria hotelera se estaba estabilizando cuando estalló la Segunda Guerra Mundial la cual creó el mayor movimiento de personas jamás visto, ya que

millones de ciudadanos ingresaron a la Fuerzas Armadas y por esta razón existió una gran demanda de habitaciones, ya que muchos de estos ciudadanos iban a las fabricas de municiones, otros coordinaban planes de defensa, por esta razón también hubo falta de personal.

Al alcanzar su punto máximo en la ocupación de habitaciones se podía observar a personas durmiendo en los vestíbulos del hotel, porque no habían habitaciones disponibles y por no tener personal ya que la mayoría se había inscrito para la guerra, se tuvo que contratar a personas sin experiencia en servir a los huéspedes en un hotel, en especial en los hoteles de Inglaterra por que estos eran italianos es decir los enemigos y emigraron a su país.

En 1942 Hilton adquirió un Hotel “la Town House” de los Angeles y después de un año se hizo cargo de algunos hoteles como “Roosevelt” y “Plaza” en New York y siete años más tarde adquirió el “Waldorf Astoria”.

En 1946 se formó la Organización Hilton, quien compró y construyó un gran número de hoteles de lujo y comprometió a las dos cadenas más grandes del mundo durante esa época, el Sheraton y Statler a trabajar en competencia.

Al finalizar la Segunda Guerra Mundial la industria hotelera entró en una nueva era de prosperidad.

Década de los 50, 60

Durante esta década muchos comenzaron a viajar gracias a otro invento de medio de transporte que era el automóvil, cada familia norteamericana tenía un automóvil y esto fue un factor importante para el crecimiento de los viajes dentro del territorio.

Los hoteles funcionaban más del 90% y dio un gran auge a la construcción de más hoteles, algunos hoteles que funcionaban en edificios grandes tuvieron que arrendar pisos para oficinas ya que esto servía para estabilizar la estructura financiera del hotel durante los periodos de baja actividad. En 1952 un hombre llamado Kemmons Wilson empezó a construir una cadena de hoteles y percibió un nuevo negocio para la industria hotelera los moteles los cuales eran más pequeños y tenían 50 cuartos y a veces menos, se los denominaba hoteles familiares, en estos lugares no era necesario la ropa formal, propinas ya que no existían botones, no había problemas de estacionamiento, las habitaciones eran nuevas, los muebles eran modernos, alfombrados de pared a pared, a veces había televisión y una piscina.

En 1960 el motel promedio tenía 100 cuartos con estacionamiento privado cada uno.

En California fue donde tuvo lugar la primera revolución de moteles Kemmons Wilson y Howard Johnson, quienes fueron los primeros innovadores en los referente a los moteles.

Uno de los primeros fue el Holiday Inn el cual constaba de 130 habitaciones, cada uno con baño privado, aire acondicionado y teléfono, otro servicio que implementaron fueron la piscina, hielo gratis, estacionamiento gratuito y perreras, los niños menores de 12 años no pagaban.

El primer Howard Johnson se abrió en Georgia en 1954 y su hijo en 1959 dirigió las operaciones hasta 1980.

Al principio algunos hoteleros tuvieron dificultad para decidir el papel de los moteles, en la industria hotelera, para algunos se trataba de algo pasajero para otros se trataba de la competencia.

Se dieron disputas interminables entre los hoteles y moteles, poco a poco se fue descubriendo que los moteles formaban parte de la industria hotelera.

Estos moteles tienen una similitud con la historia de los hoteles más antiguos, ambos tenían administradores independientes, pero al cabo de algunos años se formaron cadenas de moteles.

Entre los años de 1950 y 1960 California se encontró en la cabeza, en el número uno de moteles que el Medio Oriente y Nueva Inglaterra juntos.

Todos estos moteles crecieron a lo largo de las autopistas y en las afueras de las ciudades, ya que era la mejor ubicación y después empezaron a surgir moteles en el centro de algunas ciudades, debido al alto costo de los terrenos, dentro de las ciudades estos se construyeron en forma vertical.

En New York nos encontramos con un Motel que tiene 27 habitaciones, el “Squire Motor Hotel” el “Holiday Inn” tenían 600 habitaciones.

Durante 1950 se produjo una disminución en la ocupación de los hoteles a pesar de que mucha gente salía a vacaciones y la razón era que estos viajeros se distribuían entre hoteles y moteles. Con la creación de los moteles, muchos hoteles pequeños localizados en pequeñas ciudades desaparecieron.

La ocupación de los hoteles bajo del 87% en 1946 al 63% en 1960 porque la ocupación en Moteles era del 69%.

Durante 1950 se crearon organizaciones y asociaciones sobre todo en relación a moteles, la crecer esta cadena los administradores se encontraron con una difícil posición de competencia.

Estas Organizaciones de referencia han tenido gran éxito y a partir de esto, los administradores obtienen beneficios de promoción y ventas, disponen de un nombre de marca.

Algunas de las Asociaciones conocidas son:

Alamo Plaza, Best Western, Best Eastern, American's, Best Choice, etc.

Durante la década de 1950 se establecieron las franquicias en el campo de los moteles.

Entre las mayores cadenas de franquicias tenemos Holiday Inn, Howard Johnsons's, Hyatt House, Ramada Inns, Sheraton Inns, Hilton entre otras.

En los años 60 apareció el hotel económico o Budget hotel estos vendían solo el espacio de habitación sin servicio de comida o bebida, se construían en terrenos baratos y tenían vestíbulos pequeños.

No tenían mucho personal, no había ni botones, ni portero.

Por esta razón ofrecían tarifas bajas que la de sus competidores, estas cadenas crecieron rápidamente.

El primer hotel económico fue Travelodge, se inauguró en Washington en 1956 actualmente esta es subsidiaria de Trust House Forte, una cadena de lujo del Reino Unido.

El primer hotel austero y económico fue el Motel 6 se estableció en 1963 su precio era de 6.66 dólares, con alojamiento sencillo sin televisor y teléfono.

En los años 70 esta idea de precios bajos capturo la imaginación de los inversionistas y se construyeron de moteles económicos.

En la actualidad

Con la aparición de la aviación comercial, después de la Segunda Guerra Mundial, los viajes se incrementaron ya que este transporte llegaba con mayor rapidez al punto de destino que por barco y por tren, y con mayor comodidad, otro de los factores que influyeron fue la creación de grandes compañías de hoteles en especial en Inglaterra como la "Trust House Forte", "Grand Metropolitan" estas eran de propietarios de grandes compañías de cerveza, ya que tenían capacidad

para conseguir los recursos financieros necesarios y administradores expertos en hotelería, suministros de alimentos y bebidas, etc.

Al mismo tiempo la educación y entrenamiento para gerentes y personal hotelero es mucho más especializado. Existen hoy en día miles de instituciones que capacitan a miles de personas cada año.

En 1982 la compañía de Holiday Inn construyó los primeros hoteles Embassy Suites y Crowne Plaza y poco después comenzó a desarrollar los Hampton Inns de servicio limitado que ahora son una cadena independiente, esta se convirtió en 1985 en la Holiday Corporation. La cadena Holiday Inn es ahora una subsidiaria de un grupo de Hoteleros Británicos llamada Bass Company.

El caso de Willar Marriot

El comenzó como dueño de un restaurante de comida rápida y en 1928 Marriot convirtió su cadena de puestos de cervezas en tiendas de sandwiches de carne cocinada en salsa picante, 20 años más tarde Marriot se extendió en el campo del hospedaje y construyó un Imperio Hotelero.

El caso de Howard Johnson

En 1925 era un vendedor de medicamentos con el mismo nombre, después Johnson creó su propia línea de nieve, lo cual le ayudó mucho ya que así abrió su

primera fuente de soda y el comedor más popular, añadió hamburguesas, hot dog, etc. y se convirtió en el primer restaurante del mundo.

En 1954 Johnson ya tenía más 400 restaurantes y decidió expandirse a la industria del hospedaje.

Las cadenas hotelera como Hilton, Sheraton, Marriot, Howard Jhohson, continuaron teniendo un gran éxito.

CAPITULO II

AREAS DE UN HOTEL

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

A este departamento se le considera la cabeza de la organización de un hotel y por lo tanto se divide en tres partes muy importantes que son:

1.- Consejo Administrativo:

Este Consejo es elegido por lo accionistas para que en su nombre tome las resoluciones financieras de la empresa.

Entre estas funciones tenemos:

- Nombra al Director General de la Empresa.
- Fija los planes generales del Hotel.
- Determina los dividendos que serán repartidos entre los accionistas.
- Decide el porcentaje sobre los beneficios que debe ser destinado a amortizar deudas contraídas por el Hotel.
- Aprobar las reinversiones dentro de la misma empresa.

2.- El Director General:

Es el responsable de llevar a la práctica los planes, objetivos, etc. fijados por el Consejo Administrativo y conseguir así que el dinero de los accionistas rinda los beneficios que se han fijado.

Las funciones que el Directo General realiza son:

- Fijar los objetivos, estrategias, políticas, programas y los presupuestos de la empresa,
en general y de cada uno de los departamentos que conforman el hotel en particular.
- Decidir sobre el sistema de organización más apropiado para la empresa.
- Proponer al Consejo Administrativo la modificación y ampliación de los planes que se han trazado en un periodo determinado.

Dentro de la Dirección General nos encontramos con un asesor financiero quien lo aconseja desde el punto de vista técnico cada vez que deba tomar una decisión económica dentro de la empresa.

3.- El Gerente General:

Es quien lleva a la práctica los objetivos, políticas y programas establecidos por el Directorio general.

Las funciones que el Gerente General desempeña son:

- Es el Representante del hotel frente a las autoridades como a las entidades oficiales, Cámaras y Asociaciones.

- Establece las normas a seguir por parte del hotel con sus empleados o sindicatos.
- Consigue el optimo rendimiento con cada uno de los empleados de los departamentos del hotel, coordinando con las diversas actividades a realizarse y delegando responsabilidades.
- Firma los contratos necesarios para el desenvolvimiento normal de las actividades de un hotel.
- Dirige el servicio de vigilancia para la protección del hotel y de sus huéspedes.

El Gerente General tiene un Coordinador General cuyas funciones son:

- Programar las actividades de los departamentos que se encuentren relacionados entre sí, evitando interferencias dentro de la unidad del hotel.
- Promover la comunicación con todos los niveles jerárquicos dentro y fuera de los departamentos.
- Supervisa la correcta aplicación de los medios para que los empleados realicen el trabajo eficientemente.

Aquí también se planean, toman decisiones, controlan el trabajo, reclutan y motivan a la gran variedad del personal y estos Gerentes o Jefes Departamentales son aquellos que tienen largas horas de trabajo, a veces horarios irregulares y tienen que enfrentarse a personas difíciles.

La forma de organización de un Gerente influye sobre el hotel, así como también en que tipo de mercado se encuentra el hotel.

Las principales divisiones de la gerencia están diseñadas para integrar a los diferentes departamentos de manera que trabajen juntos.

Hoy en día con la Industria Hotelera en auge existen diferentes niveles gerenciales, ya que se crean cadenas hoteleras o Franquicias en distintas ciudades y países por lo tanto existen Gerentes de área, regionales y Directores Regionales.

La Organización de un hotel es diferente, no todos los hoteles tienen las mismas áreas departamentales y sus funciones (ver anexo 2 - 4) aquí nos encontramos con distintos organigramas de distintos hoteles.

El Gerente de un hotel deberá realizar sus visitas a cada departamento y el Gerente se mantiene en contacto por medio de visitas ocasionales, juntas frecuentes con los jefes de departamento que conforman el hotel.

Los Gerentes aveces tratan con el personal cuando los Jefes de Departamento no han resuelto nada sobre algún tipo de problema que se presente.

El Gerente realiza reuniones con los proveedores y con representantes, también reuniones con los ejecutivos de los departamentos para hablar sobre proveedores con los Gerentes de área, asesores de alimentos y bebidas.

También realiza recorridos por el hotel para revisar la limpieza de este. Un Gerente debe ser competente en todos los departamentos es decir saber de las

actividades que realiza cada departamento y este conocimiento debe ser amplio y abarcar varios puntos como :

- Preparación y Servicio de alimentos y bebidas.
- Compras y fijación de precios.
- Uso y mantenimiento de textiles y materiales de limpieza.
- Contabilidad.
- Marketing
- Leyes, entre otras.

También es necesario que un gerente pueda motivar, controlar, organizar y planear dentro de un Hotel.

Generalmente un hotel debe registrarse bajo ciertos reglamentos para la iniciación en el negocio, que consideraciones deben tomar, existen ciertas especificaciones y cada una es para cierto tipo de categoría del hotel, hay especificaciones o reglamentaciones para hoteles desde 5 estrellas hasta 1 estrella y siempre deben tomar muy en cuenta esto para ver si el hotel por sus servicios, calidad y estructura puede ser de 5 estrellas o no, para constatar esto podemos observar, cuales son las Condiciones Generales para hoteles 5 estrellas (ver anexos) y el Reglamento Hotelero que rige las actividades de los hoteles en el Ecuador (ver anexos).

DEPARTAMENTO DE RESERVAS Y RECEPCION

Este Departamento en especial el de Reservas es en donde como la palabra lo indica es donde se realiza la reservación de habitaciones, en algunos hoteles esta área esta en conjunto con el Departamento de Recepción, o con el Departamento de Ventas o por separado.

Aquí además de encargarse de las reservaciones de habitaciones, también se encarga de las reservaciones de los Banquetes, Seminarios, esto nos ayuda al control y seguimiento, nos permite prever la adquisición de alimentos y bebidas por lo tanto esto se realiza en conjunto con el Departamento de Alimentos y Bebidas y demás Departamentos que se encuentren relacionados.

Las Reservas pueden ser hechas por:

- El Cliente quien se pone en contacto directo con el hotel.
- Mediante una Agencia de Viajes o Agencias de transporte Aereo y Terrestre en donde el cliente contrata el paquete y estas Agencias se encargan de hacer las reservaciones y los pagos.

La Agencias de Viajes en el momento de vender el paquete lo hacen ya haciendo una reserva en el hotel, la reserva puede hacerse de dos formas:

- Con o sin deposito.

Cuando el cliente cancela el paquete, la Agencia de Viajes entrega la hotel un Voucher con el cual cancela la estancia y la pensión alimenticia.

En la reserva sin deposito el cliente cancela directamente al hotel y este le devuelve a la Agencia de viajes la respectiva comisión.

En el momento que se recibe una solicitud para la reservación de una habitación el personal encargado debe revisar inmediatamente si existen o no habitaciones disponibles para la fecha requerida estos e lo hace por medio de la computadora.

Existen unas hojas de reserva (ver anexo 5) en donde se encuentra recopilada toda la información sobre la habitación y los servicios al cliente, cuando la reserva es por grupo se realiza en una sola hoja de reserva y el nombre de la persona responsable del grupo, la cantidad de habitaciones que ocuparan. Estas hojas son colocadas en orden alfabético, para mayor facilidad un día antes de la llegada este documento pasa del área de reservas al área de recepción para la realización de la lista de llegadas de ese día.

Otro documento utilizado es el Slip de Reservas (ver anexo 5) el cual consta de:

- Nombre y Apellido del Huesped
- Fecha de llegada y salida
- El tipo de habitación, si esta es simple, doble, en algunos hoteles no se encuentran habitaciones triple, y las Suites.
- Nombre de la empresa o persona que hace la reservación.
- Pendiente de confirmación o la fecha hasta cuando se realice la confirmación.
- Observaciones.

Cada Slip de reservas tiene un número y este se lo realiza para obtener mayor información sobre el huésped que va a estar en el hotel.

Cuando las oficinas de Reservas se encuentren cerradas en Recepción es donde cogen las llamadas y realizan las reservaciones que al otro día son pasadas a Reservas.

La Recepción (ver anexo 6) es el centro principal de un hotel, es la más importante de los demás departamentos ya que este es el punto de comunicación entre el huésped y el recepcionista, es el eje de la actividad hotelera, en este departamento el huésped puede recibir cualquier tipo de información por lo tanto es considerado también como centro de información para el huésped durante su permanencia, asignación de habitaciones, se acepta cualquier tipo de reclamo, pagos de las cuentas, se proporciona arreglos financieros y de crédito, etc.

La Recepción siempre debe estar localizada al ingreso del hotel y cerca de este el Vestíbulo o Lobby (es considerado como una sala de espera o sitio de descanso para los huéspedes o visitantes). Estos Vestíbulos o Lobby deben ser amplios, desde aquí es donde se parte a los distintos servicios que ofrece el hotel como se da el caso de restaurantes, bares, tiendas de comestibles y encontramos Agencias de Viajes que atienden al interior del hotel para facilitar al huésped cuando este desee realizar algún tipo de excursiones, salidas, city tours, etc.

Una Recepción en algunos hoteles se divide en 4 secciones:

- La primera el huésped es atendido en el momento de registrarse.
- La segunda se entrega las llaves de la habitación al huésped, aquí también se le entregan los mensajes, correspondencia y recados a los huéspedes. En Recepción detrás del mostrador se encuentran unos estantes en donde están las llaves de cada habitación.
- La tercera corresponde a una mesa de información para los huéspedes, en donde se da información sobre los servicios que ofrece el hotel, la comunidad y cualquier atracción de la zona.
- La cuarta se encuentra la Caja de Recepción en donde, además de pagar las cuentas también se realiza el cambio de cheques, efectivo o divisas extranjeras, la Caja de Recepción se encuentra conectada con el Departamento de Contabilidad.

Las reservaciones en los hoteles pueden ser hechas por teléfono, carta o directamente la persona interesada, esto pasa la subgerente quien lo lleva a su personal para verificar si el huésped se encuentra en el historial del hotel, ya que si el huésped es considerado cliente frecuente o importante son recibidos con pequeños obsequios en su habitación, sean estos arreglos florales o canastas de frutas, etc..

En la Recepción después de revisar la reservación y de que todo este en orden el huésped llena una tarjeta de registro o hoja de reservaciones (ver anexo 7) con el

nombre, dirección, teléfono e identificación como la cédula de identidad o el pasaporte, fecha, tipo de habitación, hora de llegada, días de permanencia en el hotel, si la reservación fue hecha por teléfono, carta, personal, etc. también en esta tarjeta se coloca si el huésped es nacional o extranjero. Después esta tarjeta se archiva en orden alfabético, después se llena una hoja amarilla (ver anexo 7) en la cual consta el nombre, fecha de llegada, tipo de habitación, hora, número de días y por quien fue hecha la reservación, fecha de autorización, en la casilla de registro se llenan todos los datos mencionados anteriormente, esto se entrega a la secretaria para que de respuesta sobre la base nueva de la información. Mientras que en otros hoteles utilizan tarjetas de diversos colores, estos colores representan a un tipo de habitación sea esta simple, doble, triple, Suites, a veces las Suites se tratan por separado y los alojamientos especiales y se encuentran fuera del alcance del huésped. Una vez asignada la habitación se procede a llenar una tarjeta por triplicado en esta consta los nombres del huésped, la dirección, la tarjeta de crédito a cobrar, el número de la habitación, fecha de entrada y fecha de salida. La una tarjeta va al estante, la otra a la lista de información y la última la conmutador. También se llena un folio de contabilidad por duplicado aquí consta los mismos datos del huésped como en la tarjeta anterior, la una papeleta va a la Caja de Recepción en donde al huésped se le hace firmar un voucher de garantía y también esto sirve para poder activar el teléfono de la habitación.

Mientras que en la oficina de reservaciones los empleados preparan las formas de reservaciones, cuando empiezan a realizar la limpieza del departamento de Ama

de Llaves deben fijarse en los letreros puestos en el picaporte de la puerta, los cuales dicen que no desean ser molestados, en estos hoteles se ofrece el servicio de lavandería en donde las camareras o mozos son quienes recojan la ropa de los huéspedes para llevarla a la lavandería, aquí se llena un documento por duplicado y esto se carga ala cuenta del cliente. Para el lavado de alfombras, ventanas, cortinas, áreas públicas se encarga el Departamento de Mantenimiento.

Cerca de la Recepción encontramos a los botones, en alguno hoteles el uniforme es estilo clásico, son llamados por medio de un timbre o campana que se encuentra en el mostrador de Recepción y a ellos la recepcionista les entrega las llaves quien guía a los huéspedes a su habitación, este se encarga de enseñar como utilizar los diferentes aparatos eléctricos que se encuentra en la habitación como el aire acondicionado, calefactor, televisor, etc. también de responder a las preguntas de los huéspedes e indicar cuales son los servicios que ofrece el hotel.

Podemos encontrar habitaciones en las cuales existen conexiones con otras habitaciones en caso de un número mayor de huéspedes (familias) o disponer de camas extras y cunas en caso de niños pequeños.

En el momento de cancelar se pregunta al huésped si ha realizado algún servicio extra, si es así se anota a la cuenta, cuando el huésped se pasa de la hora de salida que generalmente es del mediodía (12:00) hasta las (15:00) horas, el huésped paga un día más por pasarse de la hora de salida, esto se debe a que en este tiempo se realiza la limpieza de la habitación para poder ser ocupada nuevamente, pero si

existe el caso de que el huésped quiera quedarse por más tiempo entonces debe notificarlo inmediatamente a Recepción como en el caso de que las llaves se estriban, esto viene a ser una pérdida para el hotel.

DEPARTAMENTO DE VENTAS

La existencia del hotel es gracias a la función que realiza este departamento.

Un hotel tiene 3 servicios que ofrece:

- Las habitaciones que es el servicio más rentable.
- Alimentos como restaurantes.
- Bebidas como bares.

Hoy en día un hotel no ofrece tan solo este servicio que es el de llegar a pasar un cierto tiempo, sino también se ofrece el servicio de sus salones principales para recepciones seminarios, convenciones, conferencias, etc. y esto representa un gran negocio para el Hotel.

Con el desarrollo de la industria hotelera en el Ecuador el Departamento de Ventas es una parte importante de la administración.

El gerente de un hotel no solo recibe y saluda a los huéspedes importantes, sino es un ejecutivo de negocios cuyos intereses principales son los porcentajes, estadísticas y la administración en general.

De las Relaciones Publicas que normalmente las realizaba el Gerente las ha tomado a su cargo el Departamento de Ventas, así mismo este departamento en conjunto con el Gerente son los principales contacto del hotel para con sus clientes.

Generalmente el Departamento de Ventas esta integrado por un gerente de ventas y un cuerpo de vendedores, este varia de acuerdo al tamaño del hotel (ver anexo 8).

Las actividades que se realizan son:

- Asigna a cada vendedor una cuota.
- Crea tarifas.
- Crea paquetes especiales para promocionarlos.
- Crea y organiza una lista de clientes importantes para enviarles por correo sobre los servicios que brinda el hotel.
- Supervisa la correcta presentación del personal de ventas.
- Registro del proceso de las ventas por parte del cuerpo de vendedores.
- Participa en las juntas con los superiores del hotel y también con sus vendedores.
- Presenta una lista de gastos y el de sus vendedores.

Las siguientes actividades son aquellas por los cuales se puede propiciar las ventas:

- Visitar personalmente en orden a los clientes potenciales y personal clave de las empresas para promover la venta de los servicios del hotel
- Buscar nuevos mercado potenciales.
- Investigar todo sobre las convenciones que la competencia a captado para poder ofrecer en un próximo futuro.
- Recuperar a los clientes perdidos

- Participar en todos los eventos de carácter empresarial, gubernamental o industrial para tener una oportunidad para poder captar negocios que beneficien al hotel.
- Representar al hotel en cualquier evento que se presente.

El Departamento de Ventas da el territorio, el cual es asignado a cada vendedor, este deberá investigar si esta área ya ha sido trabajada, en el caso de que sí, el vendedor ira a archivos para obtener mayor información en términos de tipo de comercio e industria que integra esa zona, lista de posibles proveedores de negocios y planear las visitas frecuentemente.

Una vez determinado el territorio de ventas y detectado a los posibles proveedores se determina el número de visitas sean estas diarias, tres veces a la semana, una vez por semana, etc. y se habrá una tarjeta de cada empresa donde tendrá datos informativos sobre esta empresa, sea nacional o extranjera y esta constara con el nombre, dirección, teléfono, nombre de la persona visitada, su titulo, puesto, etc.

El éxito de esto es dirigirse principalmente a las personas adecuadas que en algunos casos es el Director de la empresa, pero en otras tienen departamentos especiales como el de Relaciones Humanas o Industriales quienes efectúan las reservaciones en los hoteles y pasajes aéreos al personal.

También muchas empresas realizan seminarios y convenciones por lo tanto el vendedor deberá investigar, la fecha y los servicios que requiere, entonces así se realiza una cita con la persona correcta para ofrecerle los servicios del hotel, dando a conocer las tarifas de las habitaciones y precios de alimentos y bebidas.

El vendedor debe asegurarse de tener todo el material necesario y disponible que pueda ocupar en la entrevista como folletería, tarifas, información sobre los servicios e instalaciones que el hotel ofrece. Un vendedor deberá ser dinámico, inteligente audaz ya que debe emplear una serie de mecanismos y argumentos para poder convencer y vender, en el momento de cerrar el trato el vendedor se encargará de llevar a la persona interesada a que conozca el hotel, las instalaciones y los servicios que este está comprando.

El Departamento de Ventas opera en tres divisiones que son los clientes, relaciones personales y relaciones comerciales, ya que estas son fuentes de negocios.

Los Departamentos que se relacionen con este Departamento de Ventas son el Departamento de Recepción, Alimentos y bebidas, etc.

En los últimos años se han creado hoteles en distintas ciudades del mundo en donde las Convenciones son de mayor frecuencia y estas actualmente son el principal mercado para los hoteles, ya que estas se realizan o celebran anualmente, así como también las reuniones de múltiples asociaciones sindicales y educativas, fraternidades y grupos profesionales y pueden ser hechas por empresas de la misma

ciudad, de otras provincias e inclusive de otros países, la época precisa para la realización de estos eventos es la temporada baja después de las temporadas altas, después de vacaciones pero lamentablemente esto no es siempre.

El hotel necesita sobre todo de una publicidad que es uno de los principales medios que se utiliza para su promoción de servicios, y entre estos medios pueden ser la correspondencia directa o publica, propagandas en las carreteras, nombres de huéspedes importantes que nos visitan y están a gusto en el hotel son una fuente importante de publicidad, en las Agencias de Viajes, Empresas de Transporte Aereo, Terrestre, revistas de Turismo, Revistas informativas, etc., también contamos con la publicidad por televisión aunque este medio es muy costoso, en la radio, la prensa, etc..

Otras fuentes de negocios son los empleados de ventas que no solo venden en persona sino buscan otros contactos que proporcionan negocios la hotel como por ejemplo las Agencias de Viajes y Transporte nombradas anteriormente ya que estas crean paquetes turísticos en donde nuestro hotel puede ofrecer nuestros servicios.

El alquiler o renta de locales que le hotel dispone para banquetes, recepciones, fiestas, etc. es un ingreso más para el hotel. Normalmente el hotel cuenta con un sin número de servicios que brinda al huésped como son: lavandería, restaurantes, tiendas dentro del hotel y promoción de estos servicios que esta a cargo del Departamento de Ventas.

El Departamento de Ventas puede hacer uso de las relaciones con otras empresas o personas para promocionarse, por ejemplo en las empresas existe personal que viaja constantemente por motivos empresariales, por esta razón el hotel puede ofrecer los servicios de estadía al igual que a los clientes claves. Los clientes que viajan por negocios y que visitan constantemente o de vez en cuando el hotel se pueden convertir en clientes regulares gracias a la atención y prestación de servicios de buena calidad. Esto sería un punto a favor para el hotel ya que las buenas experiencias de los clientes se consideran como una publicidad gratuita.

En un hotel debe existir siempre un manejo de quejas y opiniones ya que es muy importante saber la opinión del huésped y para poder resolver o cambiar algunos errores que el hotel comete o algún servicio que este no ofrece y así satisfacer completamente la necesidad del huésped. El Departamento de Ventas debe saber a qué agente contratar para atraer mayores clientes, esta parte es un poco difícil ya que esta persona representaría la imagen del hotel, todo vendedor debe ser dinámico, sociable, estar bien presentado, debe tener el dominio de por lo menos dos idiomas y facilidad de palabra.

El ingreso del vendedor deberá ser considerado ya que este es necesario para que pueda vivir de una manera digna, una vez que sea contratado pasará por un entrenamiento adecuado. También es muy importante que un vendedor reciba incentivos ya que a esto se le considera un sinónimo de estímulo que todo gerente otorga a su empleado, en este caso sería el agente de ventas, estos incentivos y motivaciones pueden ser: vacaciones pagadas, compensaciones extras, realizar una

carrera dentro de la empresa, un entrenamiento adecuado, especializaciones pagadas en el exterior, préstamos, créditos, etc.

DEPARTAMENTO DE CONTRALORIA

Este departamento es el cerebro del hotel es donde se planean, presupuestan y analizan todas las actividades divisionales y departamentales. En este departamento se desempeñan 4 funciones básicas:

- 1.- Contabilidad precisa que es una de las responsabilidades mas antiguas, casi todas las funciones contables son de naturaleza técnica y requieren de capacitación o experiencia especializadas.
- 2.- Control de costos de efectivo.
- 3.- Pronósticos precisos.
- 4.- reportes financieros.

Este departamento también es responsable de elaborar presupuestos, manejar solicitudes de crédito, realizar contabilidad, manejar la nómina y planificar el futuro financiero del hotel.

Dentro de este departamento existen dos unidades:

- **El efectivo General:** que es la contabilidad que se relaciona con los ingresos del hotel, el cajero maneja todas las transacciones de efectivo, incluyendo el cobro de cheques, el pago de huéspedes y facturación. El auditor lleva un control de dinero de sus huéspedes que ocupan las habitaciones así como los grupos de clientes de convenciones o corporaciones con créditos establecidos.

- **Cuentas por pagar:** aquí se efectúa toda la contabilidad relacionada con el dinero que el hotel debe a los proveedores y empleados, así como el dinero que le deben al hotel.

Aquí se producen los cheques de nómina y los desembolsos, pagos por gastos de operación como equipos, teléfonos, provisiones, etc.

Este departamento es manejado por el Contralor o Jefe de Contabilidad aquí se incluye el jefe de crédito, jefe de nóminas, un jefe de contabilidad que se encarga de supervisar a un equipo de cajeros y de especialistas en contabilidad (ver anexo 9).

El contralor es el encargado de reportar directamente al Director Ejecutivo del Hotel y es responsable de planear y plantear procedimientos de contabilidad, también tiene a cargo la supervisión del personal de la división y preparar los reportes financieros. Este tiene a su cargo dos responsabilidades importantes que son:

- El análisis de ingresos
- El control de gastos.

Al Contralor puede asistirle un controlador de presupuesto además de los nombrados anteriormente.

La función principal del personal es estar al tanto de los pagos en las cuentas de los huéspedes y llevar los registros detallados del dinero que se debe a los

proveedores como por ejemplo lavanderías comerciales, vendedores de cristalería, etc.

Si el hotel tiene la necesidad se puede contratar a un controlador de inventario quien supervisa la llegada, almacenamiento y entrega de las provisiones para el hotel así como también el equipo de oficina, averiguar su precio y surtir ordenes de compra.

El Controlador de la división de alimentos y Bebidas también puede formar parte de este departamento.

Para la realización de la contabilidad se utilizan varias herramientas como son:

- Cuentas, facturas y recibos de los huéspedes.
- Diarios de ingresos de caja.
- Diarios de egresos de caja.
- Diarios de cuentas por cobrar
- Ordenes de compra
- Diario de Cuentas por pagar
- Diario de nóminas
- Reporte de ventas.

El auditor e quien supervisa a este departamento y el cual también se divide en categorías como:

En primer lugar tenemos los ingresos que se refiere a los documentos por cobrar o el efectivo que ingresa al hotel por servicios que presta a sus clientes.

Al finalizar el día se realiza un resumen completo del tipo y cantidad de negocios realizados.

En segundo lugar tenemos los egresos que se refiere a todas las adquisiciones que el hotel realiza, las cuales deberán ser registradas.

El Departamento de Alimentos y Bebidas es quien se encarga de las adquisiciones de los productos con la autorización del gerente.

En este departamento se realizan el pago de los sueldos y salarios de sus empleados, así como también las comisiones, horas extras, etc. y a veces los hoteles ofrecen a sus empleados vacaciones pagadas, esto se lo hace como un incentivo cuando es un buen empleado.

Se registran y calculan las deducciones, así como el sueldo neto de cada empleado. Al finalizar cada mes, se cierran los libros, se preparan estados financieros como Utilidades Departamentales, Balance General y el Balance de Pérdidas y Ganancias.

Se realizan los informes estadísticos en donde consta las comparaciones de periodos por habitaciones, alimentos y bebidas y entre estas comparaciones tenemos:

- Los valores totales del mes comparados con los valores del mes anterior.
- Los valores acumulados hasta la fecha actual.
- Los valores totales del mes comparados con los valores totales del mes del año anterior.

A veces es necesario que una empresa privada fuera del hotel realice una auditoría en un periodo de 6 meses, o por lo menos una vez al año, mediante estos resultados se puede observar si el hotel prosperará en el futuro o no.

Todas las propagandas que el hotel realice tienen que ser hechas por medio de las Agencias Publicitarias.

En el Departamento de Contraloría es donde realizan las declaraciones del impuesto a la Renta y también el cálculo de los mismos. En este departamento se manejan la contabilidad de Costos y Comercial.

En la Contabilidad de Costos es en donde se relaciona el costo unitario de los servicios que ofrece el hotel, sin estos costos no se puede determinar el valor de los productos de cada departamento. El contralor es quien mide la eficiencia y el buen funcionamiento del hotel, en el momento de obtener resultados de las operaciones realizadas se interpretan y se planifican las políticas que se van a seguir.

Además el Departamento de Contraloría realiza las siguientes actividades y créditos como:

- La obtención de Capitales y Créditos.
- Presupuestos Generales.
- Inversión de Capital.
- Contabilidad de Costos.
- Contabilidad General.
- Control de Presupuestos.
- Control de Inmovilizado.

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

En este departamento tenemos varias funciones, entre las cuales tenemos al personal que se encarga del restaurante con la preparación de alimentos, servicio de los mismos y servicio de las bebidas y la otra parte se encarga del servicio a los huéspedes en sus respectivas habitaciones y además el servicio de banquetes y otros eventos de vital importancia para el hotel.

En este departamento las funciones se dividen en las siguientes áreas:

- **Elaboración de alimentos:** Este se encarga de la elaboración de los menús y preparación de los alimentos que van a ser servidos en el restaurante a cargo del personal de cocina o supervisores de almacén.
- **Servicio de alimentos:** Aquí encontramos a personal encargado como gerentes, supervisores y empleados quienes reciben, sirven y atienden a los huéspedes en el restaurante.
- **Servicio de bebidas:** tenemos al gerente de bebidas quien se encarga de administrar el bar, y el personal se encarga de servir las bebidas alcohólicas y demás en el bar y restaurante.
- **Servicio de Banquetes y Fiestas:** El personal es responsable del servicio de alimentos y bebidas en banquetes, fiestas y demás eventos importantes en el hotel.

- **Servicio a las habitaciones:** conocido como Room Service (Venta y provisión de alimentos y bebidas a los huéspedes en sus habitaciones) este se encarga de satisfacer las ordenes y los pedidos de los huéspedes en sus habitaciones, este departamento tienen su propio personal para las entregas.

En el caso de un hotel de 5 estrellas por lo general debe tener personal para Room Service a diferencia de Hoteles pequeños. Al igual que es necesario tener personal para la preparación de alimentos y tener además cocinas separadas si existe más de un comedor, como es el caso en un hotel de 5 estrellas y claro esta cada uno con su propio personal.

El gerente de Alimentos y Bebidas es en quien recae las responsabilidades de las operaciones de este departamento.

El gerente de este departamento es el principal administrador y sus funciones son:

- **Contratar empleados**
- **Capacitar empleados nuevos**
- **Supervisar las tareas de los distintos supervisores**
- **Desarrollar e implantar sistemas de control de los costos**
- **Elaborar pronósticos de venta y presupuesto**

Generalmente el gerente es aquel que inspecciona el restaurante y el bar diariamente para observar que esté limpio, bien presentado y bien provisionado. El también se encarga de llevar libros, prepara los informes, se reúne con el Directo

de Marketing para crear nuevas promociones, también con el Departamento de Ventas para planificar los servicios en las reuniones, fiestas, etc.

En algunos hoteles existe un Subgerente quien supervisa al personal de producción y servicio de alimentos y dirige al departamento en caso de que el gerente no se encuentre. Existe una persona en el restaurante quien vigila y comunica al Gerente cualquier información que tuviere y también comunica sobre el movimiento en cocina. En estos hoteles también tenemos la cafetería de empleados, esta puede tener su propia cocina, comedor y personal, bajo la supervisión de un gerente de cafetería.

La organización de este departamento tiene un individuo clave que es el controlador de costos y alimentos y bebidas, miembro del Departamento de Contabilidad, quien supervisa y controla los costos con la producción y elaboración de alimentos y un gerente y un subgerente que en ocasiones realizan las tareas de controlar los costos, el controlador en un hotel 5 estrellas puede tener un nivel igual al Gerente de Alimentos y Bebidas. En este Departamento las diferentes divisiones las podemos observar en un organigrama (ver anexo 10) .

El gerente del Departamento de Alimentos y Bebidas es el encargado de realizar todos los negocios con los proveedores, en este departamento se llena un documento con el nombre del proveedor y demás especificaciones que este demande. (ver anexo 11).

Un restaurante tiene tres áreas específicas que son:

- El comedor
- La cocina
- El almacén

El almacén puede estar dentro de la Cocina o cerca de esta.

El bar puede tener su propio almacén en donde se encuentre el licor o cava donde se almacenan los vinos.

La distancia entre la cocina y el comedor en un restaurante es corta ya que facilita el servicio. El bar a veces se encuentra cerca del restaurante o en otra parte del hotel.

El almacén se ubica cerca de recepción de alimentos en donde estos se reciben, y para sacar los alimentos del almacén, es necesario llenar un documento para su control. (ver anexo 12).

Este almacén se divide en 6 áreas principales.

- Area de Recepción
- Almacenamiento de licores
- Almacenamiento de alimentos secos
- Refrigerador de Lácteos y vegetales
- Refrigerador de Carnes y Congelados

En el almacén se utiliza el proceso de rotación del inventario que sirve para que sean utilizados primero los artículos con mayor tiempo de almacenamiento.

En el área de almacenamiento de alimentos secos tenemos los granos, especias, latas, pastas, Etc.

En el refrigerador de lácteos tenemos mantequilla, leche, queso, vegetales frescos como lechuga, tomates, pepinos, etc.

En el refrigerador de carnes se guarda carne de res, pescado, pollo y mariscos que deben ser usados en los próximos 3 días.

En este sector es necesario mantener la temperatura adecuada, las pérdidas por descomposición de alimentos influyen sobre el costo del departamento de Alimentos y Bebidas.

En el restaurante tenemos una distribución común, en donde existe cuatro áreas de almacenamiento:

- alimentos secos
- refrigerador de lácteos y vegetales
- refrigerador de carnes
- Congelador

En la cocina encontramos tres áreas para lavado de platos:

- Una para ollas y sartenes
- Para platos
- Cubierteria.

En los restaurantes generalmente de un hotel se lo utiliza máquinas de lavado de platos que esterilizan en menor tiempo.

En el área del restaurante hay una estación para los meseros en donde se encuentran las servilletas, cubiertos, agua fría y café.

En la entrada del restaurante se encuentra , con la estación del anfitrión-Host o Hostess (persona que trabaja en el comedor, su tarea principal dar la bienvenida a los huéspedes y ubicarles en su lugar, supervisar el servicio de alimentos y coordinar la asignación de las secciones) y también conocido con el nombre clásico de maitre quien realiza la misma actividad que un host o hostess, y por ultimo nos encontramos con el bar, el cual se divide en dos áreas principales:

■ mesas

■ barra

Estas mesas están par clientes que no deseen sentarse en la barra, un mesero recibe las ordenes y si no hay este, el cantinero realiza esta actividad o conocido como bartender o barman, para sacar bebidas sean estas alcohólicas o no, es necesario llenar un formulario, el cual puede ser utilizado por restaurantes y bares. (ver anexo 13).

Mientras que en frente a la barra hay sillas o taburetes . El equipo o instalaciones en un bar son un refrigerador, un basurero, licuadora, hielera, cristalería, cocteleras, etc.

Detrás del cantinero se exhiben los licores par que los clientes observen los tipos y marcas de licores existentes.

DEPARTAMENTO DE PERSONAL

Un hotel 5 estrellas, el cual es grande y moderno, tiene una organización compleja en donde el huésped es quien recibe los múltiples servicios que este hotel tiene y por esta razón el elemento humano, es decir el personal tiene un importante papel para su funcionamiento, y organización del hotel, ya que colabora con las operaciones y la administración que este realiza, y también, es de vital importancia la existencia de este departamento, el cual se ocupa de las relaciones entre el personal y este con el hotel como empresa, y como todo departamento tiene su propio organigrama (ver anexo 14) y tiene como principal objetivo:

- escoger
- servir
- perfeccionar

Esto lo realiza a todo el equipo humano que va a integrarse o que ya se encuentra integrado en el hotel.

Como en toda industria, siempre ha existido la dificultad en el momento de reclutar personal para los distintos puestos que se encuentren vacantes en el hotel, y por lo tanto este departamento es el encargado de hacerlo, a veces es difícil saber, si la persona elegida es calificada o no para el puesto a ocupar, ya que un porcentaje alto está mal informado sobre la actividad que se realiza en un hotel.

El Jefe de Personal o director observará que persona esta capacitada para desempeñar un puesto. Los encargados del personal deberán tener conocimientos básicos sobre como realizar las entrevistas, pruebas, mediciones de habilidades de las personas, que requisitos deben llevar los aspirantes para estos empleos y una de las más importantes es que este personal debe saber donde poner o colocar a estas personas, es decir en que puesto se desempeñaran mejor de acuerdo a sus cualidades y capacidades.

Para obtener el personal capacitado que vaya a desempeñar un puesto es necesario realizar:

Primero el reclutamiento en donde se atraen y llegan personal mediante anuncios en los medios de comunicación.

Segundo la solicitud, es cuando la persona o aspirante al puesto, esta en contacto con el personal de este departamento en donde este llena una solicitud de ingreso y debe constatar los datos personales y datos que esta lo especifique.

Tercero tenemos una entrevista con el Jefe de Personal o el personal encargado, en donde se le comunica al aspirante los requisitos necesarios para el puesto vacante y por esta razón se realiza un test que son probados experimentalmente en donde se observa la personalidad del aspirante, es decir se mide la intelegencia, habilidades, etc.

Cuarto tenemos la selección de los aspirantes en donde se reunen todos los elementos necesarios para el personal buscando y esto se lo hace viendo si esta persona ha resultado ser el más competente y estable.

En Quinto tenemos la contratación en donde el Jefe de Personal elabora un contrato que debe estar de acuerdo con la ley de trabajo.

Después el nuevo empleado entrará a una revisión médica y una vez terminado esto se iniciará el expediente personal del trabajador en donde los documentos que se anexaran a este son los siguientes:

- Copia del Contrato
- Certificado Médico
- Resultado de pruebas de habilidad e inteligencia
- Forma de inscripción al Seguro Social

El mayor potencial que un hotel tiene para que su manejo sea eficaz es : el personal, por lo que muchos hoteles proporcionan capacitación adecuada y de esto se encargan los Supervisores, Ejecutivos del Departamento de Personal y de los demás Departamentos, quienes deben estar en contacto con el personal de su departamento todo el tiempo para saber si es o no necesario capacitarlos.

La instrucción es para el personal especializado, semiespecializado y el no especializado, es decir, todo el personal desde los ayudantes de cocina, lavaplatos pasando por plomeros, electricistas de ingeniería, meseros, camaristas, etc.

Todos los puestos de un hotel deberán ser cubiertos por un personal capacitado.

En algunos hoteles existe la rotación de puestos, pero tiene esto sus ventajas y desventajas , entre las ventajas tenemos que facilita el conocimiento de las

diferentes áreas de un hotel desde su funcionamiento hasta su administración, pero la desventaja es que dificulta el reclutamiento del personal, también aveces el personal ya esta enseñado en un departamento cuando enseguida le toca retirarse y ir a un nuevo departamento donde quizá no sepa nada sobre su manejo. Por esta razón uno de los objetivos de este departamento es reducir la rotación del personal mediante un programa de orientación o introducción.

Los hoteles más grandes tienen tiempo y dinero necesarios para realizar cursos de entrenamiento y asegurar este al personal que lo vaya a recibir.

Todo hotel debe tener planes de entrenamiento para su personal y este debe estar aprobado por diferentes organizaciones que se encuentren a su cargo.

Este Departamento siempre esta en contacto con todos los departamentos del hotel porque es desde aquí donde salen las nóminas del personal que llega al hotel, del número de horas de trabajo, esto es muy importante porque desde aquí es donde se investiga los sueldos y salarios que va a ganar cada empleado ya sea por horas extras, por retrasos o faltas, también los ascensos y actualiza el registro de personal como estudios realizados, permisos, vacaciones, etc. también es muy importante porque aquí se sabe el número de almuerzos que se debe hacer para el personal, por lo tanto esta información debe llegar al Departamento de Alimentos y Bebidas, que este a su vez lo comunicará a la cocina.

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

En todo hotel comercial grande debe existir un departamento de Ama de llaves el cual es encargado de supervisar a las camareras de limpieza de cada cuarto ya que las camas de las habitaciones necesitan ser cambiadas diariamente de sábanas, fundas de almohada, así como también artículos de aseo como toallas, jabones, tapetes para baño, en especial la limpieza diaria del baño es muy importante así como retirar la basura, limpiar ceniceros, aspirar el liso, limpiar polvos, etc.

En hoteles grandes existen personal para ama de llaves desde el jefe de departamento, supervisoras, encargada de ropería, un jefe de mozos, jefe de lavandería.

La Ama de llaves debe ser responsable de la limpieza del hotel, controlar que exista suficientes suministros de ropa blanca y artículos para la limpieza ya sea de los pisos, baños, etc.

El ama de llaves también se encarga del manejo del servicio de guardería infantil si existiere en ese hotel, el personal encargado de esta sección debe ser especializado para poder tratar con los niños.

Este Departamento tiene bajo su responsabilidad las llaves maestras, para poder abrir las habitaciones para poder realizar el aseo cuando los huéspedes no se encuentren en ellas, este departamento también es responsable de los uniformes del

personal de todo el hotel, para el lavado de estos y para el arreglo en caso de exista rasgaduras, manchas o cualquier otro motivo que este departamento se encargue.

El departamento de Ama de llaves trabaja en conjunto con el Departamento de Mantenimiento para arreglar algún desperfecto o daño que se encuentran en las habitaciones, las camarera que entra a la habitación a arreglar comunica cualquier daño a recepción donde desde ahí le comunican con el personal de mantenimiento para que acuda a arreglar, esta bajo el Departamento de Mantenimiento el lavado de las ventanas exteriores del hotel e interiores, arreglar desagües de los baños, arreglo de armarios o muebles que se encuentren en mal estado, lavado de las alfombras de los pisos de las habitaciones, de los corredores, en general de todo el hotel, etc.

Los objetos que suelen olvidarse los huéspedes pasan a manos del jefe de este departamento, este llena un formulario en donde consta el numero de la habitación, y por quien fue encontrado, esto es importante porque para cuando el huésped se comunique con el hotel el Departamento de Ama de Llaves responderá con esto.

Se organizan juntas periódicas con el personal que integra el Departamento de Ama de llaves y otras juntas se realizan con los jefes de todos los demás departamentos del hotel como el de Alimentos y Bebidas ya que en conjunto se organizan donde y en que lugar irían los arreglos florales y frutales en las habitaciones cuando visitan el hotel personas importantes o clientes frecuentes o restaurantes, bares del hotel para su decoración.

Como podemos ver el organigrama de este departamento (ver anexo 15) tenemos inspectores o supervisores, quienes se encargan de supervisar y vigilar a las camareras en el momento de realizar y al finalizar la limpieza de las habitaciones, por lo general hay 1 supervisora por cada 2 pisos y cada camarista normalmente es del sexo femenino y en hotel grandes tiene bajo su responsabilidad de 10 a 20 cuartos.

La mayoría de los hoteles disponen de letreros en cada habitación, que los huéspedes ponen en el picaporte de la puerta para no ser molestados.

En algunos hoteles las camareras son quienes recogen la ropa de los huéspedes desde sus habitaciones pero en otros hoteles son los mozos quienes realizan esta actividad, esta ropa es llevada a la tintorería o lavandería, pero a veces encontramos que los propios huéspedes se acercan personalmente a lavandería a dejar su ropa. En lavandería se llena una lista (ver anexo 16) en donde consta el nombre de la persona, la fecha, el número del cuarto, después en este formulario vemos que se divide en dos secciones la una para caballeros y la otra para damas, aquí se marca la prenda a lavarse y se coloca el respectivo precio por pieza, la persona dueña de la ropa debe indicar a la camarera o mozo si desea la ropa con almidón o sin este, la camarera o mozo debe revisar si las prendas se encuentran en mal estado o si están rotas y se le comunica que estas serán lavadas a riesgo del dueño como se indica en la parte inferior de la lista.

También para la tintorería (ver anexo 17) tenemos un documento que hay que llenarlo en el momento que llegue la ropa al lugar, en este consta los datos

personales de la persona, como el nombre, el numero de la habitación, etc. y si la ropa es para servicio de planchado.

El precio es de acuerdo a las piezas o el tipo de piezas, también lavado en seco y el precio de este es igual que el planchado.

Este documento también se divide para damas y caballeros. El valor del servicio que se ha prestado se puede cargar en la cuenta del huésped o este puede acercarse a cancelar.

Los mozos son aquellos que ayudan en otras actividades, como suministrar armadores adicionales para la ropa de los huéspedes, cunas para los infantes, secadores de pelo, planchas, y otras necesidades que el huésped tenga.

Las lavanderías se encargan del lavado, planchado de las sábanas, toallas de las habitaciones y baños del hotel, servilletas que utilizan los restaurantes, bares, de los manteles y mandiles que se utilizan en la cocina, etc., también en este departamento existe una costurera quien se encarga de los rasgones, rotos de toda la lencería, arreglándoles y surciéndoles, así como también de los uniformes del personal para su cuidado y mantenimiento.

Generalmente las toallas tienen el logotipo del hotel y esto se encarga la costurera, el lugar en donde la costurera suele estar se encuentra cerca de la oficina de Ama de Llaves, la lavandería y los vestidores para los empleados.

Se lleva un control estricto de la lencería a utilizarse y los uniformes de los empleados del hotel.

El Departamento de Ama de llaves debe llenar un reporte un reporte (ver anexo 18) el cual consta de la fecha, el número de habitaciones y observaciones que haya encontrado en la habitación, en este documento nos encontramos con un casillero a una lado del número de la habitación en donde se pone de acuerdo a las indicaciones de la parte superior por ejemplo tenemos una C que es de compostura, un visto que se encuentra ocupada, una X que si se encuentra vacío, una V que se encuentra desocupado pero con equipaje y un OJO ocupado pero sin equipaje, en la parte inferior tenemos el nombre de Ama de Llaves, el visto bueno de Administración y el Visto bueno de Contabilidad.

El personal de Ama de Llaves coordina sus actividades en Recepción en donde le proporciona una lista de cuartos que se encuentran vacantes para poder realizar la limpieza. Recepción notifica al Departamento de Ama de Llaves sobre la llegada de un huésped importante y esto para poder poner regalos o arreglos ya sean frutales o florales en la habitación, como una bienvenida.

Este Departamento, es responsable de la limpieza de la mayor parte del hotel, es responsable también de los arreglos de ropa como el almacenamiento, distribución, reposición y preparación de la misma.

Los cuartos necesitan sábanas, toallas, tapetes de baño, cobijas, etc. Mientras que los restaurantes necesitan manteles, servilletas y ropa de los meseros, la cocina necesita, ropa blanca para los chefs, auxiliares de cocina necesitan delantales, trapos de cocina, etc. y así todos los demás departamentos que necesitan uniformes.

En general el Departamento de Ama de Llaves contribuye a las utilidades y a la imagen del hotel, por lo tanto una Ama de Llaves debe cumplir rangos con standares altos de limpieza, higiene y presentación.

El personal de Ama de Llaves debe tener cualidades como ser paciente, debe tener táctica, debe ser metódica y sistemática.

Cada camarera tiene una sección de cuartos, en algunos hoteles cuando las camareras que arreglan los cuartos y los mantienen en buen estado reciben incentivos o premios ya sean estos vacaciones pagadas, prestamos, adelantos de sueldos, placas con empleados del mes, entre otros y esto sirve para que los empleados de los hoteles trabajen siempre de la mejor manera y con optimismo para lograr siempre estar en primer lugar, ya que así recibirán premios, por esta razón algunos hoteles mantienen sus altos standares porque tratan de la mejor manera a sus empleados.

Generalmente las camareras se encargan de las siguientes actividades como:

- La limpieza de los cuartos, baños, pasillos y despensas, probar que los equipos eléctricos de los cuartos se encuentren en buen estado como la televisión, las planchas, el aire acondicionado, el ventilador, etc.
- La recamareras de pasillo que se encargan de la limpieza de este de los arreglo florales de las consolas y espejos que se encuentran en este.
- Las recamareras de despensas que se encargan de la preparación de té o café por la mañana.

- Las recamareras de ropería que se encargan de la clasificación, distribución y control de la lencería y uniformes de los empleados del hotel.
- La costurera la cual se encarga del remiendo de la ropa, cortinas, uniformes, lencería del hotel.
- las recamareras de lavandería que se encargan de la ropa sucia del hotel y huéspedes, y organizan esa ropa.
- Ama de Llaves quien organiza el trabajo del departamento, de los pasillos, etc. para su orden y limpieza, también se encarga de la decoración de interiores, arreglos florales o frutales para las habitaciones, restaurantes, bares, pasillos, lobby, etc. se encarga de las propiedades perdidas, quejas y preguntas de los huéspedes.

Se organizan listas del personal, entrenamiento y cuestiones de salud y seguridad.

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

El principal objetivo de este departamento es mantener la seguridad tanto de los huéspedes como del hotel en general contra robos, allanamientos, estafas y otros delitos que han ocurrido en la mayoría de los hoteles del mundo.

Mediante sistemas de seguridad y el cumplimiento del personal de este departamento que debe mantener al hotel vigilado contra cualquier circunstancia que pueda ocurrir tanto dentro del hotel como fuera de este.

Este Departamento puede estar integrado por una sola persona o por un grupo de personas uniformadas (ver anexo 19) y cada empleado del hotel debe participar en el sistema de seguridad respetando y obedeciendo las políticas y responsabilidades del hotel.

Los robos que ocurren en el hotel que son en menor proporción como toallas, ceniceros, etc. so por parte de los huéspedes, le cuesta al hotel, millones de dólares y que afectan también a la industria hotelera, claro esta que estos robos también incurren por parte del personal del hotel.

El sistema de seguridad debe estar constituido por alarmas de seguridad, cerrojos en las bodegas o almacenes, iluminación adecuada y un dispositivo de seguridad adicional y circuitos cerrados de televisión.

En el momento de contratar empleados para este Departamento debe realizarse una investigación minuciosa. Se investiga los antecedentes penales para ver si ha estado relacionado con acontecimientos delictuosos o incidentes relacionados con robos .

Los nuevos empleados deben recibir una capacitación y orientación adecuada con respecto a los procedimientos y políticas del hotel.

Cuando un Huésped haya perdido la llave de la habitación o la haya dejado dentro de esta, se pide al personal del hotel quien este deberá comunicar de inmediato con Recepción.

Los almacenes en donde guardan los alimentos, bebidas, artículos de limpieza y oficina, son uno de los principales objetivos de los ladrones por esta razón el acceso a estos lugares es limitado y solo el personal autorizado podrá ingresar.

Antes de que los artículos entren al almacén, se debe llenar un formulario (ver anexo 20) en donde consta el nombre de la persona que pide el artículo, el departamento que lo solicita, que artículo, quien lo despacha y quien lo recibe.

Cuando el proveedor entrega las provisiones, estos deben ser examinadas para verificar si cumplen con las condiciones necesarias para la compra de estas , para así prevenir de robos o conteos inexactos.

Este departamento se encuentra relacionado con el Departamento de Alimentos y Bebidas ya que ellos normalmente acuden al almacén o bodegas para la elaboración de alimentos y las bebidas en los restaurantes y bares.

El problema más frecuente es el hecho de que las puertas se mantienen abiertas, otro de los problemas es que los hoteles son elegidos como centro de operaciones para los estafadores, por lo tanto el personal de seguridad deberá descubrir con la mayor rapidez y legalmente expulsarlos del hotel.

Existen huéspedes que mantienen al hotel en agitación y son perjudiciales por lo tanto se les pide que abandonen el hotel, esto indica que las personas tomaran represalias en contra del hotel y estas personas lo demandaran con el fin de obtener dinero de esta situación.

Otro de los peligros más temidos es el fuego, gracias a la avanzada tecnología de hoy en día los hoteles tienen un sistema contra incendios, pero los incendios siempre estarán presentes.

Los huéspedes que llegan ebrios al hotel es otro problema común que pasa en la mayoría de los hoteles, el personal encargado deberá manejar esto con cuidado ya que es una situación delicada, el personal de seguridad debe razonar, consolar e inclusive utilizar la fuerza para impedir que causen daño al hotel o a sus huéspedes, a veces es necesario suspender el servicio de habitación.

Existen personas que se encuentran ilegalmente en las habitaciones del hotel, por lo tanto el personal de seguridad debe investigar minuciosamente y en caso de que no sea cierto sería perjudicial para el hotel esta acusación falsa, por esta razón

el personal de seguridad debe ser firme y eficiente para expulsar a estos individuos del hotel.

Todos los accidentes que ocurren en el hotel el Departamento de Seguridad es responsable de la investigación, comprobación y escribe un informe detallado sobre el hecho.

El personal del Departamento de Seguridad debe conocer a fondo las reglas, políticas del hotel y también las leyes del Estado, debe cooperar con la policía en cualquier asunto.

Generalmente los guardias están expuestos a sobornos, regalos y por los tantos ellos deben evitarlos, deben tener una mente despierta, alto nivel de ética y valores personales.

Debe ser capaz de obtener la cooperación tanto de los huéspedes como del personal del hotel.

Otras de las actividades que realizan los agentes que integran el departamento de seguridad son:

Evitar los robos que ocurren en los estacionamientos, por esta razón los agentes de seguridad deben hacer recorridos tanto en los estacionamientos como en los corredores de las habitaciones de los hoteles, para evitar cualquier robo que individuos no autorizados se introduzcan en el hotel.

Como ya se nombro anteriormente sobre evitar los incendios, el cual es una amenaza para todos los hoteles, existen algunos huéspedes que fuman en la cama o

beben demasiado y por descuido dejan caer los cigarrillos o los fósforos en la alfombra o cama provocando así incendios y por lo tanto este departamento debe estar alerta para descubrir cualquier iniciación de fuego y comunicarlo de inmediato.

El Departamento de Seguridad debe estar equipado con los implementos necesarios en caso de incendio y estar entrenados adecuadamente para poder manejar la situación con tranquilidad.

En algunos hoteles nos encontramos con huéspedes escandalosos, que rompen la quietud del hotel, si es que la persona no entiende los argumentos razonables del agente entonces se llamará a la policía para que intervenga.

Todo empleado que labore en el hotel deberá ser responsable y por sobre todo honrado, claro esta que puede existir el caso de que algún empleado del hotel robe a la empresa, a los huéspedes o al personal del hotel, entonces el agente deberá dirigirse a la gerencia con un reporte detallado sobre los hechos.

Debe controlar el Orden cuando se celebran en el hotel eventos como bodas, recepciones, cócteles, etc. y por lo tanto el personal de seguridad debe controlar la entrada de las personas al evento, así como el orden durante este y que estos locales no sean destruidos o sustraídas las cosas del local.

El Departamento de Seguridad en conjunto con el Departamento de Personal disponen de llaves de los casilleros que cada empleado tiene para guardar sus

cosas, y esto es necesario porque normalmente se realizan revisiones periódicas de estos casilleros para evitar que se guarden objetos del hotel, de los mismos empleados o de los huéspedes y en el caso de que sean encontrados se los devolverá al departamento correspondiente y se emitirá un informe.

En todo hotel existe una entrada y salida de empleados en donde el agente de seguridad vigila y verifica que el empleado sea el titular de la tarjeta que se marcará en el momento de la entrada y que la hora sea exacta, esto es muy importante porque así se mantiene la puntualidad y asistencia del personal.

Otro de los problemas de un hotel es evitar que los huéspedes se vayan sin pagar la cuenta y por lo tanto deben vigilar esta situación en coordinación con Caja General, Ama de Llaves y Botones para investigar cualquier actitud sospechosa de algún cliente.

Al final de cada turno los agentes de seguridad deben llenar y dar un informe al oficial de seguridad o jefe del departamento y este documento es llevado al archivo, donde todos los documentos serán revisados al finalizar el mes.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

Una de las principales personas en este departamento es el jefe en donde recae toda la responsabilidad por la limpieza de la mayor parte de un hotel.

Este ejecutivo tiene a su cargo ayudantes y varios supervisores (ver anexo 21), esto depende de la cantidad de habitaciones que tenga el hotel.

Las camareras que realizan la limpieza de cada habitación comunican a Recepción cualquier daño que haya encontrado y Recepción se comunica con el Departamento de Mantenimiento par que de inmediato repare el daño. A veces es el huésped quien informa sobre el daño ocurrido en la habitación a Recepción.

La persona sea este el jefe o encargado del Departamento de Mantenimiento, es quien recibe la notificación por parte de Recepción o del Departamento de Ama de Llaves y anota el número de la habitación en su cuaderno y llena un formulario, en el cual consta la fecha, que tipo de reparación es, por quien fue reportado el daño y quien lo reparó. (ver anexo 22).

Al momento de desocupar una habitación se pide a la camarera que notifique cualquier daño, también por seguridad se verifica nuevamente las habitaciones disponibles y desde la Recepción se pide una verificación diaria a mantenimiento sobre esas habitaciones y si se encuentra en orden todo o no.

En algunos hoteles tienen este servicio y se hace en el Departamento de Mantenimiento y es el reporte de objetos perdidos, por lo tanto se realiza el informe en donde consta el lugar, la fecha, la hora, el artículo, por quien y observaciones. (ver anexo 23).

A pesar del cuidado que se le da a las paredes del hotel estas se ensucian con facilidad al igual que las alfombras, los tapices, de los muebles del Lobby o Vestíbulo, por lo tanto esto necesita una limpieza constante y también puede darse el caso de que se desgaste los tapices, alfombras, etc.

El Jefe de Mantenimiento debe programar cada día una habitación que necesite servicios de mantenimiento, esto generalmente lo realiza por la mañana, por ejemplo arreglar algún mueble, si esta en muy mal estado, entonces es llevado al taller en donde además de arreglarlos, se lava el tapiz.

Este Departamento también se encarga del lavado de alfombra de la habitación, limpieza de muros, entre otras cosas.

Para la decoración de las habitaciones se requiere que la habitación este fuera de servicio por algunos días.

Aquí también se envían algunos muebles al taller, en donde reparan, tapizan, la alfombras de las habitaciones aveces es necesario cambiarlas, también se verifica que todos los sistemas de calefacción o aire acondicionado se encuentren en buen estado.

A veces es necesario pintar las habitaciones o tapizar las paredes por completo, generalmente 1 o 2 habitaciones son sometidas a reddecoracion anualmente.

En temporadas bajas se cierran 1 o 2 pisos para reddecorarlos por completo, el encargado lleva los registros permanentes sobre los trabajos que realizan, más o menos cada 5 a 6 años se reddecora una habitación por completo.

El departamento de Mantenimiento e Ingeniería se encarga también del Lobby o Vestíbulo, corredores, alfombras, tapices, elevadores, piscinas, hidromasajes, espejos de agua, iluminación, focos, la pintura de las paredes que se revisan cada 15 días si es necesario, las oficinas, mantener en orden los baños y preparar los salones para las reuniones previstas.

También el Jefe de este departamento entrena al personal, en caso de incendio, ya que le hotel debe estar debidamente equipado para estos acontecimientos. Como ayuda el jefe del departamento recibe una hoja semanal sobre las actividades diarias a realizarse en el hotel. El Jefe o encargado del departamento debe ser generalmente un ingeniero mecánico, electricista y es quien dirige las actividades y supervisa a su personal, y es aquí donde se realizan 6 funciones principales que son:

- **Electricidad:** se realizan las reparaciones de todo el hotel con respecto al sistema eléctrico, es muy importante, y constantemente existe gran cantidad de fusibles que necesitan ser cambiados, también se preocupan por la iluminación

de todo el hotel entre estos, los proyectores, aparatos para las convenciones, retroproyectores, etc.

En muchos hoteles se tiene un generador el cual necesita de un mantenimiento constante.

- **Ventilación y Aire Acondicionado:** Estos sistemas necesitan estar en buen funcionamiento todos los días del año y normalmente en todos los hoteles el huésped exige este servicio en su habitación, cuando el hotel se encuentra en zonas calientes debe tener un equipo moderno, ya que el ingeniero debe tener un punto central de mantenimiento y reparaciones , pero generalmente debe ocuparse de unidades individuales de todas las habitaciones al igual que la ventilación.

Los hoteles en la zona costera del Ecuador necesitan tener aire acondicionado y también ventilación adecuada que pueda brindar al huésped.

- **Plomería:** es normal que en cualquier hotel existan algunos desperfectos en tubería, desagües y empaques, ya que existe un baño completo en todas las habitaciones así como también este servicio es necesario en la cocina, restaurante, bar, lavanderías, etc. del hotel.

En un hotel existe un sistema de agua caliente circulante y un sistema completo y separado de agua fría, por lo tanto si en una habitación no tiene cualquiera de estos servicios el huésped mostrara su descontento de inmediato.

Por lo general los empaques de las llaves se desgastan y es necesario cambiarles constantemente y también los drenajes suelen taparse, cuando existen muchos huéspedes generalmente los inodoros de los baños se obstruyen por desechos de

objetos por descuido o en la tina o lavabo y esto generalmente ocasiona inundaciones.

Para esto el equipo de plomería acude de inmediato con una bomba y una sonda que aveces es necesario y en caso de que el daño sea más grave entonces se retira el inodoro para localizar el problema.

También se realiza la limpieza de las tuberías de la cocina en donde se acumulan los restos de comida y grasa, pero para facilitar este trabajo se utiliza productos químicos, si es que el problema no es tan grave.

- **Calefacción:** este servicio es muy necesario en lugares en donde el clima es frío y por lo tanto siempre debe estar en buen funcionamiento y debe existir una revisión constante. Pero en países en donde se tiene las cuatro estaciones, la calefacción al igual que el aire acondicionado son muy importantes. Aquí se debe mantener una temperatura regular. Entre sistemas de calefacción tenemos:

- De agua caliente que son poco comunes
- De vapor teniendo sus propias calderas
- Adquirir el vapor a las compañías que proporcionan este servicio a los hoteles y estas son más beneficiosas porque se mantiene la limpieza a diferencia de las calderas que necesitan mantenimiento y reduce las nóminas. Los quemadores de gas o petróleo necesitan empleados adicionales para su control y no solo las habitaciones necesita este servicio sino también la cocina, como el servicio de cámara que necesita vapor a alta presión. Aquí se debe controlar el buen funcionamiento de los termostatos, los radiadores y las válvulas.

■ **Refrigeración y Reparaciones:** esto es muy necesario sobre todo para la cocina, ya que aquí existen varios refrigeradores o cámaras frigoríficas y otros tipos de unidades individuales que deben estar en funcionamiento las 24 horas del día sin interrupción. La falta de una cámara frigorífica es más complicado y problemático que la de un refrigerador, ya que si el contenido se hecha a perder serán pérdidas enormes, aquí también debe existir una limpieza adecuada y constante.

■ **Mantenimiento y Reparaciones Generales:** A veces el Departamento de Mantenimiento debe romper paredes con el objeto de realizar reparaciones de tipo eléctrico o plomería y este departamento, es el encargado también de la reparación total de la pared, existen también pequeños trabajos de soldadura y el mantenimiento de las cerraduras y bisagras de las puertas, los elevadores deben tener una inspección periódica.

En este departamento también existe personal como son los jardineros quienes se encargan de la decoración de los jardines tanto del exterior como del interior del hotel y de su mantenimiento durante todo el tiempo, así como abonos, regarlos constantemente o a veces cambiarles la decoración, los balcones de cada habitación si es que tuvieran también deben ser decorados con plantas ornamentales y cuidados. Todo Departamento debe tener una lista de asistencia como en el caso del Departamento de Mantenimiento, y en este documento consta el nombre, la fecha, el total de horas, horas extras, atrasos, faltas y la firme del jefe del departamento en este caso de Mantenimiento (ver anexo 24).

CAPITULO III

EL DEPARTAMENTO DE RECREACION Y ENTRETENIMIENTO

Durante los años 70 se legalizó el juego y muchos hoteles incorporaron casinos, salas de recreación; y, claro reglamentaron ésta actividad y esto dio origen a una nueva actividad turística. En algunos establecimiento se crearon cursos en las distintas modalidades para lograr capacitar a personal en esta actividad.

Esta innovación por ser nueva traía ciertos desajustes, ya que necesitaba poner el personal capacitado en una empresa hotelera. Alguno hoteles lo asumieron como Departamento de Relaciones Públicas otros lo pusieron como Departamento Comercial, en base a que los ingresos eran buenos y tenían un sistema propio de administración.

Las empresas hoteleras poco a poco han visto la manera de aumentar las ofertas. Por esta razón la investigación de este nuevo Departamento con el nombre de Departamento de Recreación es factible sobretodo para los hoteles de 5 estrellas del Ecuador.

Un hotel moderno y grande como es de 5 estrellas es ahora una organización muy compleja y existen más hoteles que nunca.

Por ser un hotel grande, una sola persona no puede administrarla por lo tanto se necesitan Gerentes, Jefes Departamentales, Subgerentes, etc. ; para que una persona sea gerente deberá ser competente en todos los departamentos y saber cuales son los procedimientos y actividades que realiza, un jefe de Departamento especialmente de Recreación debe saber como organizar las actividades a realizarse durante el día.

La variedad de servicios que un hotel ofrece demuestra el número de estrellas que este tenga, entre mayor estrellas la calidad del servicio es mejor, esto es asignado a los hoteles las Organizaciones de cada país y esto lo hacen mediante reglamentos que deben ser cumplidos.

La calificación de los hoteles es importante y esto depende del número de habitaciones con baño, la calidad de alimentos en los restaurantes, el servicio en los bares, la atención al huésped, las instalaciones que este tenga, la variedad de los servicios que brinde.

Esta calificación es muy importante ya que la industria hotelera esta ligado con el Mercado, es decir, a que tipo de mercado se atiende, de esto dependerá el precio y el tipo de servicio.

Un hotel de esta calidad proporciona sus servicios a personas que consideren que la calidad que este ofrece sea lo más importante que el precio que debe pagar el huésped.

Los estándares de los hoteles 5 estrellas son generalmente a nivel internacional.

A estos hoteles se los considera de primera, éstos representan estándares de excelencia, estos hoteles se caracterizan también por su pulcritud en las habitaciones y en el resto del hotel y su funcionalidad es la especialización en las distintas áreas departamentales, el personal, la diversidad y calidad de servicios.

Entre los hoteles considerados 5 estrellas tenemos:

Marriot, Hyatt, Omni, Registry, Doubletree, Hilton, Sheraton, entre otros.

No todos los hoteles de primera tienen servicios para recrear y entretener a su huéspedes, en especial los hoteles 5 estrellas del Ecuador, aquí estos hoteles tienen diferentes actividades, pero son pocas, como: casino, piscina, pero no actividades de animación ya sea durante el día o la noche y estos pueden ser como Shows, bingos, desfiles de moda entre otras actividades.

Generalmente un Hotel 5 estrellas ofrece muchos servicios de calidad para su huésped como se menciono anteriormente como son servicio de habitación, recados, llamadas, etc. y mantienen sus habitaciones impecables y modernas, pero en el Ecuador no existe un hotel en especial que tenga un Departamento destinado especialmente para la distracción y entretenimiento de los huéspedes ya que estas actividades las realizan otros departamentos por ejemplo el Departamento de Alimentos y Bebidas es quien se encarga de los Shows, Festival de comidas internacionales, etc. pero un hotel 5 estrellas en donde su servicio es de calidad y brinda al huésped la comodidad que busca, es necesario la creación de este

departamento, ya que en conjunto con los demás departamentos se organicen recreaciones y entretenimientos para sus huéspedes como Shows, bingos, bailes, aeróbicos, diferentes tipos de cursos, claro esta que estos tienen que llenar un cierto número de personas para poder realizarse.

Generalmente los turistas que visitan nuestro país en especial Quito tienen muchas atracciones por visitar, pero durante la noche se puede ofrecer este servicio para que la estancia sea placentera y esto no solo puede implementarse en Quito sino en los hoteles de otras ciudades importantes en donde se encuentra afluencia turística, entre ellas tenemos a las costas ecuatorianas, donde se puede ofrecer una gran variedad de entretenimientos en especial acuáticos como pueden ser, buceo, velero, moto acuática, surf, entre otros, ya que las playas de nuestro país cuanto con atractivos pero no culturales, arquitectónicos, religiosos como los podemos encontrar en las capitales de las ciudades especialmente de la sierra, en los pueblos costeros podemos encontrar artesanías de la zona, también su fauna y flora, entre otros.

Las actividades que se realizan en los hoteles son actividades de entretenimiento, distracción al turista o huésped durante su permanencia en el país. La empresa Hotelera debe contratar personal que se considere apto para realizar el objetivo específico, esto recaerá sobre un personal que tenga un buen nivel académico, cultural y que domine por lo menos un idioma extranjero de preferencia el inglés ya que este idioma es considerado comercial, y el segundo idioma sería el

francés por ser un idioma complementarios y por esta razón se les puede asignar un grupo de turistas.

Muchos Hoteles pueden ofrecer recorridos por la ciudad visitando lugares y monumentos importantes, o también guiando a los lugares donde vendan recuerdos y artesanías de la ciudad y del país.

Este departamento debe tener guías turísticos especializados y también personal para los eventos que se realicen en el hotel, estos guías no solo deben tener conocimiento del lugar, sino la presencia, ya que ésta representa la imagen del hotel.

Las salidas a la ciudad son en el día, y se puede realizar salidas durante la noche, ya que muchos turistas llegan al hotel, ya teniendo un tour de un Agencia de Viajes, por esta razón durante el día no sería tan oportuno, pero durante la noche algunos huéspedes pueden realizar las salidas para visitar los teatros, casino del mismo hotel, sala de fiestas, calor esta dependiendo la edad de los huéspedes, también restaurantes, bares para que salgan de la rutina del hotel.

El guía no debe sumir solo la responsabilidad del grupo a su cargo, sino tendrá ayudantes y en especial la cooperación de todo el grupo. Podemos darnos cuenta que las salidas a bares y restaurantes son considerados un gasto, pero puede organizarse estos eventos dentro de los establecimientos hoteleros.

El hotel puede organizar cenas bailables, actuaciones diversas, en las cuales se puede contratar a artistas célebres del momento, espectáculos de variedades.

Se podría contratar a un buen animador que hiciera que le público participe, ya que de esta manera se confraternice mejor y esto podría crear círculos de amistades entre los huéspedes y pude este sistema crear grandes expectativas por parte de los cliente en volver a hospedarse en el hotel y de recomendarlos.

El animador turístico debe ser una persona que sepa captar al cliente y hacer de su estancia agradable, éste debe reunir ciertas características especiales.

Una vez que ingresen los turistas al hotel, el animador debe reunirlos y darles la bienvenida y darles a conocer las instalaciones del hotel y las diversas actividades que se realicen en el hotel durante el día y durante la noche, esto especialmente se realiza cuando llegan grupos de turistas al hotel, cuando llegan clientes solos o de pocas personas se programaría una serie de actividades a realizarse y se entregaría un programa en el momento de chequearse en Recepción, éste puede estar en distintos idiomas, los más importantes, el inglés, español y francés.

Una vez que el animador hay terminado la exposición del amplio esquema de posibilidades a la cual los clientes podían optar, se realizan las respectivas reservaciones que cada cliente le pareciese más interesante, esta reserva puede recibirse por teléfono desde las habitaciones del hotel o personalmente en el Departamento de recreación o Entretenimiento.

Esto puede llevarse a cabo con la colaboración de clientes que se encuentren fuera del hotel o de clientes que se encuentren en otros establecimientos hoteleros

ya que pueden existir grupos de turistas que deseen tomar estas actividades, esto sería con el objeto de reunir un grupo suficientemente numeroso, como para realizar una fiesta u otra actividad que requiera un mínimo de personas, una vez que se realicen las reservas en los distintos hoteles y en las oficinas del Departamento de Recreación del hotel, se procederá a recogerlos por los diferentes puntos de alojamiento y a la hora estipulada solo esto en caso de grupos de turistas alojados en otros hoteles.

Los turistas serán recogidos y atendidos por el guía de turno en las diferentes paradas, formando el grupo todas aquellas personas que conformaron previamente la reserva, el guía de turno debe llevar a mano una lista del nombre del hotel con los nombres de los turistas.

Cuando lleguen al hotel y siempre con el guía a la cabeza, este organiza la entrada y los acomoda en sus lugares respectivos, después de la actividad se regresa a los clientes a sus hoteles.

El guía debe a veces preocuparse por sus clientes, tanto durante el espectáculo como después y durante la comida.

En general el guía debe estar al tanto de que los clientes lo están pasando bien.

Estos guías deben ser personas que han acumulado experiencia, son intuitivos y que captan con facilidad el estado de ánimo de las personas.

Se sabe que las personas en los días cotidianos de trabajo tienen un comportamiento distinto que durante las vacaciones ya que sus estados de ánimo muy diferentes, por esta razón se procura que a su llegada la primera imagen quede en la mente durante la estancia en el hotel.

Los guía animadores deben ser buenos en Relaciones Públicas, capaz de resolver cualquier pequeño problema que pueda sucitarse.

Generalmente son muy distintas las actividades que un hotel puede ofrecer, claro esta según sea la ubicación del mismo, los hoteles que se construyen lejos de las ciudades especialmente en las playas en donde existe la necesidad de programar actividades distintas, en donde el cliente pueda disfrutar prácticamente de todo como en la ciudad y ser atendido por personal especializado.

En estas zonas costeras los deportes y juegos acuáticos son los más utilizados por los turistas.

Muchos hoteles ofrecen servicios como: excursiones son distintos itinerarios, giras por la ciudad, visita a museos, ferias, fiestas folklóricas, se celebran concursos, jornadas gastronómicas de distintas especialidades, es decir, de distintos países.

Generalmente los hoteles cuentan con tiendas de recuerdos, deportes, bazares, boutiques, etc., también con Agencias de Viajes, cambio de moneda, cajeros automáticos, transporte gratuito para clientes en los respectivos terminales como aeropuertos, claro esta dependiendo de la distancia, entre otras actividades tenemos bingos, casino, cursos de tenis, golf.

En la Costa deportes y cursos tales como: escuela de parapente, motoacuática, skiacuático, natación, submarinismo, vela, pesca, etc.

Los hoteles en general de 5 estrellas ofrecen los servicios de gimnasio, sauna, solarium, juegos de billar y ajedrez.

Estos hoteles también tienen un servicio en especial como es el de niñera en donde se realizan a los niños actividades a realizarse durante el día o hasta la hora que los padres los retiren.

Todos los integrantes de este departamento en especial los instructores de gimnasia y todo el personal , debe estar preparado físicamente y tendrá que dominar técnicas, normas y reglamentos de cada actividad.

Los guía animadores no deben ser necesariamente deportistas profesionales, sino simplemente guías.

Para la creación de este departamento, es necesario primero el estudio de mercado mediante diversos tipos para obtener información como son especialmente las encuestas de tipo cerrado las cuales son precisas y para esto se necesita una planificación adecuada, y una evaluación sobre los resultados a tomar.

Es necesario que exista una reglamentación para estas especialidades creando una sola área tanto en conciertos como en deportes.

Cuando la empresa contrata un guía con todas las especificaciones requeridas, se les informa los programas de la empresa, orientándoles en cualquier aspecto

que no tengan conocimiento, ya que toda empresa tiene reglamentos que hay que cumplir y cada guía animador deberá cometerse: por ejemplo no demostrar indiferencia hacia los clientes, ausentarse inapropiadamente, ser cortante al responder preguntas hechas por el cliente, hacerse el graciosos, sarcástico, ser desatento, ridiculizar a alguna persona del grupo, intimar con personas del grupo.

En toda actividad a desarrollarse es indispensable hacer un estudio si es viable o no y tendría como base el grupo al que va dirigido, el motivo, la duración de cada actividad, transporte si es necesario, presupuesto económico, número de personas (mínimo).

Para esto es necesario una planificación para ver si es o no factible realizar la actividad y ver los beneficios y dificultades que puedan presentarse en cualquier momento, cuando se realizan estas actividades.

Crear cronogramas adecuados u lograr satisfacer las necesidades del cliente.

Un hotel debe proveer comodidad para los huéspedes que se quedan una larga temporada, algunos ofreciendo servicios tradicionales, como: comida, bebidas, pero otro servicio es importante es el lavado y secado de ropa, teléfono, y otros servicios que puede ofrecer un hotel y para estos periodos largos las actividades a realizarse durante la semana deben ser puestas a conocimiento de estos huéspedes; generalmente estos servicios de recreación y entretenimiento en el exterior usualmente ya constan en la tarifa de hospedaje, pero a veces algunas actividades recreacionales se pagan adicionalmente, estas bases de precios adicionales pueden ser por día o semanal y no deben excederse de un límite.

Para saber si este departamento seria importante en los hoteles 5 estrellas sobretodo en la ciudad de Quito como son El Oro Verde, Crown Plaza Holiday Inn, Marriot próximamente, Sheraton también próximamente, se ha realizado una serie de preguntas, en 15 encuestas realizadas y una evaluación de cada una de ellas. (ver anexo 25).

TABULACION Y PORCENTAJES DE LAS ENCUESTAS

PREGUNTA No. 1

	Vienen al Ecuador	%
Negocios	4	26,67%
Turismo	8	53,33%
Visita Familiar	2	13,33%
Otros	1	6,67%
TOTAL	15	100,00%

PREGUNTA No. 2

	1-2 días	%	3-4 días	%	6-8 días	%	8-más	%
Negocios	1	6.67%	3	20%				
Turismo					1	6.67%	6	40%
Visita Familiar					2	13.33%		
Otros					1	6.67%		
TOTAL	1	6.67%	3	20%	4	26.67%	6	40%

PREGUNTA No.3

	Lujo	%	5estrellas	%	4 estrellas	%	Otro	%
Negocios			3	20%	1	6.67%		
Turismo			6	40%	2	13.33%		
Visita Familiar					1	6.67%	1	6.67%
Otros					1	6.67%		
TOTAL			9	60%	5	33.34%	1	7%

PREGUNTA No. 4

	City tour	%	Divers.	%	Cultural	%	Deporte	%
Negocios	1	3,33%	4	13,33%				
Turismo	8	26,67%	3	10,00%	8	26,67%	2	6,67%
Visita Familia	2	6,67%	1	3,33%				
Otros							1	3,33%
TOTAL	12	36,67%	8	26,66%	8	26,67%	3	10,00%

PREGUNTA No. 5

	Si	%	No	%	aveces	%
Negocios	1	6,67%	2	13,33	1	6,67%
Turismo	3	20,00%	5	33,33		
Visita Familiar			2	13,33		
Otros			1	6,67		
TOTAL	4	26,67%	10	66,67%	1	6,67%

PREGUNTA No. 6

	Si	%	No	%
Negocios	3	20,00%	1	6,67%
Turismo	8	53,33%		
Visita Familiar	2	13,33%		
Otros	1	6,67%		
TOTAL	5	93,33%	1	6,67%

PREGUNTA No. 7

	Si	%	No	%
Negocios	4	26,67%		
Turismo	6	40,00%	2	13,33
Visita Familiar	2	13,33%		
Otros			1	6,67
TOTAL	12	80,00%	3	20,00%

EVALUACION DE LOS RESULTADOS

PREGUNTA No. 1

En esta pregunta y una vez realizados los análisis respectivos podemos observar que generalmente los turistas llegan al Ecuador por diversas razones en la encuesta realizada podemos observar que los turistas llegan por motivos de Negocios, Turismo, Familiares, y otros.

En los porcentaje tenemos que las personas que llegan por Negocios son un 26,67% , las personas que llegan al Ecuador por Turismo son un 53,33%, las personas que llegan por visitas familiares son un 13,33% y las personas que llegan por otras razones son un 6,67% , completando así el total de 100% que equivale esto a las 15 encuestas realizadas.

PREGUNTA No.2

En esta pregunta podemos observar que las personas que llegan al Ecuador por distintos motivos tienen una permanencia en este país diferente entre ellas tenemos que las personas que llegan por Negocios, Turismo, Visitas Familiares y otros tienen de 1-2 días de permanencia el 6,67%, de 3-4 días de permanencia el 20%, de

6-8 días de permanencia tienen el 26,67% y de 8 a más días de permanencia tienen el 40%.

Si desglosamos este cuadro tenemos que las personas que vienen por motivo de negocios generalmente su permanencia es entre 1-2 a 3-4 días con un porcentaje de 26,67%, las personas que vienen por turismo su permanencia esta entre 6-8 y 8 - más días y tiene un porcentaje de 46,67%, las personas que llegan por motivos de visitas familiares tienen una permanencia de 6-8 días con un porcentaje del 13,33% y finalmente las personas que vienen con diferentes motivos tienen una permanencia de 6-8 días con un 6,67%.

PREGUNTA No. 3

En la tercera pregunta nos encontramos que las personas que llegan al Ecuador se hospedan en distintos hoteles de diversas categorías en las encuestas realizadas tenemos en hoteles de lujo un 0%, en 5 estrellas un 60%, en 4 estrellas un 33,34% y en otros un 7%, desglosando esto tenemos que las personas que vienen por negocios llegan a generalmente a hoteles 5 Estrellas y 4 estrellas con un porcentaje de 26,67%, las personas que vienen por turismo llegan a hoteles 5 estrellas y cuatro estrellas con un 53.33%, las personas que vienen por motivos familiares llegan a hoteles de 4 estrellas y otros con un 13,34% y las personas que vienen por distintos motivos llegan a hoteles 4 estrellas con un porcentaje de 6,67%.

PREGUNTA No. 4

En la cuarta pregunta es donde podemos observar si es que a las personas entrevistadas les gustaría tener un servicio de recreación y entretenimiento que el hotel puede ofrecer y entre estos se ha escogido visita por la ciudad con un 36,67%, por diversión con un 26,66%, culturales con un 26,67% y realizar deportes con un 10%, si desglosamos esto tendríamos que las personas que vienen por negocios les gustaría realizar una visita por la ciudad con un 3,33% y diversión durante la noche con un 13,335, las personas que vienen por turismo les gustaría realizar la visita por la ciudad con un 26,67%, Diversión nocturna con un 10%, Cultural con un 26,67% y Deportiva con un 6,67%, en las personas que llegan por motivos familiares tenemos que les gustaría realizar una visita por la ciudad con un 6,67%, Diversión Nocturna 3,33%, Cultural 0% y Deporte 0%, y finalmente las personas que llegan por otros motivos les gustaría realizar Deportes con un 3,33%.

PREGUNTA No. 5

En la quinta pregunta tenemos que las personas que han llegado a un hotel en el Ecuador generalmente no brindan estas actividades pero en porcentaje menor si lo hacen , en las encuestas realizadas tenemos que un 26,67% de entrevistados dice que si ha recibido este servicio, un 66,67% dice que no lo ha recibido y un 6,67% dice que aveces.

Desglosando esto tenemos que las personas que vienen por negocios si los han recibido con un 6,67% y que no los han recibido con un 13,33%, las personas que vienen por turismo si los han recibido en un 20% y que no los han recibido en un 33,33%, las personas que vienen por motivos familiares dicen que no los han recibido en un 13,33% y las personas que vienen por otros motivos no los han recibido con un 6,67%.

PREGUNTA No. 6

La respuestas obtenidas en la pregunta numero 6 tenemos que si estarían de acuerdo en que los hoteles ofrezcan los servicios ya que es un medio de promocionarse gratuitamente y de ayudar a que la estancia en el hotel sea más placentera y entre las respuestas obtenidas tenemos que un 93,33% esta de acuerdo en que los hoteles ofrezcan estos servicios porque pueden conocer la ciudad, porque para algunos es muy divertido visitar un hotel que tenga estos servicios, porque es un servicio especial que les conviene a los hoteleros ofrecerlo, por que así se puede ver que los hoteles se preocupan por el bienestar de sus huéspedes, porque así como el hotel se promociona también lo hace la ciudad y el país, a mucha gente le gusta visitar estos hoteles que ofrecen estas actividades, por que sale de lo usual y cotidiano que realiza un hotel, pero un 6,67% no esta de acuerdo que brinden este servicio por algunos motivos como que el Ecuador todavía tiene un infraestructura básica escasa y unos servicios deficientes.

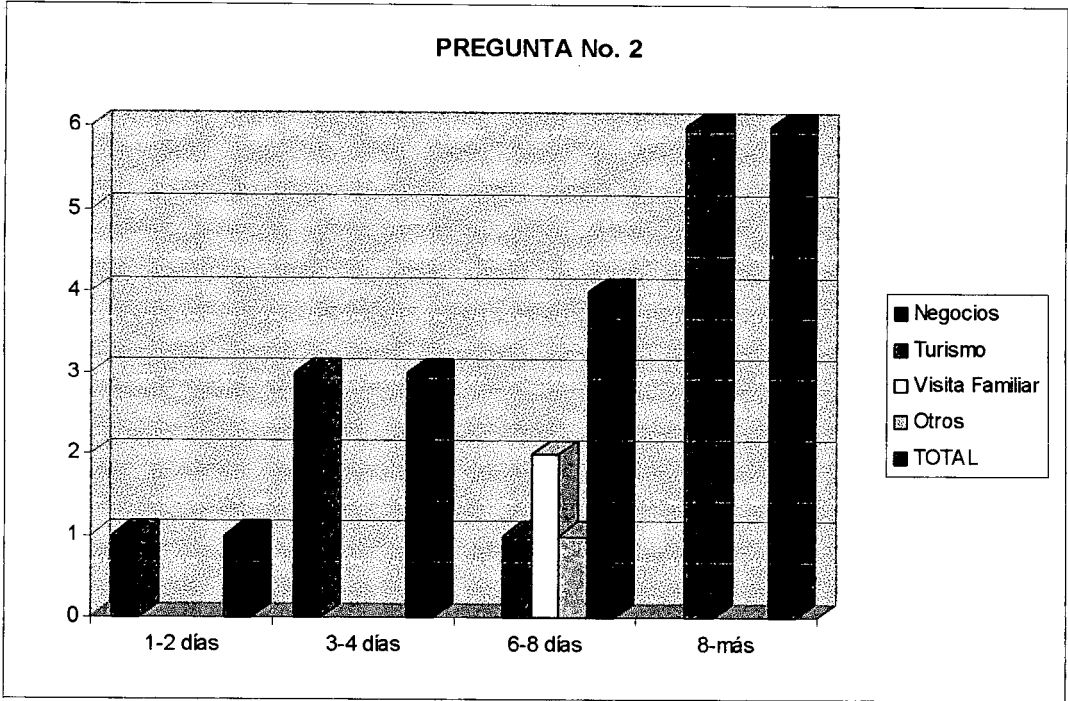
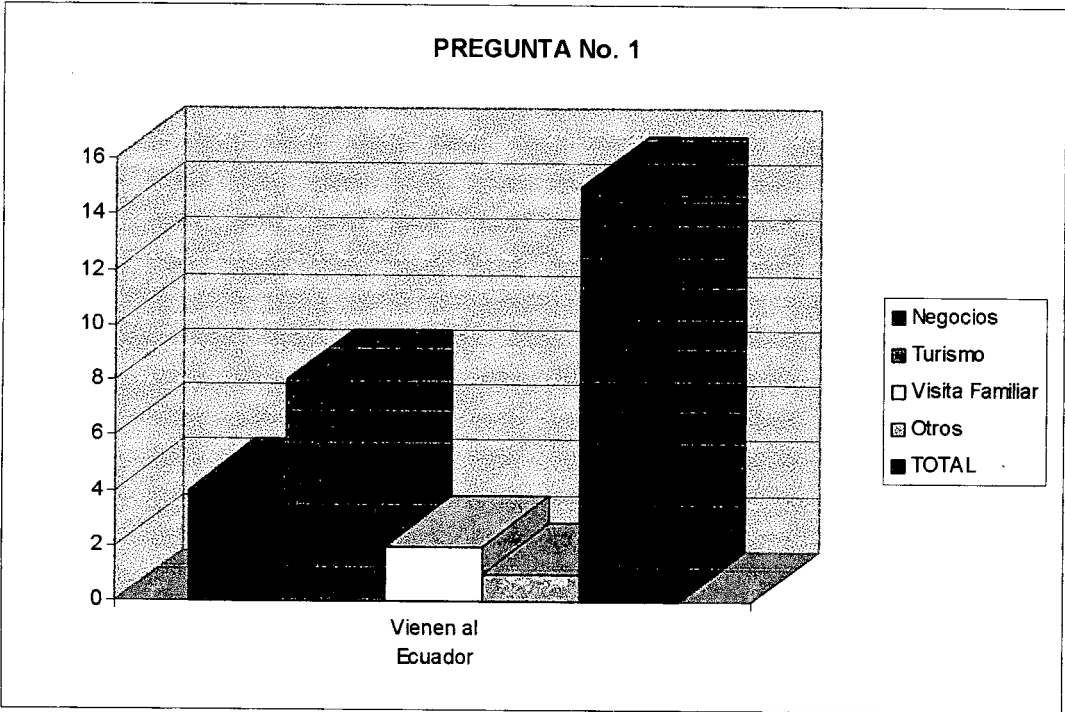
Desglosando esto tenemos que las personas que visitan el Ecuador por Negocios están de acuerdo en un 20% y no están de acuerdo en un 6,67% ya que estas personas generalmente no tienen tiempo para disfrutarlo estas actividades o los servicios que se prestan no son de calidad, las personas que visitan nuestro país por turismo tenemos que si están de acuerdo un 53,33%, las personas que vienen por motivos familiares están de acuerdo un 13,33% y las personas que vienen por diferentes motivos si están de acuerdo un 6,67%.

PREGUNTA No. 7

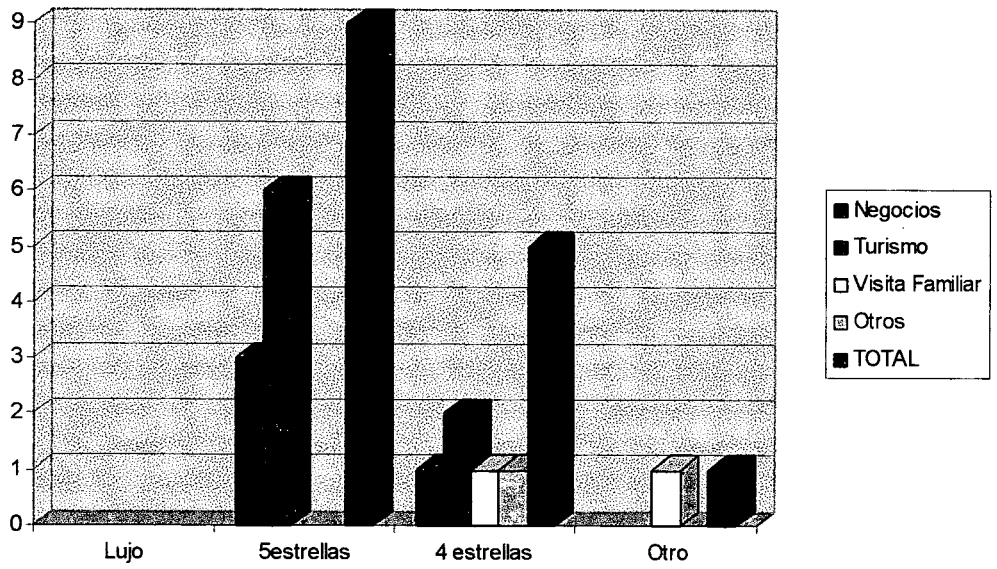
En las respuestas obtenidas de la séptima pregunta tenemos que un 80% esta de acuerdo en pagar un porcentaje adicional para obtener esto servicios pero sin que exceda de un limite de precio y un 20% no esta de acuerdo en pagar más ya que el costo del alojamiento debe tener ya incluido estos servicios.

Desglosando esto tenemos que los que visitan el Ecuador por motivo de negocios están de acuerdo en pagar un 26,67%, por Turismo un 40% y no están de acuerdo un 13,33%, por Visitas Familiares están de acuerdo un 13,33% y los que visitan por distintos motivos no están de acuerdo un 6,67%.

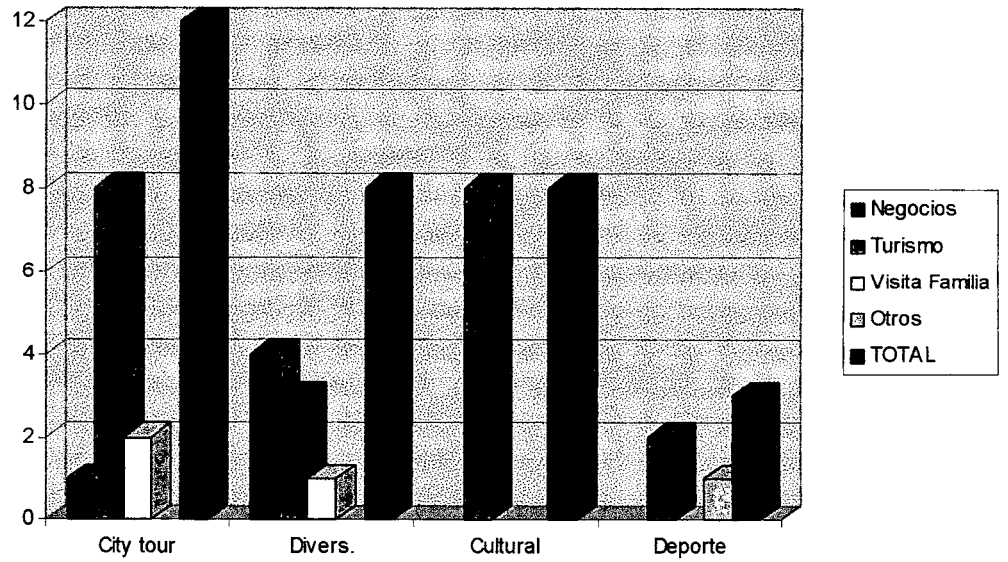
BARRAS ESTADISTICAS

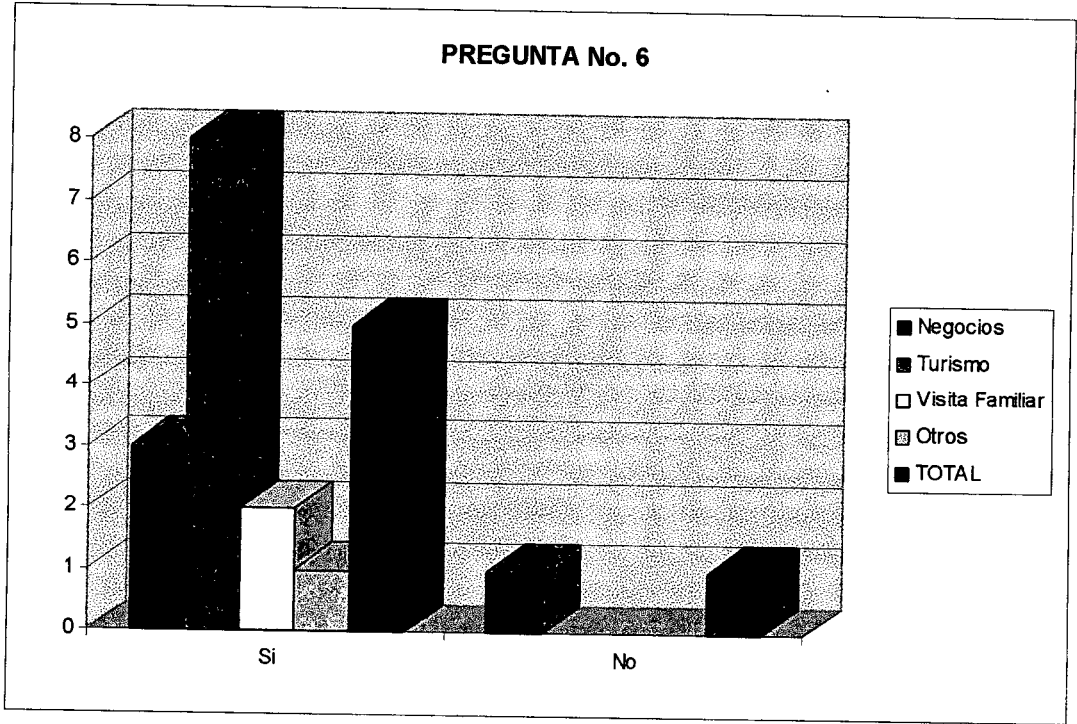
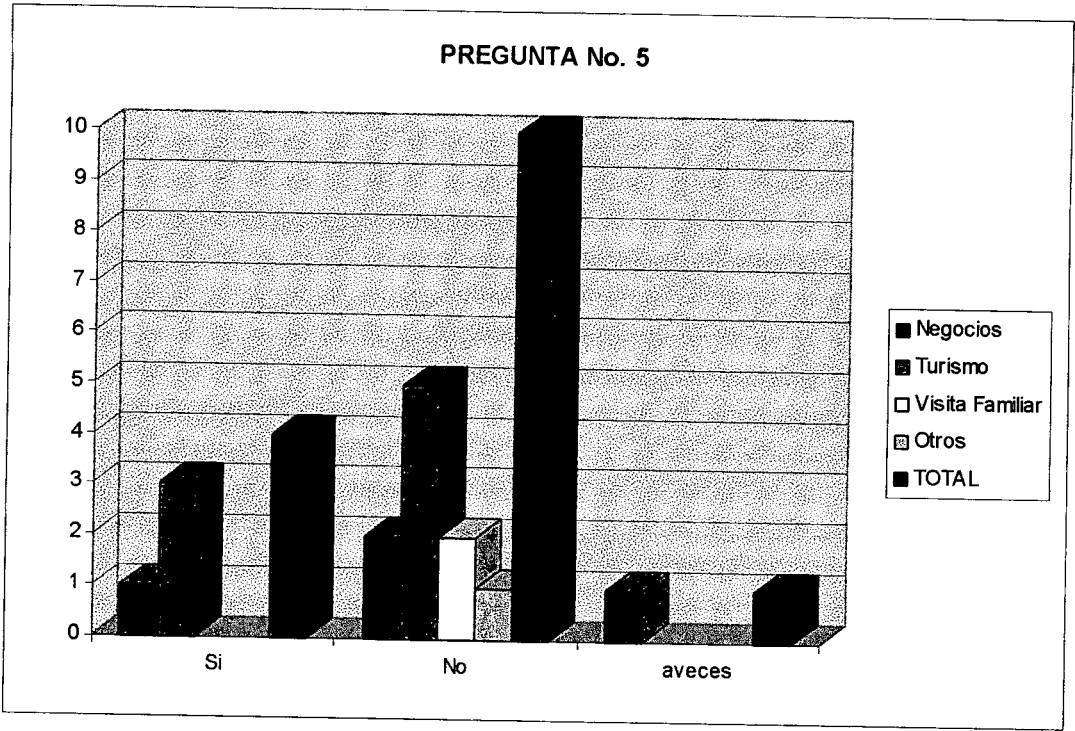


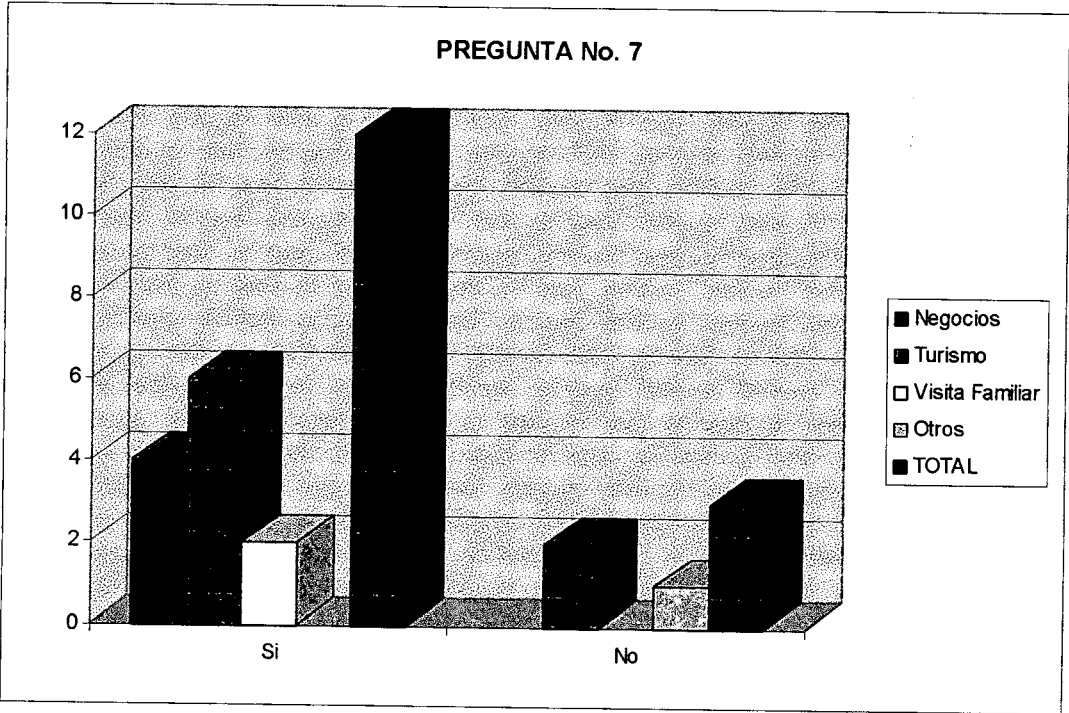
PREGUNTA No. 3



PREGUNTA No. 4







CONCLUSIONES

Nos podemos dar cuenta que la administración hotelera en el Ecuador comparada con los hoteles extranjeros es muy diferente, ya que existen diversos tipos de servicios que este no tiene, además de esto, nuestros hoteles ecuatorianos 5 estrellas tienen espacios limitados y por lo tanto estos hoteles tienden a ser verticales, generalmente los hoteles modernos deben ser planeados tomando siempre en consideración las necesidades futuras. El turismo en nuestro país como en el mundo, tiene un futuro ilimitado.

Ante la gran competencia que existe y existirá los hoteles del Ecuador deben ser, aparte de una bella estructura, un eficiente complejo de servicios entre los que estaría renta de habitaciones de distintos precios y tipos, venta de alimentos y bebidas las cuales cubran las necesidades de los diferentes huéspedes y clientes, servicios varios que complementen o aseguren la mejor atención de los huéspedes o visitantes, servicios complementarios, los cuales deben estar en función de las necesidades y características de los huéspedes.

En cuanto a la investigación sobre los servicios de Recreación y Entretenimiento, la cual fue realizada para obtener resultados, se puede concluir que esta investigación ha sido positiva, utilizando método de encuestas que han sido realizadas a turistas tanto nacionales como extranjeros.

Se logró recopilar toda la información necesaria para esta investigación, con preguntas cerradas las cuales es más fácil analizarlas, obteniendo los resultados, la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que los hoteles implementen este servicio en un 93,33% del total de las encuestas y el 80% esta de acuerdo, en que se puede pagar un costo adicional por los servicios, pero sin exceder del precio, es decir, que sea un adicional razonable y el 20% dice que en los precios de alojamiento ya debería constar estos servicios y el 66,67% de los turistas que llegaron a hoteles en el Ecuador no recibieron ninguno de estos servicios y el 26,67% los recibieron pero no de la manera deseada y deficientemente .

Podemos observar que la hotelería en el Ecuador no tiene los servicios necesarios y de muy buena calidad para brindar a sus huéspedes, en los hoteles siempre falta algún componente o algún servicio en especial que el huésped necesite y si lo hay es de muy mala calidad o no satisface completamente al huésped. Generalmente las personas que llegan a los hoteles buscan en este, nuevos servicios que cumplan con sus nuevas necesidades, con esto se puede lograr que los hoteles del Ecuador brinden este servicio, y gracias a esto, estaremos desarrollando cada vez más nuestra industria hotelera. Este servicio es considerado, como un medio para crear nuevas fuentes de trabajo, para personal capacitado en las áreas de recreación y entretenimiento.

RECOMENDACIONES

El turismo esta llamado a tratar de resolver en parte los problemas económicos de muchos países, por la gran cantidad de divisas que puede captar la hotelería la cual es un industria turística que ocupa el mayor porcentaje de participantes.

La Industria Hotelera en el Ecuador es muy deficiente, no tienen los servicios necesarios para satisfacer a sus clientes y si los tienen no son de la calidad, hoy en día vemos que en el Ecuador existe un movimiento en cuanto a la construcción de hoteles y han llegado al país varias franquicias de hoteles internacionales, los hoteles ecuatorianos deberían tomar de ejemplo a estos hoteles internacionales, para mejorar su servicio ya que estos son de primera.

Muchas de las funciones o actividades que deberían realizar cada departamento que conforma un hotel generalmente no lo hacen o no tienen departamentos para ciertas actividades, las cuales sería fundamental que estuvieren bajo un jefe encargado y este bajo un departamento, muchas veces encontramos actividades que realizan ciertos departamento que no tienen nada que ver.

En cuanto al Huésped es considerado en la Industria Hotelera como el elemento más importante, para que un hotel funcione y si no se le brinda los servicios de calidad que el huésped necesita, entonces el hotel estaría perdiendo calidad y economía.

No debemos olvidar que el manejo de un hotel, obliga la creatividad de nuevos y mejores servicios que el progreso requiera, ya que esta industria presenta cada día un reto mayor para mostrar nuestras riquezas naturales e históricas, y para apoyar el contexto de las empresas y los centros turísticos.

Para que los hoteles ecuatorianos tengan éxito es necesario que el hotelero tenga capacidad para relacionarse con el público, ser bien conocido en la comunidad y nacionalmente, para que pueda atraer muchos negocios, por eso los hoteles ecuatorianos deben saber manejar sus Relaciones Públicas ya que esto no son meramente publicidad, propaganda exagerada o adulación, no son manipulación. A las relaciones públicas se las considera como un esfuerzo para influir sobre la opinión pública mediante desempeños que sean responsables dentro de nuestra sociedad. Los hoteles ecuatorianos deben empezar por realizar publicidades en el medio, como aparecer en la prensa, en las columnas de las noticias con fotografías, un hotelero debe siempre estar en contacto con los representantes de todos los medios de información, de clubes locales, organizaciones para ofrecerle los servicios.

Es muy beneficioso que un hotel celebre torneos o celebraciones durante el año con motivo de ganar publicidad, un factor muy importante que les recomendaría a los hoteleros del Ecuador es levantar la moral de los empleados y la comunicación, tal vez formando consejos de empleados para facilitar la comunicación con sus

superiores y aumentar el interés por el trabajo, realizar también programas de orientación, premiación al empleado del mes.

Un importante factor para la Industria Hotelera sería también la ubicación del hotel, que sea accesible, que tengan suficiente espacio libre para estacionamiento y tal vez para una ampliación si es que fuere necesario, que el hotel se encuentre lejos de lugares que causen ruidos, como fabricas, y algo muy importante que se debe tomar en cuenta en el caso de la construcción de un nuevo hotel en la ciudad o país, es que el terreno, en el cual se va a invertir no debe pasar del 20% del costo del proyecto en la adquisición y desarrollo, a esto se lo considera como una regla general.

DATOS BIBLIOGRAFICOS

TORRE, Francisco de la

Administración Hotelera: Primer Curso división de Cuartos. México.

Editorial Trillas. 1990.

Págs. 13-33, 67-70, 100-102. Cuadros.

LATTIN, Gerald W.

Administración Moderna de Hoteles y Moteles. México.

Editorial Trillas. 1975.

Págs. 84-119. Cuadros.

FOSTER, Dennis L.

Alimentos y Bebidas: Operaciones, Métodos y Control. México.

Editorial Mc. Graw Hill. 1995.

Págs. 35-42

FERNANDEZ, David

Escuela de Hostelería y Turismo: Servicios Hoteleros. España.

Editorial Daly S.A. 1983

Págs. 52-61. Cuadros.

BOELLA, Michael J.

Trabajando en un Hotel. México.

Editorial Continental S.A. 1979.

Págs. 24-101. Cuadros.

RAMOS, Fernando

Organización en Hoteles I. México.

Editorial Continental S.A. 1983.

Págs. 109-292

FOSTER, Dennis L.

Introducción a la Industria de la Hospitalidad. México.

Editorial Mc Graw Hill. 1994.

Págs. 22-178. Cuadros.

LATTIN, Gerald

The Lodging and Food Service Industry. USA

Editorial Educational Institute of the America Hotel . 1989.

Págs. 42-48

FOSTER, Dennis L.

Recepción en Hotelería: Administración y Operación. México.

Editorial Mc Graw Hill. 1994.

Pág. 8. Cuadro.

DITTMER, Paul

GRIFFIN, Gerald

Dimension of the Hospitality Industry. New York

Editorial Van Nostrand Reinhold

Págs. 219-220

GOMEZTAGLE, Francis

Tecnología del Hospedaje. México

Editorial Diana. 1983

Pag. 152. Cuadro.

SILVIA, Demar

Mantenimiento de Hoteles. México

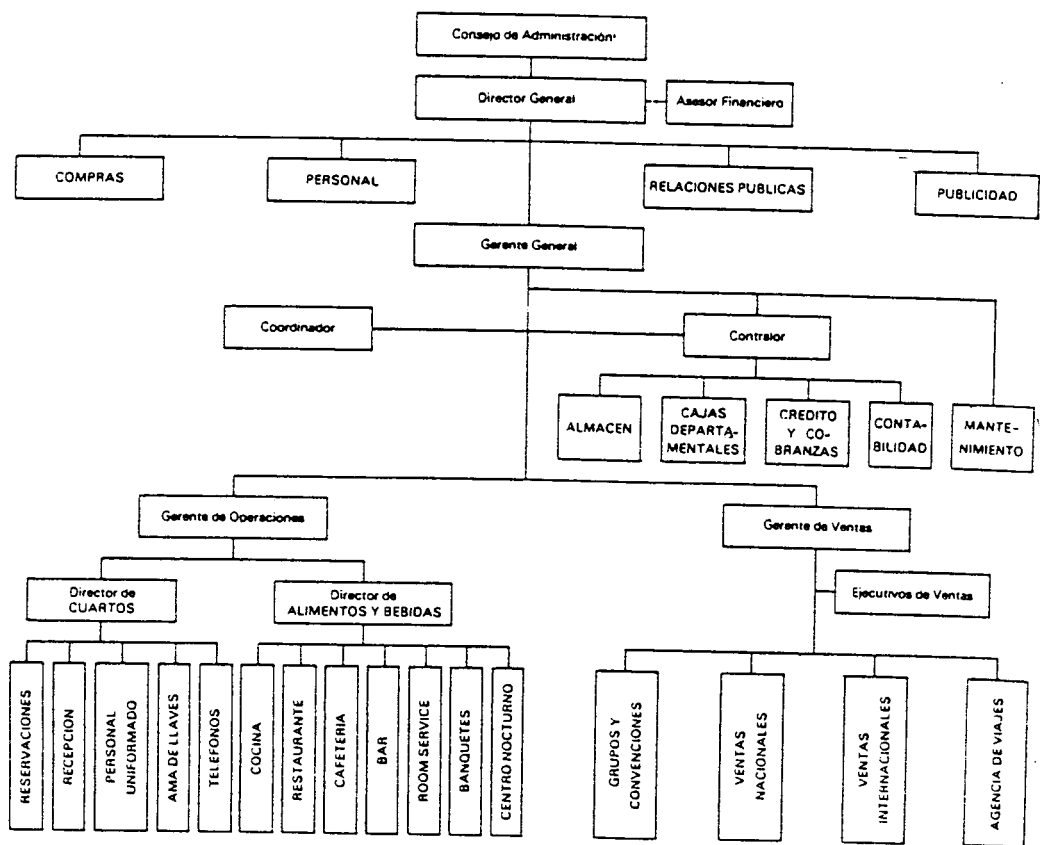
Editorial Trillas. 1995

Págs. 127,156,195. Cuadros.

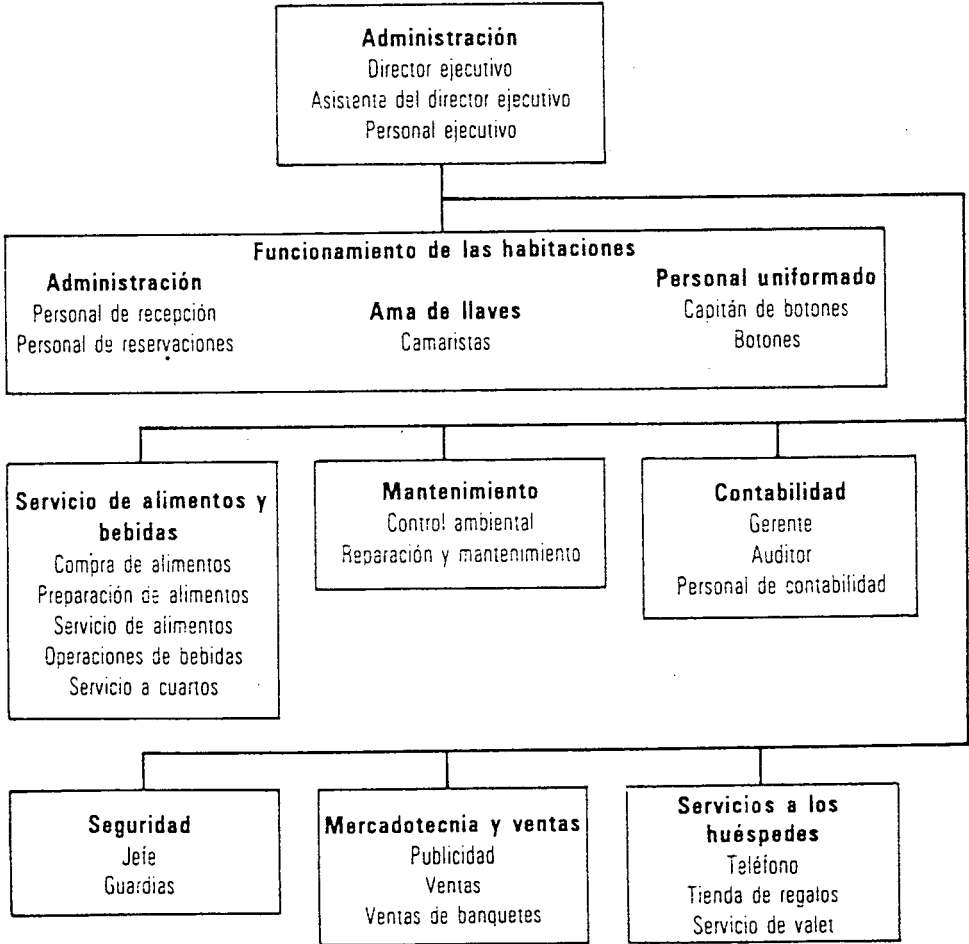
PRIMER REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN MEXICO

“ Este dicho día los dichos señores dixerón que por quanto los días pasados se dió licencia a Pedro Hernández Paniagua para que pudiese tener mesón para que coxiese a los forasteros o les diese de comer a ellos e a las personas que allí se llegasen a posar e no le fue dada la horden e manera que habían de tener con los dichos guéspedes, que mandavan e mandaron que el dicho Pedro Hernández o otro cualquier mesonero de esta cibdad lleve por cada tabla a cada persona que diere de comer o cenar dándole asado e cocido e pan e agua, un motín de oro. Yten que lleve por cada persona que durmiere en su casa dándole cama de su xergón e ropa limpia de la tierra, un real. Yten que lleve por cada almud de mahiz medio real. Yten que si vendiere azeite e vinagre o quezo por menudo, que gane la tercia parte de como valiere en la cibda al dicho tiempo por arroba. Todo lo cual mandaron que guarde e cumpla el dicho mesonero o otros cualquiera que tuviere mesón en esta Cibdad, so pena de que por primera vez lo paguen con el quatro tanto lo que asy llevaren en demasiado e por la segunda las setenas e por tercer le sean dados cient azotes públicamente. E mandaron que tenga este aranzel en parte donde se puede ver e leer para que cada uno sepa lo que ha de dar so pena de veinte pesos de oro, la mitad para las obras públicas e la otra mitad para el Juez e denunciante.”

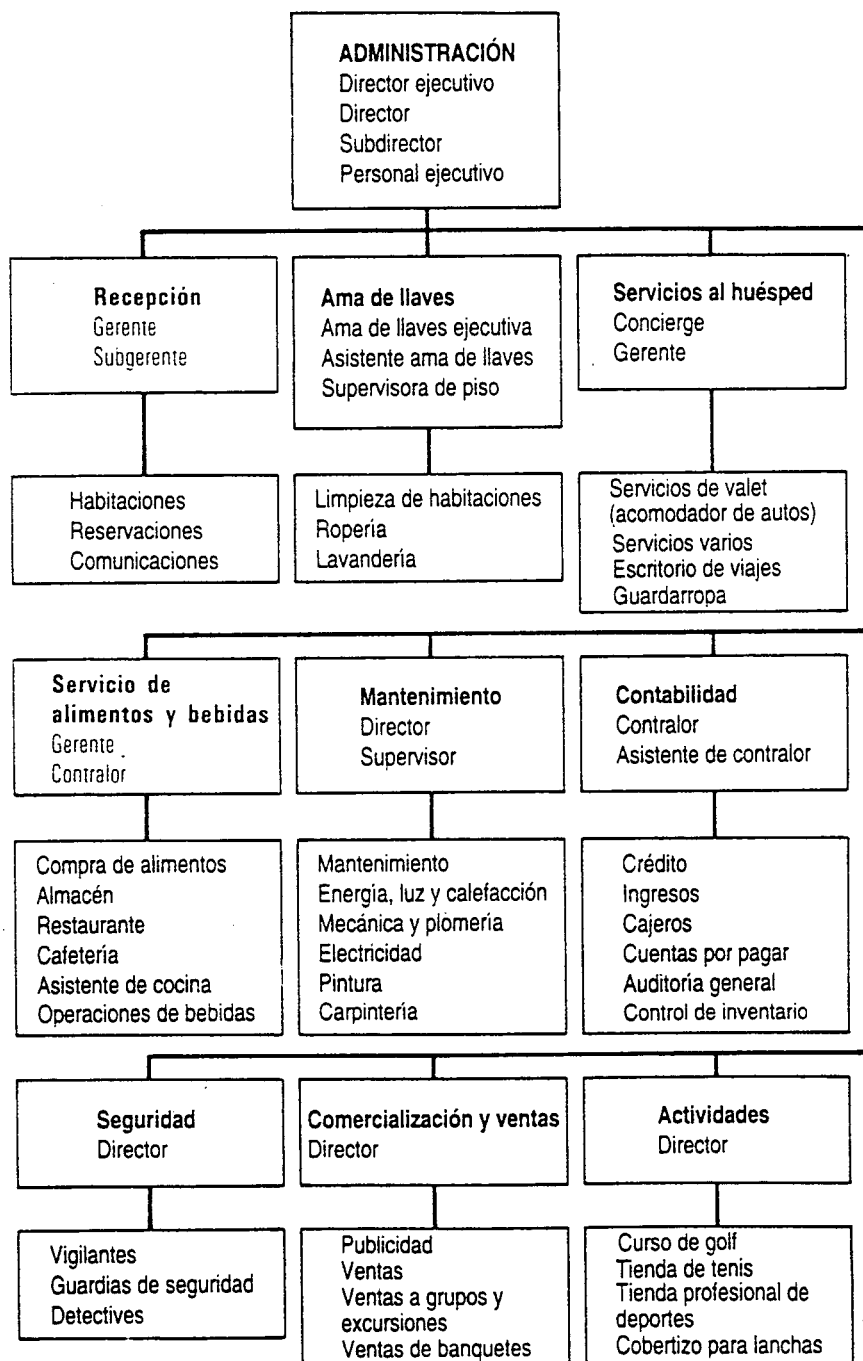
ORGANIGRAMA DE UN HOTEL



ORGANIGRAMA DE UN HOTEL



ORGANIGRAMA DE UN HOTEL



HOJA DE RESERVAS DEL DIA

CUADRO 28

Fecha de la Solicitud	CLIENTE	Procedencia	Nº Pers.	Hora Llegada	Nº Habit.	Fecha Salida

SLIP DE RESERVAS

Nº 06834

Solicitada el ____ / ____ / ____ por _____

A FAVOR DE: _____

FECHA LLEGADA

FECHA SALIDA

____ / ____ / ____

____ / ____ / ____

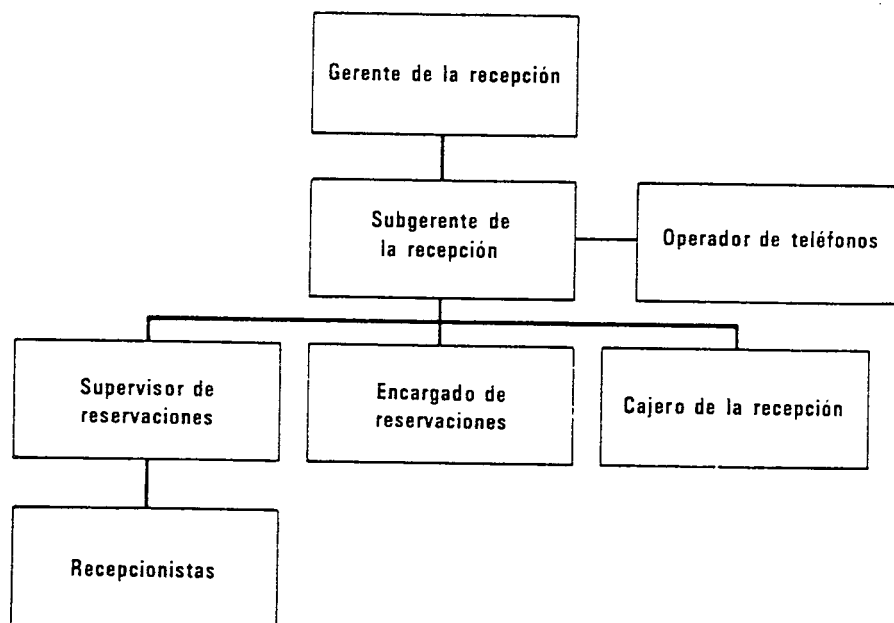
INDIVIDUAL ☐ DOBLE ☐ MATRIMONIO ☐ _____ ☐

CONFIRMADO POR _____

PENDIENTE CONFIRMACION ☐ hasta ____ / ____

Observaciones: _____

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCION



TARJETA DE REGISTRO

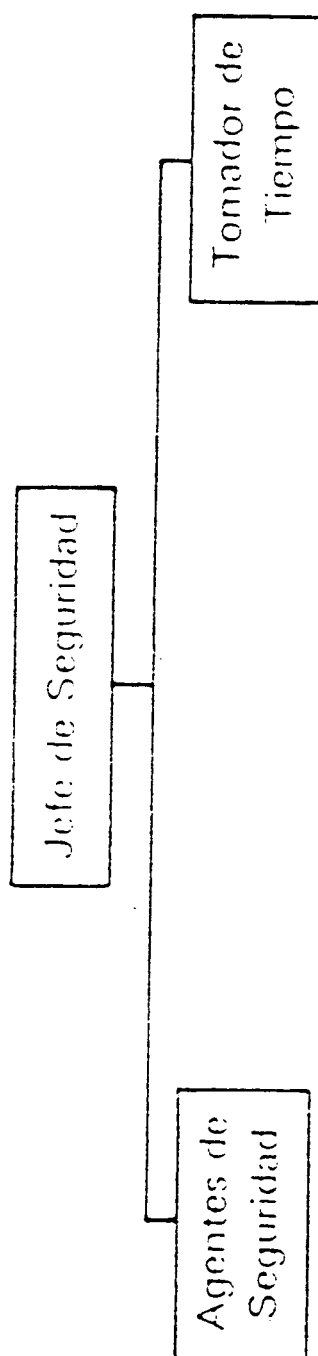
Sr. John Antonelli y esposa		3 de mayo	9	10/01 PM
Nombres		Fecha de llegada	Hora	
		Camas gemelas-Minima	3	
Nombres		Tipo de habitación y baño	Número de personas	
Dirección o nombre de la organización				
Señor Antonelli		Cama		
Reservación solicitada por		Como		
Observaciones				
WHERE THE WORLD REGISTERS THE BROWN PALACE HOTEL DENVER		Cancelada Fecha 3/20/- Tipo CG Num Dia 3 Hora 3 Empleado		
AUTHORIZATION <i>RM</i>		3-20 Fecha		

HOJA AMARILLA

Nombre		Observaciones	Tipo de hab.		Hora	Reservaciones por	
Sr. John Antonelli y esposa		Garantizada por la Continental Oil Company	CG		9 PM	Carta	122
			Días	Fecha	Emor.		
			3	5-3	JK		
Astor, George			Tipo de hab.		Hora	Reservaciones por	
Seines, John			CG		3 PM	Telegrama	141
			Días	Fecha	Emor.		
			5	5-3	JK		
			Tipo de hab.		Hora	Reservaciones por	
			Días	Fecha	Emor.		
			Tipo de hab.		Hora	Reservaciones por	
			Días	Fecha	Emor.		

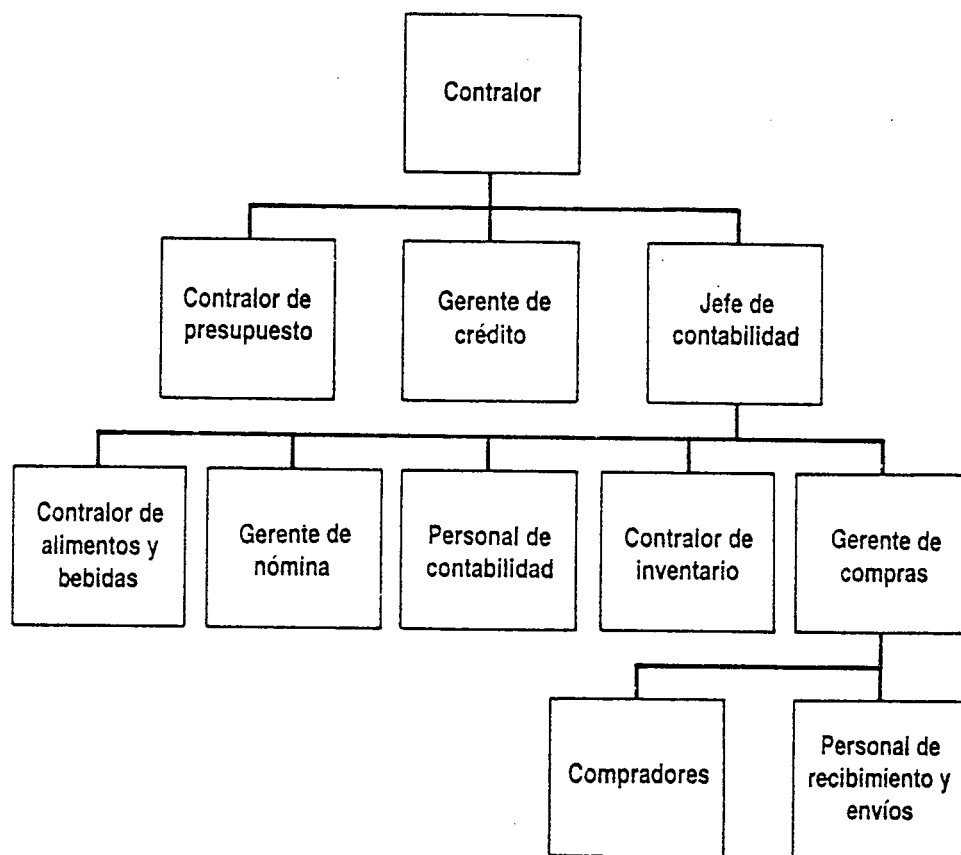
ANEXO 7

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

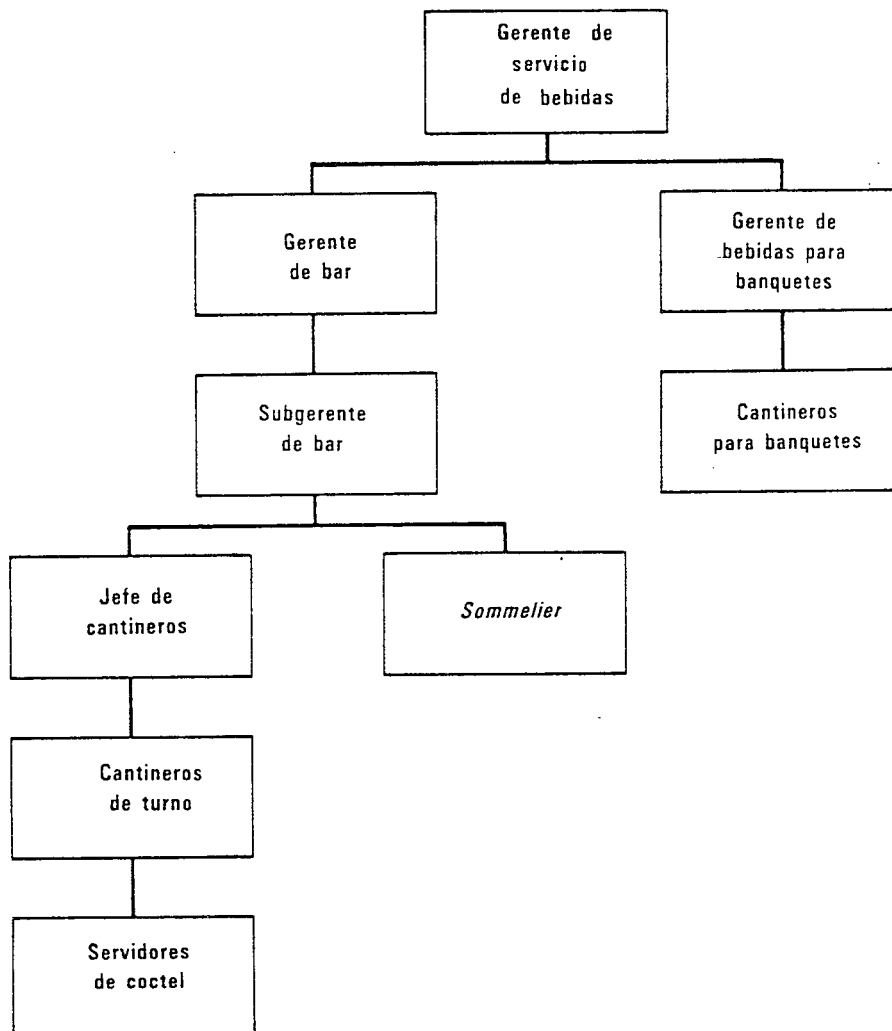


ANEXO 8

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CONTRALORIA



**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO
DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**



DOCUMENTO DE PROVEEDORES

PROVEEDOR No. _____			NORMA No. _____		
CATALOGO DE PROVEEDORES					
NOMBRE DEL NEGOCIO					
TEL.					
DIRECCION					
POBLACION		EDO.		Z. P.	
NOMBRE DEL GERENTE			NOMBRE DEL AGENTE		
CONDICIONES DE PAGO					
CONDICIONES ESPECIALES					
REGISTRO SEPANAL					
PLAZO Y CONDICIONES DE ENTREGA					

REQUISICION AL ALMACEN DE ALIMENTOS

Establecimiento _____

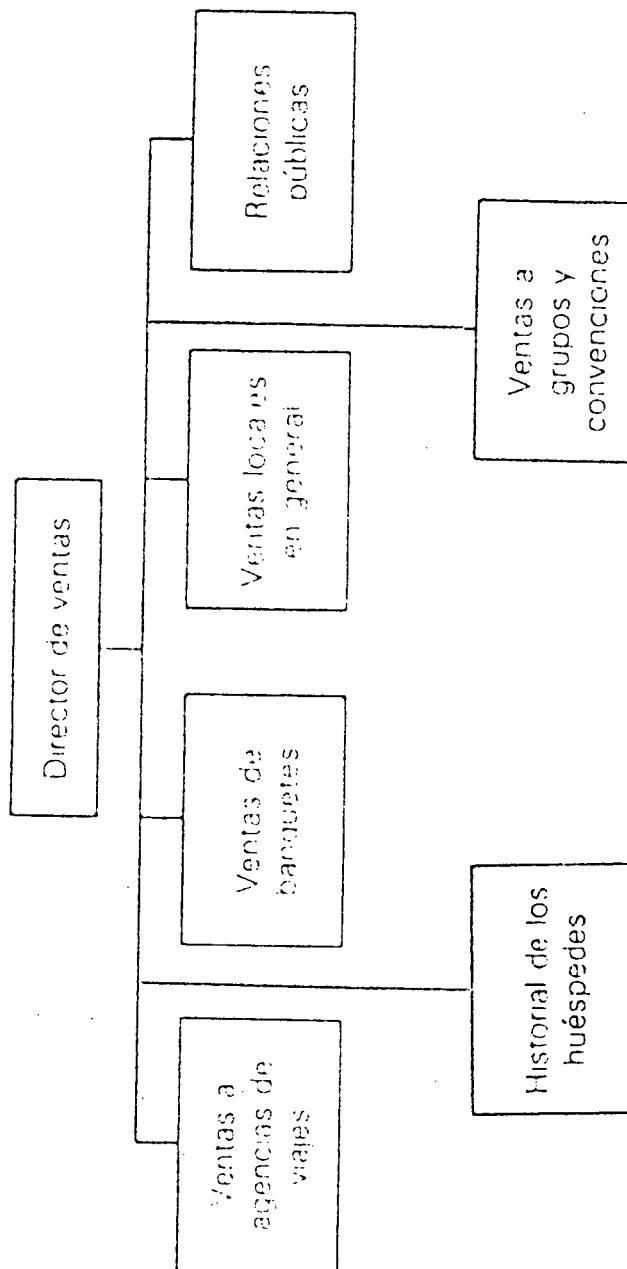
Depto. _____ Fecha. _____

[illegible]

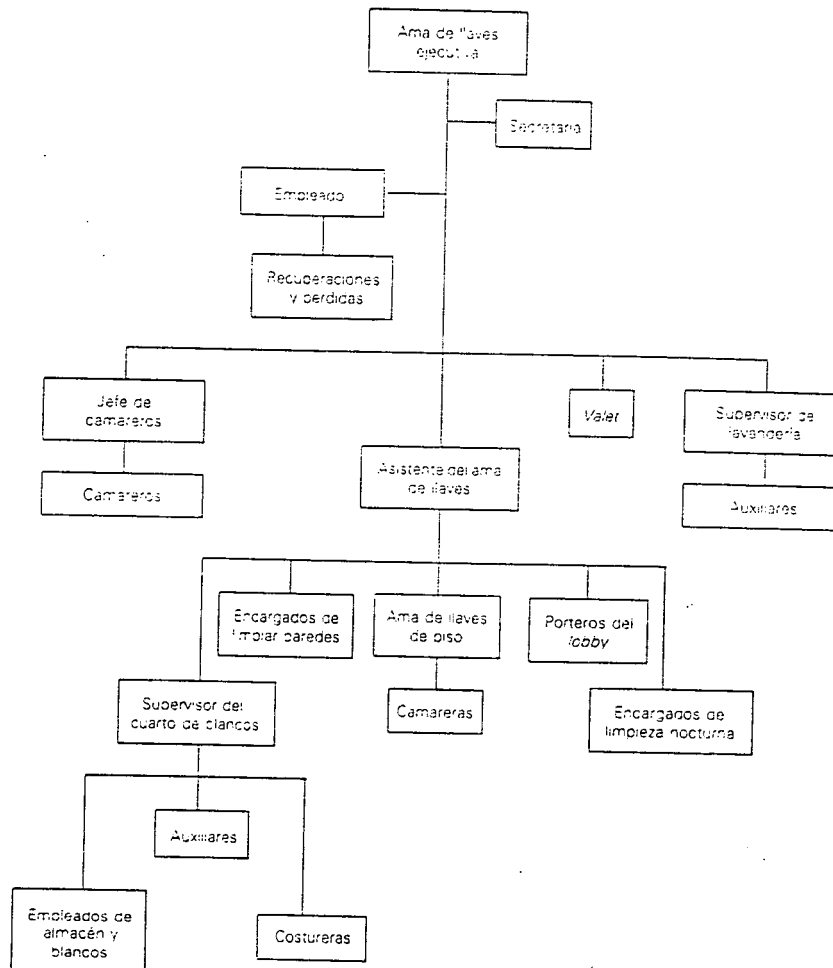
REQUISICION AL ALMACEN DE BEBIDAS

[illegible]

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL



ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES



LISTA DE LAVANDERÍA

NOMBRE _____ CUARTO _____
 Name _____ Room _____
 FECHA _____ IMPORTE _____
 Date _____ Amount _____

ATENCION

1. ANOTE AQUI SU ROPA MANDELA ANTES DE LAS NUEVE HORAS Y DE LE ENTREGARA EL MISMO DIA PARA LAS VEINTE HORAS (9 P. M.)
2. LAS PRENDAS ROTAS, DESGARRADAS O MANCHADAS Y LA ROPA DE COLORES QUE ENCOJA, SERA LAVADA EXCLUSIVAMENTE A RIESGO DEL DUEÑO
3. NO NOS HACIMOS RESPONSABLES POR OBJETOS DE VALOR Y EFECTOS PERSONALES OLVIDADOS EN LAS PRENDAS.
4. SI NO NOS ENTREGA SU LISTA CON EL BULTO DE ROPA SUCIA NUESTRA CUENTA DEBE ACEPTARSE COMO CORRECTA

ATTENTION

1. LIST YOUR LAUNDRY HERE, SEND IT TO US BEFORE 9 P. M. AND WE SHALL HAVE IT READY FOR YOU ON THE SAME DAY AT 8 P. M.
2. WORK ON BADLY WORN, TORN OR STAINED GARMENTS COME AT OWNER'S EXCLUSIVE RISK. LIKEWISE WE DO NOT ASSUME ANY RESPONSABILITY FOR DECOLORING AND SHRINKING GARMENTS.
3. WE ARE NOT RESPONSABLE FOR VALUABLES LEFT IN CLOTHING
4. UNLESS YOUR LIST ACCOMPANIES YOUR LAUNDRY, OUR LIST MUST BE ACCEPTED CORRECT.

LAS RECLAMACIONES POR FALTANTES DEBERAN HACERSE DURANTE LAS 24 HORAS DE HABERSE RECIBIDO EL PAQUETE PRESENTANDO ESTE VOLANTE AL HACERLO.

MISSING ARTICLES MUST BE CLAIMED DURING 24 HOURS AFTER RECEIPT OF LAUNDRY PRESENTING THIS NOTE WHEN YOU MAKE YOUR CLAIM.

SU CUENTA	Ntra. Cuenta	CABALLEROS	PRECIO UNIDAD	IMPORTE
		CALCETINES		
		CAMISAS		
		CAMISAS ETIQUETA		
		CAMISOLA		
		CAMISETAS		
		CALZONCILLOS		
		GUAYABERAS		
		PIJAMA		
		PAÑUELOS		
		PANTALONES KAKI		
		TRAJE LINO 2 PIEZAS		
		DAMAS		
		BLOOMERS		
		BRASSIERES		
		BLUSAS		
		BLUSAS DE SEDA		
		CAMISAS DE DORMIR		
		SWEATER		
		VESTIDOS ALGODON		

Sirvase indicar si desea su ropa con almidón. A falta de instrucciones se entenderá sin almidón. Las prendas que esten rotas o desgarradas se lavarán a riesgo del dueño.

LISTA DE TINTORERÍA

Nombre _____ Cuarto _____
 Name: _____ Room: _____
 Fecha _____ Importe _____
 Date: _____ Amount: _____

Servicio de Tintorería

Valet de Servicio

PLANCHADO		CABALLEROS			LAVADO		PLANCHADO	
Planchado únicamente Pressed only	PRECIO Price	FAVOR DE MARCAR EL SERVICIO QUE SE DESEE, USANDO UNA FORMA PARA CADA PRENDA PLEASE MARK KIND OF SERVICE REQUIRED USING ONE FORM PER GARMENT			PRECIO Price	Lavado en Seco Dry Cleaning		
	5.00	TRAJE DE 2 PIEZAS Suit 2 pieces			20.00			
	3.00	PANTALON Pants			9.00			
	3.00	SACO Coat			10.00			
	8.00	ABRIGO Overcoat			18.00			
	3.75	SWEATER Sweater			8.00			
	2.50	CAMISA Shirt			4.00			
	2.00	CAMISA SPORT Sport Shirt			3.00			
	3.00	CHAMARRA Jacket			10.00			
	1.00	CORBATA Neck			6.00			
		DAMAS						
	4.50	VESTIDOS Lady's Dress			16.00			
	6.00	VESTIDOS SASTRE Tail red Suit			20.00			
	3.00	FALDA SENCILLA Plain Skirt			8.00			
	2.50	BLUSA Blous			5.00			
	3.75	SWEATER Sweater			5.00			
	8.00	ABRIGO Overcoat			19.50			
		TOTAL \$						

EL HOTEL NO SE HACE RESPONSABLE POR PRENDAS NO ESPECIFICADAS NI POR OBJETOS QUE VAYAN DENTRO DE LAS ROPAS.

EL SERVICIO DE PLANCHADO ÚNICAMENTE SE EJECUTARÁ DENTRO DE LAS 4 HORAS SIEMPRE QUE SE ORDENE ANTES DE LAS 4 P. M.

PARA LAVADO EN SECO SE REQUIERE UN MÍNIMO DE SEIS HORAS SIEMPRE QUE SE ORDENE ANTES DE LAS 1 P. M.

NOTA: PRENDAS ESPECIALES, PRECIO SEGUN EL TRABAJO, IGUALMENTE LA ROPA DE NIÑO.

THE HOTEL WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR VALUABLES LEFT IN CLOTHING.

PRESSING ONLY WITHIN FOUR HOURS WHEN ORDERED BEFORE 4 P. M.

DRY CLEING WILL BE DELIBERED WITHIN SIX HOURS WHEN ORDERED BEFORE 1 P. M.

SPECIAL GOODS PRICED ACCORDINGLY, SAME APPLIETS TO CHILDREN CLOTRES.

REPORTE DE AMA DE LLAVES

C - En Compostura ✓ - Ocupado X - Vacío V - Desocupado pero con Equipaje OJO - Ocupado sin Equipaje

FECHA.....

P-8-29

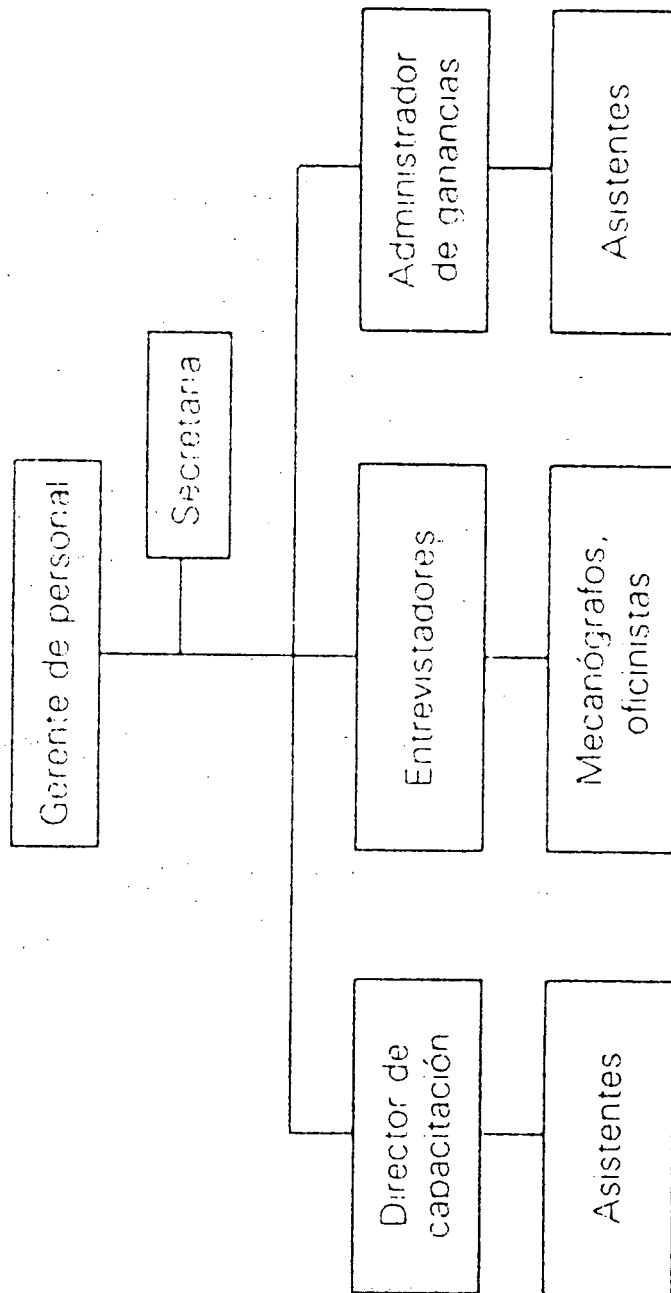
[illegible]

AMA DE LLAVES

Vo. Bo. Administración

Yo. 8o. Contabilidad

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD



REQUISICION DE ABASTECIMIENTOS GENERALES

Est. _____

Fecha _____

Dep. _____

[illegible]

REQUERIDA POR

RECIBIDA POR

DESPACHADA POR:

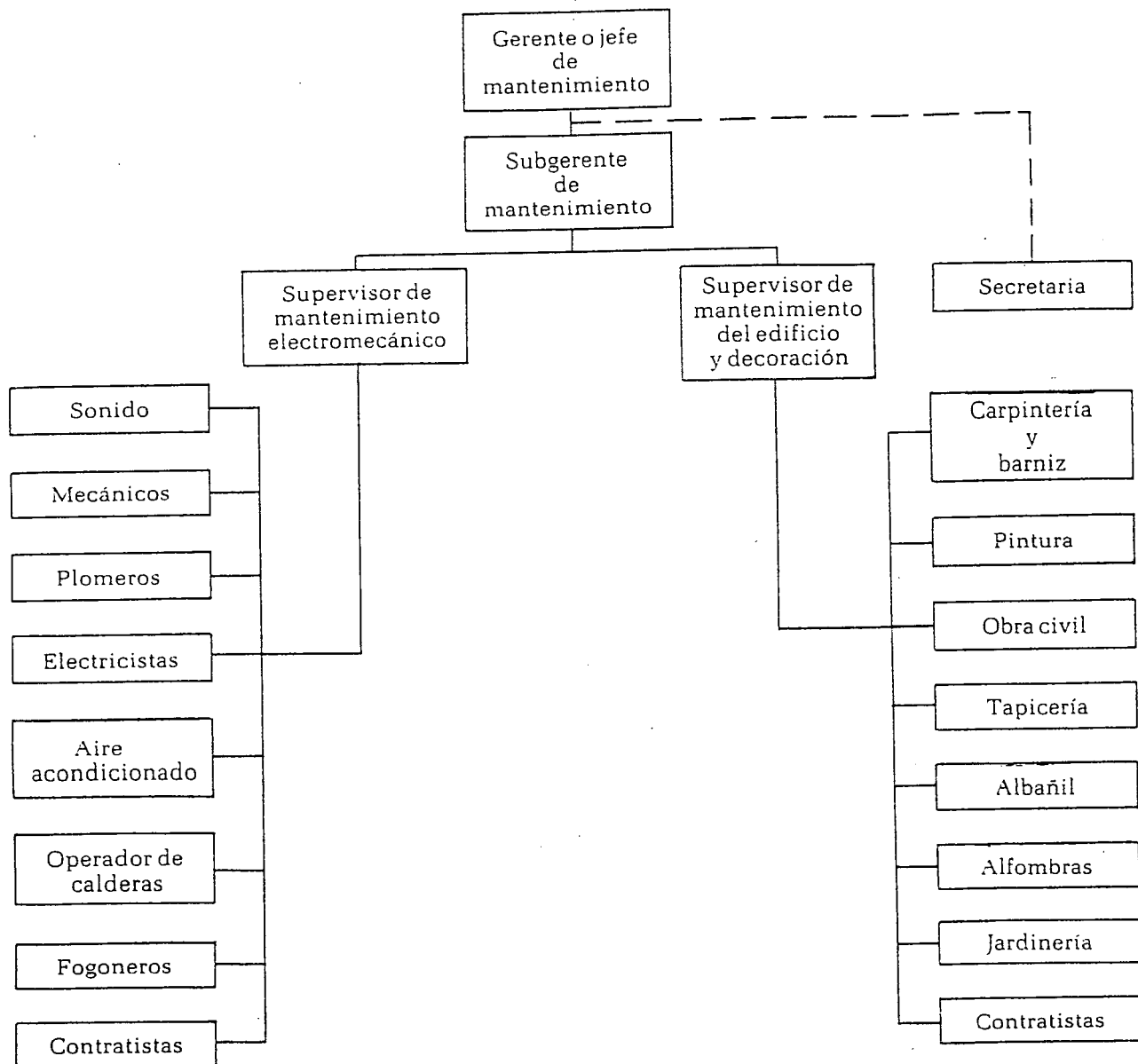
Requisición del almacén

[illegible]

Requerido por: _____

Aprobado por: _____ Entregado por: _____

Organigrama del departamento de mantenimiento
 (de acuerdo con la magnitud del hotel y con la cantidad
 de personal y de puestos que requiera)



Nombre del hotel:		Habitación número:	
Informe de trabajo			
Fecha	Reparación	Reportado por	Efectuado por

REPORTE DE OBJETOS PERDIDOS



Fecha 10-31

Objetos perdidos

Lugar	Fecha	Hora	Articulos	Por quien	Observaciones
Restaurante	10/30	1:55	Alfiler de corbata de oro	---	En el cajón
Estacion telefonica	10/30	1:55	Guanter negro de mujer	Wuesten	" "
Bar	10/27	1:55	Un sombrero de cuero De Baran, talla 7 1/4	---	En el armario
Bar	10/27	1:55	Un sombrero Wilson gris, May Company	---	" "
Vestibulo	10/29	1:55	Un impermeable de cuero, Chas Mc Intosh, Ingle	---	" "
310	10/31	1:55	Botas de mano mujer Con # 90, llaves auto, etc.	Eloise Ahuna	En la oficina
Boquilla 7 hab. 711	10/31	1:55	Lentes	Francisco	Dev. por Francisco
Hab. 414	10/31	1:55	Bata de baño hombre (pantalones y gacia)	Helen M.	En el cajón
Hab. 600	10/31	1:55	1 caja que contiene mancuernas, mitas, botones de corbata, alfiler de corbata, etc.	Cornelia R	En el cajón
Investigación					
Lugar	Fecha	Hora	Articulos	Por quien	Observaciones
Bar	10/30	1:55	Alfiler azul de hombre	Wiedner	por el "botones"
838	10/31	1:55	Sueter	Wiedner	sin registro
9° piso	10/28	1:55	Alfiler azul - con costura (similares a 20)	El propietario telefonara a la Sección Calles 11/11/55	sin registro
400	10/25	1:55	"Botones" D. J.	Devuelto al propietario	

LISTA DE ASISTENCIA

DEPARTAMENTO_____SEMANA DEL_____AL_____DE_____

NOMBRE	S	D	L	M	M	J	V	Total Horas	Horas Extras
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

CLAVES: ASISTENCIAX

FALTAF

DESCANSOD

SUSPENSIONS

ENFERMEDADE

PERMISOP

VACACIONESV

ACCIDENTEA

JEFE DEL DEPARTAMENTO_____

DEPARTAMENTO DE RECREACION
Encuestas para Turistas

- 1.- ¿Porque visita Ud. el Ecuador?
¿Why do you like to visit Ecuador?

☐ Negocios
Business

☐ Visitas Familiares
A family Trip

☒ Turismo
Tourism

☐ Otros
Others

- 2.- Su permanencia en un hotel de cuanto tiempo es?
How long have you been at the hotel?

☐ 1 - 2 días / days

☐ 6 - 8 días / days

☐ 3 - 5 días/ days

☒ 8 - más / more

- 3.- ¿ Qué clase de hoteles visitan?
What kind of hotel did you visit?

☐ Lujo
Luxury

☐ 4 estrellas
4 stars

☒ 5 estrellas
5 stars

☐ Otros
Others

- 4.- ¿ Qué actividades le gusta realizar durante la permanencia en el hotel?
What kind of activities do you like to do in the hotel?

☒ Visita por la ciudad
City Tour

☒ Culturales
Cultural enjoy

☐ Diversión Nocturna
Night enjoy

☐ Deportes
Sports enjoy

- 5.- Los hoteles visitados en el Ecuador brindan estas actividades?
The hotels that you visit offers your especially activities?

☐ Si / yes

☒ No

- 6.- Esta Ud. de acuerdo en que los hoteles, especialmente en el Ecuador brinden estos servicios?
Are you agree that hotels, specially in Ecuador offers this kind of services?

☒ Si / yes

☐ No

Porque ? / Why ? porque seria un servicio especial
y a mi en especial me gustaria que los hoteles
que visito lo tuvieran.

- 7.- Pagarian un porcentaje adicional por los servicios de recreación sin exceder limites de precio?
Would you pay an extra tax for entertainment service without paying more than the real price?

☒ Si / yes

☐ No

Porque ? / Why ? porque si salgo beneficiado yo porque
no pagarlo.

DEPARTAMENTO DE RECREACION
Encuestas para Turistas

1.- ¿Porque visita Ud. el Ecuador?
¿Why do you like to visit Ecuador?

☐ Negocios
Business

☐ Visitas Familiares
A family Trip

☒ Turismo
Tourism

☐ Otros
Others

2.- Su permanencia en un hotel de cuanto tiempo es?
How long have you been at the hotel?

☐ 1 - 2 días / days

☒ 6 - 8 días / days

☐ 3 - 5 días/ days

☐ 8 - más / more

3.- ¿ Qué clase de hoteles visitan?
What kind of hotel did you visit?

☐ Lujo
Luxury

☐ 4 estrellas
4 stars

☒ 5 estrellas
5 stars

☐ Otros
Others

4.- ¿ Qué actividades le gusta realizar durante la permanencia en el hotel?
What kind of activities do you like to do in the hotel?

☒ Visita por la ciudad
City Tour

☒ Culturales
Cultural enjoy

☐ Diversión Nocturna
Night enjoy

☒ Deportes
Sports enjoy

5.- Los hoteles visitados en el Ecuador brindan estas actividades?

The hotels that you visit offers your especially activities?

☐ Si / yes

☒ No

6.- Esta Ud. de acuerdo en que los hoteles, especialmente en el Ecuador brinden estos servicios?

Are you agree that hotels, specially in Ecuador offers this kind of services?

☒ Si / yes

☐ No

Porque ? / Why? Because in that way our
satisfaction change.

7.- Pagarían un porcentaje adicional por los servicios de recreación sin exceder limites de precio?

Would you pay an extra tax for entertainment service without paying more than the real price?

☐ Si / yes

☒ No

Porque ? / Why? Because it's already
expensive to come to this country
especially Galápagos.

DEPARTAMENTO DE RECREACION
Encuestas para Turistas

- 1.- ¿Porque visita Ud. el Ecuador?
¿Why do you like to visit Ecuador?

☐ Negocios
Business

☒ Visitas Familiares
A family Trip

☐ Turismo
Tourism

☐ Otros
Others

- 2.- Su permanencia en un hotel de cuanto tiempo es?
How long have you been at the hotel?

☐ 1 - 2 días / days

☒ 6 - 8 días / days

☐ 3 - 5 días/ days

☐ 8 - más / more

- 3.- ¿ Qué clase de hoteles visitan?
What kind of hotel did you visit?

☐ Lujo
Luxury

☒ 4 estrellas
4 stars

☒ 5 estrellas
5 stars

☐ Otros
Others

- 4.- ¿ Qué actividades le gusta realizar durante la permanencia en el hotel?
What kind of activities do you like to do in the hotel?

☒ Visita por la ciudad
City Tour

☐ Culturales
Cultural enjoy

☐ Diversión Nocturna
Night enjoy

☐ Deportes
Sports enjoy

5.- Los hoteles visitados en el Ecuador brindan estas actividades?
The hotels that you visit offers your especially activities?

☐ Si / yes

☒ No

6.- Esta Ud. de acuerdo en que los hoteles, especialmente en el Ecuador brinden estos servicios?

Are you agree that hotels, specially in Ecuador offers this kind of services?

☒ Si / yes

☐ No

Porque ? / Why ? I liked that the hotel offers this activities

7.- Pagarían un porcentaje adicional por los servicios de recreación sin exceder limites de precio?

Would you pay an extra tax for entertainment service without paying more than the real price?

☒ Si / yes

☐ No

Porque ? / Why ? In the service why no?

DEPARTAMENTO DE RECREACION
Encuestas para Turistas

1.- ¿Porque visita Ud. el Ecuador?
¿Why do you like to visit Ecuador?

☒ Negocios
Business

☐ Visitas Familiares
A family Trip

☐ Turismo
Tourism

☐ Otros
Others

2.- Su permanencia en un hotel de cuanto tiempo es?
How long have you been at the hotel?

☐ 1 - 2 días / days

☐ 6 - 8 días / days

☒ 3 - 5 días/ days

☐ 8 - más / more

3.- ¿ Qué clase de hoteles visitan?
What kind of hotel did you visit?

☐ Lujo
Luxury

☒ 4 estrellas
4 stars

☐ 5 estrellas
5 stars

☐ Otros
Others

4.- ¿ Qué actividades le gusta realizar durante la permanencia en el hotel?
What kind of activities do you like to do in the hotel?

☐ Visita por la ciudad
City Tour

☐ Culturales
Cultural enjoy

☒ Diversión Nocturna
Night enjoy

☐ Deportes
Sports enjoy

5.- Los hoteles visitados en el Ecuador brindan estas actividades?
The hotels that you visit offers your especially activities?

☐ Si / yes

☒ No

6.- Esta Ud. de acuerdo en que los hoteles, especialmente en el Ecuador brinden estos servicios?

Are you agree that hotels, specially in Ecuador offers this kind of services?

☒ Si / yes

☐ No

Porque ? / Why ? porque ayudan a que la estancia en un hotel sea placentera

7.- Pagarían un porcentaje adicional por los servicios de recreación sin exceder limites de precio?

Would you pay an extra tax for entertainment service without paying more than the real price?

☒ Si / yes

☐ No

Porque ? / Why ? Si es bueno porque no pagarlo

DEPARTAMENTO DE RECREACION
Encuestas para Turistas

1.- ¿Porque visita Ud. el Ecuador?
¿Why do you like to visit Ecuador?

☐ Negocios
Business

☐ Visitas Familiares
A family Trip

☐ Turismo
Tourism

☒ Otros
Others

2.- Su permanencia en un hotel de cuanto tiempo es?
How long have you been at the hotel?

☐ 1 - 2 días / days

☒ 6 - 8 días / days

☐ 3 - 5 días/ days

☐ 8 - más / more

3.- ¿ Qué clase de hoteles visitan?
What kind of hotel did you visit?

☐ Lujo
Luxury

☒ 4 estrellas
4 stars

☐ 5 estrellas
5 stars

☐ Otros
Others

4.- ¿ Qué actividades le gusta realizar durante la permanencia en el hotel?
What kind of activities do you like to do in the hotel?

☐ Visita por la ciudad
City Tour

☐ Culturales
Cultural enjoy

☐ Diversión Nocturna
Night enjoy

☒ Deportes
Sports enjoy

5.- Los hoteles visitados en el Ecuador brindan estas actividades?
The hotels that you visit offers your especially activities?

☐ Si / yes

☒ No

6.- Esta Ud. de acuerdo en que los hoteles, especialmente en el Ecuador brinden estos servicios?

Are you agree that hotels, specially in Ecuador offers this kind of services?

☒ Si / yes

☐ No

Porque ? / Why? asi seria una una publicidad
gratis tanto para el hotel como para el pais

7.- Pagarían un porcentaje adicional por los servicios de recreación sin exceder limites de precio?

Would you pay an extra tax for entertainment service without paying more than the real price?

☒ Si / yes

☐ No

Porque ? / Why? por el servicio que ofrece

c) Ascensores.—Existirán, como mínimo, dos ascensores, de subida y bajada, que comunicarán con todas las plantas de utilización por los clientes.

Cuando en atención a la estructura del edificio, capacidad receptiva del establecimiento o dimensiones o velocidad de los ascensores resultaren insuficientes los dos exigidos, deberán instalarse mayor número de ellos.

d) Escalera.—La escalera principal, que estará alfombrada en toda su longitud, relacionará todas las plantas de utilización por los clientes, y su anchura no podrá ser inferior a 1,50 metros. El tramo de acceso a la planta noble, cuando ésta no estuviere situada en el mismo plano de la entrada, tendrá una anchura mínima de 2 metros en el arranque y de 1,75 metros en el resto.

e) Pasillos.—Los pasillos tendrán una anchura mínima de 1,75 metros, y estarán alfombrados en toda su longitud, decorados con cuadros u otros elementos, y dotados, además, de puntos de luz en techos o paredes.

f) Salones.—La suma de las superficies de los distintos salones sociales será, como mínimo, de 3,25 metros cuadrados por habitación o «suites»⁽¹⁾. En uno de los salones estará instalado un receptor de televisión.

g) Bar.—Instalado en local independiente y aislado e insonorizados cuando en los mismos se ofrezca a la clientela música de baile o concierto.

h) Comedor.—Su superficie mínima será de 2,25 metros cuadrados por habitación.

i) Ascos generales.—Independientes para señoras y caballeros y ambos con más de un lavabo e inodoro. Estarán dotados de jabón y de toallas de una sola utilización o de secadores. Los ascos de caballeros contarán con batería de urinarios.

j) Peluquería de caballeros y peluquería o salón de belleza para señoras.

k) Garaje.—Con una capacidad, en vehículos, equivalente al 40 por 100 del total de habitaciones, cuando los establecimientos se encuentren situados dentro de núcleos urbanos.

B.—De las habitaciones, sus instalaciones y equipo.

a) Habitaciones.—Estarán compuestas, como mínimo, de dormitorio, vestíbulo o corredor de acceso y cuarto de baño, dotado de bañera, ducha, lavabo, bidé e inodoro.

Dormitorio: La altura de suelo a techo será, como mínimo, de 2,70 metros, y la superficie (sin incluir la del vestíbulo o corredor), de 17 metros cuadrados para las habitaciones dobles y de 10 metros cuadrados si son individuales. Estarán dotados de aislamiento sonoro y la mayor parte de su suelo cubierto por alfombras de primera calidad. Dispondrán de armarios, empotrados o no, con una profundidad útil de, al menos 0,60 metros y una anchura mínima de dos metros, con luces interiores y grandes espejos, salvo que éstos se encuentren instalados en otro lugar del dormitorio; de mando para graduar el aire acondicionado; de instalación central de radio y música, y de conmutador de luces junto a las cabezeras de las camas.

Vestíbulo o corredor: Separará la puerta del dormitorio de la entrada a la habitación y tendrá una anchura mínima de 1,20 metros.

Cuartos de baño: su superficie mínima será de cinco metros cuadrados. Las paredes estarán cubiertas de mármol o alicatadas y los suelos deberán ser, asimismo, de mármol

(1) Cuarto con dos o más habitaciones y uno o varios salones

Hoteles de cinco estrellas

I.—CONDICIONES GENERALES

a) Los hoteles de cinco estrellas deberán estar instalados en edificios que destaquen por sus condiciones de lujo y confort.

b) Las instalaciones generales del establecimiento, así como las particularidades de las habitaciones, serán de óptima calidad y reunirán los perfeccionamientos más modernos de la técnica hotelera. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias a utilizar por los clientes estarán contruidos o revestidos con materiales nobles o pinturas que proporcionen al establecimiento un aspecto y ambiente sumuosos.

c) El mobiliario, tapicería, lámparas, cuadros y en general, todos los elementos decorativos, así como la vajilla, cristalería, cubetería y lencería⁽¹⁾ destacarán por su excelente calidad.

d) Tanto las dependencias de uso general para los clientes como las habitaciones estarán climatizadas mediante un eficaz sistema de aire acondicionado.

e) Dispondrán de algunas «suites» y de un 5 por 100, al menos, de habitaciones con salón privado⁽²⁾.

II.—CONDICIONES PARTICULARES

A.—De las dependencias e instalaciones de uso general para los clientes.

a) Entradas.—Existirá una entrada principal, dotada de «marquesina» o cubierta, y otra u otras para el personal de servicio, equipajes y mercancías.

b) Vestíbulo.—En él se encontrarán, claramente diferenciadas, la Recepción y la Conserjería; el guardarrocas, salvo que esté instalado en la planta noble, y algunas cabinas telefónicas cerradas e insonorizadas.

(1) Ropa y blancos utilizados en el hotel

(2) Denominados impropriadamente *junior suites* en algunos hoteles

u otros materiales nobles. Los elementos sanitarios, así como la grifería y demás accesorios, serán de primera calidad; los baños, duchas, bidés y lavabos dispondrán de agua corriente, caliente y fría, a todas horas, con mezclador y regulador de temperatura en la ducha. El inodoro y el bidé estarán completamente independizados del resto de las instalaciones sanitarias. La longitud de la bañera será de 1,70 metros. Los cuartos de baño de las habitaciones dobles dispondrán de dos lavabos.

Tanto los dormitorios como los cuartos de baño estarán dotados de teléfono.

b) Habitaciones con salón privado. — Deberán reunir las condiciones del apartado anterior, y el salón, dotado asimismo de teléfono, tendrá una superficie mínima de 12 metros cuadrados.

c) Habitaciones con terraza. — Para ser considerada una habitación con terraza, ésta deberá tener una superficie de, al menos, cuatro metros cuadrados, con anchura mínima de 1,60 metros.

d) «Suites». — Los dormitorios, así como los cuartos de baño, deberán reunir las condiciones establecidas en el apartado a) y, al menos, uno de los salones las del apartado b).

C. — De las dependencias e instalaciones de la zona de servicios.

a) Escalera de servicio, montacargas y montaplatos. — Relacionarán todas las plantas de habitaciones y comunicarán con todos los «offices» de pisos¹⁾.

b) «Offices» de pisos. — Existirán en todas las plantas, dotados de teléfono interior, fregadero, vertedero de aguas y armarios para utensilios de limpieza.

c) Cocina. — Dispondrá, además de los elementos principales, que habrán de estar en proporción con la capacidad del establecimiento, de «office»²⁾, almacén, bodega con cámara frigorífica, despensa, cuarto frío con cámaras para carnes y pescados, mesa caliente y fregadero. Entre el comedor y la cocina existirá un pequeño corredor con doble puerta.

d) Local para equipajes.

e) Almacén de lencería.

f) Dependencias del personal de servicio. — Vestuarios y aseos independientes para el personal masculino y femenino, con placares o taquillas individuales. Los aseos estarán dotados de duchas, lavabos e inodoros. Comedor-estar para el personal.

D. — En cuanto a la prestación de los servicios.

a) Servicios de Recepción y Conserjería. — Permanentemente atendidos por personal experto y distinto para cada uno de los servicios. El Jefe de Recepción y el Primer Conserje poseerán, además del español, dos idiomas, uno de los cuales será el inglés o el francés. Los demás Recepcionistas y Conserjes, incluso los que presten servicio durante la noche, hablarán francés o inglés, además del español. Dependerán de la Conserjería el Portero del exterior, los Ascensoristas, los Mozos de equipajes y los Ordenanzas, Botones o Mensajeros.

b) Servicios de pisos. — El mantenimiento de las habitaciones, así como su limpieza y preparación, estarán a cargo de una Gobernanta³⁾ auxiliada por las Camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento. El servicio de comidas y bebidas en habitaciones estará atendido por un Mayordomo, auxiliado por los Camareros y Ayudantes necesarios; el citado Mayordomo, además del español, deberá poseer el idioma inglés o el francés; algunos de los camareros hablarán un idioma extranjero. Durante la noche existirá un servicio permanente encargado de atender las llamadas de los clientes, así como de facilitar en las habitaciones aguas minerales en todo caso, u otras bebidas e infusiones comprendidas en la carta que el establecimiento ofrezca para este servicio.

c) Servicio de comedor. — Estará atendido por un «Maître» o Jefe de Comedor, asistido del personal necesario según la capacidad del establecimiento. Los Jefes de Comedor deberán poseer, además del español, dos idiomas, uno de los cuales deberá ser el inglés o el francés.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de la cocina internacional y otros típicos de la cocina española. 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 tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

d) Servicio telefónico. — Existirá una centralita atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Las telefonistas deberán poseer, además del español, los idiomas francés o inglés, como mínimo.

e) Servicio de lavandería y planchado. — Para las ropas de los huéspedes, así como para la lencería del establecimiento.

Art. 17.

Hoteles de cuatro estrellas

I. — CONDICIONES GENERALES

a) Los hoteles de cuatro estrellas deberán estar instalados en edificios que, construidos con materiales de primera calidad, ofrezcan condiciones de alto confort y distinción.

b) Sus instalaciones, tanto las generales del establecimiento como las de las habitaciones serán de excelente calidad. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias a utilizar por los clientes estarán revestidos con materiales nobles o pinturas que armonicen con el ambiente y la categoría del establecimiento.

c) El mobiliario, tapicería, lámparas, cuadros y en general todos los elementos decorativos, así como la vajilla, cristalería, cubtería y lencería destacarán por su calidad.

d) Tanto las dependencias de uso general para los clientes como las habitaciones estarán climatizadas mediante un eficaz sistema de aire acondicionado o, en su defecto, dotadas de calefacción y de refrigeración.

La instalación de refrigeración podrá ser dispensada por la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas en aquellos establecimientos situados en localidades en las que la temperatura ambiente no la requiera.

II. — CONDICIONES PARTICULARES

A. — De las dependencias e instalaciones de uso general para los clientes.

a) Entradas. — Existirá una entrada principal y otra u otras para el personal de servicio, equipajes y mercancías.

pendiendo de la Conserjería, existirá, al menos, un Mozo de equipaje y un Botones o Mensajero.

b) Servicio de pisos. — El mantenimiento de las habitaciones, así como su limpieza y preparación, estará a cargo de una Gobernanta, auxiliada por Camareras, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por el personal de comedor. Durante la noche, una camarera o Mozo estará encargado del servicio de habitaciones.

c) Servicio de comedor. — Estará atendido por un «Maitre» o Jefe de Comedor, asistido del personal necesario, según la capacidad del establecimiento.

El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre dos o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

d) Servicio telefónico. — Existirá una centralita atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido el Conserje.

e) Servicios de lavandería y planchado. — Para las ropas de los huéspedes, así como para la lencería del establecimiento.

Prescripciones comunes a todos los establecimientos, cualquiera que sea su categoría

SECCIÓN PRIMERA. — DE LAS DEPENDENCIAS E INSTALACIONES DE USO GENERAL

Art. 51. La superficie de los vestíbulos estará en relación con la capacidad receptiva de los establecimientos, debiendo ser suficiente, en todo caso, para que no se produzcan aglomeraciones que dificulten el acceso a las distintas dependencias e instalaciones.

Art. 52. En los establecimientos clasificados en las categorías de cinco, cuatro o tres estrellas, los vestíbulos y salones sociales deberán estar cubiertos, en una gran parte de su superficie con alfombras o moquetas de calidad adecuada.

Art. 53. En los establecimientos situados en localidades de más de 250 000 habitantes, la superficie mínima exigida para los comedores podrá ser reducida en un 20 por 100.

Art. 54. 1. La instalación de los ascensores, además de sujetarse a las condiciones de seguridad exigidas en las disposiciones vigentes sobre la materia, se efectuará de modo que se eviten los ruidos o vibraciones originados tanto por la maquinaria como por el deslizamiento de las cabinas sobre las guías, mediante el empleo de los procedimientos técnicos adecuados.

2. La velocidad de los ascensores será la suficiente para evitar largas esperas a los clientes. En todo caso, el tiempo de desplazamiento de las cabinas desde la planta baja a la última, realizándose esta prueba con aquellas vacías y sin paradas intermedias, no podrá exceder de cuarenta segundos en los establecimientos clasificados en las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas, y de sesenta segundos en los demás.

3. No se admitirá la instalación de ascensores con cabinas de capacidad inferior a cuatro personas.

Art. 55. Podrán instalarse tiendas o «stands» comerciales en los vestíbulos o pasillos, siempre que se respeten las dimensiones mínimas establecidas para estas dependencias y la instalación de aquéllas sea adecuada y en consonancia con la categoría y ambientación general del establecimiento.

Art. 56. 1. Los bares instalados en establecimientos hoteleros, cualquiera que sea la categoría de éstos, deberán estar aislados e insonorizados cuando en los mismos se ofrezca a la clientela música de baile o concierto.

2. En los establecimientos de cinco estrellas, en los que el bar debe ser independiente, éste podrá estar aislado en uno de los salones sociales, pero en tal caso la parte reservada para el mismo estará claramente diferenciada del resto y su superficie no será computada en la mínima exigida a aquellos salones.

3. En los establecimientos de cinco, cuatro y tres estrellas, el primer barman deberá poseer, además del español, el idioma francés o el inglés.

Art. 57. 1. Los comedores tendrán ventilación directa al exterior o, en su defecto, contarán con dispositivos para la renovación del aire.

2. Dispondrán en todo caso, de los servicios auxiliares adecuados. La comunicación con la cocina deberá permitir una circulación rápida, con trayectos breves.

Art. 58. 1. Los salones para grandes banquetes, fiestas sociales o convenciones estarán precedidos de un vestíbulo o hall de recepción, con guardarropas, aseos y, al menos, una cabina telefónica, cerrada e insonorizada.

2. La superficie de estos salones guardará relación con su capacidad, en razón de un metro cuadrado por persona, y no se computará en la exigida como mínima para los salones sociales de uso general.

Art. 59. Las anchuras exigidas como mínimas a los pasillos podrán ser reducidas en un 15 por 100 cuando sólo existan habitaciones a un lado de aquéllos.

Art. 60. 1. Los aseos generales tendrán, en todo caso, ventilación directa o forzada, con continua renovación de aire.

2. Las paredes, suelos y techos estarán revestidos de materiales de fácil limpieza, cuya calidad guardará la debida consonancia con la categoría del establecimiento.

3. En los establecimientos clasificados en las categorías de cinco o cuatro estrellas, los aseos generales, tanto de señoras como de caballeros, tendrán doble puerta de entrada, con un pequeño vestíbulo o corredor entre ellas.

4. Deberán instalarse aseos generales en todas las plantas en las que existan salones, comedores u otros lugares de reunión.

Art. 61. 1. La instalación del aire acondicionado o de refrigeración deberá realizarse de acuerdo con los sistemas y técnicas que ofrezcan garantías suficientes de buen funcionamiento.

2. Existirán mandos independientes para graduar el aire acondicionado y la refrigeración en las distintas dependencias de utilización general.

3. En todo caso se mantendrá la necesaria humedad del aire.

Art. 62. 1. Cuando se exija calefacción en todas las dependencias de uso general, así como en los dormitorios, salones privados y cuartos de baño y de aseo, existirán radiadores, en número suficiente, con mando graduable.

2. La calefacción deberá funcionar siempre que la temperatura ambiente lo requiera, y su intensidad será la necesaria para mantener una temperatura mínima entre 20 y 22 grados.

Art. 63. 1. El suministro de agua será, como mínimo, de 300 litros por persona y día en los establecimientos de cinco, cuatro y tres estrellas, y de 200 litros en los demás.

2. Un 20 por 100 del citado suministro será, en su caso, de agua caliente.

3. La obtención de agua caliente, a una temperatura mínima de 55 grados

centigrados, deberá producirse en el transcurso de un minuto a partir de la apertura del grifo.

SECCIÓN SEGUNDA.—DE LAS HABITACIONES Y «SUITES». SUS INSTALACIONES Y EQUIPO

Art. 64. 1. Todas las habitaciones de los huéspedes deberán estar identificadas mediante un número, que figurará en el exterior de la puerta de entrada.

2. Cuando las habitaciones estén situadas en más de una planta, la primera cifra de la signatura que las identifique indicará la planta, y la restante o restantes, el número de orden de la habitación.

Art. 65. 1. Todos los dormitorios tendrán ventilación directa al exterior mediante ventana o balcón. La superficie del hueco de las ventanas, excluyendo el marco, no podrá ser nunca inferior a 1,20 metros cuadrados.

2. Las ventanas de los dormitorios estarán dotadas de contraventanas, persianas o cortinas que impidan totalmente la entrada de la luz cuando el huésped lo desee, y estarán protegidas, además, con tela metálica, cuando, situado el establecimiento en zona donde hay abundancia de mosquitos, así lo ordena la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas.

Art. 66. Salvo en los Hoteles y Pensiones de una estrella y en las Fondas, todos los dormitorios estarán equipados, al menos, con los siguientes muebles, enseres e instalaciones:

a) Una cama individual o doble, o dos camas individuales. Las dimensiones mínimas de las camas dobles serán de 1,35 por 1,85 metros, y las de las individuales, de 0,99 por 1,85 metros.

b) Una o dos sillas de noche, según el número de ocupantes separados o incorporadas al cabecero de la cama.

c) Un sillón, butaca o silla por huésped o una mesita o escritorio.

d) Un portamaletas.

e) Un armario, empotrado o no, con bandejas o estantes y perchas en número suficiente.

f) Una o dos alfombrillas de pie de cama, según el número de ocupantes, salvo que el suelo de la habitación esté totalmente cubierto por alfombra o mosqueta.

g) Una o dos lámparas o apliques de cabecera.

h) Un pulsador, junto a la cabecera de las camas, de llamada al personal de servicio, con señales luminosas o acústicas, salvo que esté previsto el uso del teléfono para tales llamadas.

Art. 67. 1. Los cuartos de baño o aseo de las habitaciones tendrán, en todo caso, ventilación directa o forzada, con renovación de aire.

2. Todos los elementos sanitarios dispondrán de rápidos desagües, exigiéndose a tal efecto que los diámetros interiores de los mismos sean como mínimo de 47 mm. para los baños y duchas, de 40 mm. para los lavabos, de 35 mm. para los bidés y de 100 para los inodoros.

3. La presión del agua en los grifos no será inferior a una atmósfera.

Art. 68. Los cuartos de baño o de aseo deberán estar equipados, además de con los elementos sanitarios, con los siguientes enseres e instalaciones:

- a) Punto de luz y espejo encima del lavabo.
- b) Soporte para objetos de tocador a uno de los lados del lavabo.
- c) Tona de corriente, de doble sistema, con indicación de voltaje.
- d) Cortinas en las bañeras y duchas.
- e) Alfombrilla de baño.
- f) Un juego de toallas de felpa por cada huésped para baño o ducha, lavabo y bidé.
- g) Jabón en los establecimientos de cinco y cuatro estrellas se facilitarán, además, toallas finas.
- h) Banqueta de baño.

En los establecimientos de cinco, cuatro y tres estrellas.

Art. 69. 1. A los efectos de esta orden, se considerarán «suites»:

a) Los conjuntos de dos o más habitaciones con sus cuartos de baño correspondientes y, al menos, un salón.

b) Los departamentos constituidos por un dormitorio, al menos; uno o más cuartos de baño y dos o más salones.

2. Las condiciones mínimas establecidas en esta Sección serán de aplicación a los dormitorios y cuartos de baño de las «suites».

SECCIÓN TERCERA.—DE LAS DEPENDENCIAS E INSTALACIONES DE LA ZONA DE SERVICIOS

Art. 70. En los establecimientos clasificados en los grupos de «Hoteles» y «Hoteles-Apariamientos» las dependencias de la zona de servicios estarán totalmente separadas de las destinadas al uso de los clientes.

Art. 71. 1. La superficie de las cocinas, incluidas sus dependencias, no será inferior a las dos terceras partes de la correspondiente a los comedores.

2. Las cocinas tendrán siempre ventilación directa o forzada y dispondrán de aparatos para la renovación del aire y la extracción de humos.

3. Tanto los suelos como las paredes y techos estarán revestidos de materiales de fácil limpieza.

4. Cuando la cocina no esté en el mismo plano del comedor, un montaplato comunicará los respectivos «offices».

Art. 72. 1. Las paredes de los «offices» de piso, al menos en la parte destinada a la preparación de desayunos, estarán alicatadas o revestidas de otro material de fácil lavado.

2. Salvo que se encuentren instalados en otro lugar adecuado, en los «offices» de pisos estarán los cuadros de señales para las llamadas de las habitaciones.

SECCIÓN CUARTA.—DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Art. 73. 1. La Recepción y Conserjería constituirán el centro de relación con los clientes a efectos administrativos, de asistencia y de información.

2. Salvo que sean asumidas por otros departamentos, corresponderán a la Recepción, entre otras funciones, las de atender las reservas de alojamiento; formalizar el hospedaje; recibir a los clientes, cerciorarse de su identidad, a la vista de los correspondientes documentos, inscribirlos en el Libro-Registro de entrada y asignarles habitación; atender las reclamaciones; expedir facturas y percibir el importe de las mismas.

3. Será misión de la Conserjería 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 los equipajes y cumplimentar en lo posible los encargos de los clientes. Estará a cargo del Conserje de noche el servicio de despertador.

Art. 74. 1. El servicio de pisos cuidará de que las habitaciones estén preparadas y limpias en el momento de ser ocupadas por los huéspedes.

2. En los establecimientos clasificados en las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas, cualquiera que sea su grupo, se repasarán las habitaciones a última hora de la tarde, preparando las mismas para la noche.

Art. 75. 1. La prestación del servicio de comedor tendrá lugar dentro del horario señalado por la dirección del establecimiento, que, en todo caso, comprenderá un período mínimo de dos horas y media para cada una de las comidas principales.

2. 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 la adecuada según la categoría del establecimiento.

3. En los Hoteles de cinco estrellas las comidas serán servidas mediante mesa auxiliar, utilizando, cuando sea procedente, flamendores y cubrefuentes. En todo caso, existirá un «buffet» frío a la vista, y el servicio de vinos y licores estará a cargo de un sumiller.

Art. 76. 1. Los desayunos serán servidos inmediatamente, tanto en el comedor u otro lugar adecuado como en las habitaciones durante el horario fijado por las Empresas, que comprenderá, como mínimo, un período de tres horas.

2. La composición y calidad de los desayunos estará en consonancia con la categoría del establecimiento.

3. En los establecimientos clasificados de cinco, cuatro y tres estrellas se ofrecerán a los huéspedes dos o más variedades de desayuno.

4. Excepcionalmente, cuando en los demás establecimientos fuese servido el desayuno en las habitaciones a petición de los clientes, podrá establecerse un recargo máximo del 20 por 100 sobre el precio de aquél.

Art. 77. 1. El personal encargado del servicio telefónico cuidará de anotar y poner cuanto antes en conocimiento de los huéspedes, directamente o a través de Conserjería, las llamadas que reciban.

2. El mencionado servicio llevará el control de las conferencias interurbanas que celebren los clientes, expidiendo, al término de cada una de ellas, justificante de duración e importe.

3. En los establecimientos de cinco, cuatro y tres estrellas el importe de las conferencias telefónicas urbanas, sin limitación de su número, estará incluido en el precio del hospedaje. En los demás establecimientos podrá ser recargado al cliente el costo de las llamadas urbanas que excedan de tres por día y habitación, apartamento o «suite».

Art. 78. 1. En todos los establecimientos se prestará el servicio de custodia del dinero, alhajas u objetos de valor que, a tal efecto, sean entregados, bajo recibo, por los huéspedes, siendo responsables los hoteleros de su pérdida o deterioro en los supuestos y en las condiciones establecidas en los artículos 1.783 y 1.784 del Código Civil.

2. Sin perjuicio de la obligación a que se refiere el número anterior, en los establecimientos de cinco y cuatro estrellas existirán cajas fuertes individuales a disposición de

los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en éstas. De la pérdida o deterioro de los efectos introducidos en las citadas cajas fuertes no serán responsables los hoteleros, a no ser que mediare dolo de ellos o de sus empleados.

3. En todas las habitaciones, apartamentos o «suites», y en lugar que permita su lectura sin dificultad, figurará la indicación, en los idiomas español, francés, inglés y alemán, de que el establecimiento no responde del dinero, alhajas u objetos de valor que no sean depositados en la forma establecida en el número primero de este artículo.

Art. 79. El servicio de lavandería y planchado podrá ser concertado con una Empresa especializada, si bien será responsable el establecimiento hotelero de la correcta prestación del mismo y especialmente de que las ropas sean devueltas a los clientes en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, o de veinticinco en caso de servicio urgente.

Art. 80. En todos los establecimientos hoteleros existirá un botiquín de primeros auxilios, así como servicios concertados de asistencia médica y practicante, que estarán facilitados por cuenta de los clientes.

Art. 81. 1. Todo el personal de servicio en los distintos departamentos vestirá uniforme adecuado al cometido que preste, según los usos y costumbres en la industria hotelera. Se distinguirá por su correcta presentación y se esmerará en atender a la clientela con la máxima amabilidad y cortesía.

2. Especialmente, el personal encargado de la preparación y elaboración de las comidas cuidará de la limpieza de su atuendo y se cubrirá a la manera tradicional.

SECCIÓN QUINTA.—DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE.

Art. 82. 1. La instalación de maquinaria, conducciones y útiles de cocina, hornos, aire acondicionado, refrigeración, calefacción, calentadores de agua, ascensores, montacargas, grupos eléctricos y cámaras frigoríficas, cualquiera que sea su sistema de funcionamiento, deberá reunir las condiciones técnicas de seguridad exigidas en las disposiciones vigentes sobre la materia.

2. Se evitará, mediante los aislamientos necesarios, que los ruidos o vibraciones producidos por dichas máquinas puedan molestar a los huéspedes.

Art. 83. 1. Existirá un sistema de protección contra incendios adecuado a la estructura y capacidad del establecimiento, mediante la instalación, en todas las dependencias generales y plantas de habitaciones, de los correspondientes dispositivos o extintores, que deberán encontrarse en perfectas condiciones de funcionamiento, a cuyo efecto se realizarán periódicamente las revisiones oportunas.

2. 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.

Art. 84. 1. Se cuidará de que todas las dependencias e instalaciones se encuentren en perfectas condiciones de higiene, cumpliéndose rigurosamente las normas sobre sanidad dictadas por los Organismos competentes.

2. Las conducciones de agua estarán dotadas de registros que faciliten su periódica limpieza, así como los filtros que garanticen la pureza de aquélla.

3. Estará asegurada, en todo caso, la potabilidad del agua.

4. La eliminación de las aguas residuales tendrá lugar precisamente a través de la red municipal de alcantarillado, y de no existir ésta, mediante un sistema eficaz y riguroso

samente ajustado a las normas sanitarias establecidas en la legislación vigente, lo que se acreditará con el correspondiente certificado de la Jefatura Provincial de Sanidad.

Art. 85. Los locales, instalaciones, mobiliario y enseres se mantendrán en las debidas condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza, reparándose inmediatamente cuantos desperfectos o averías se produzcan.

(Boletín Oficial del Estado de 7-VIII-1968)

REGLAMENTO HOTELERO

CAPITULO I

De la Naturaleza y Clases de Alojamientos Turísticos

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 estrella dorada).
- 1.1.3. Hotel Apartamentos (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 Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- 1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3.- Hosterías, Motels, Refugios y Cabañas.

- 1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- 1.3.2. Motels (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 (EXTRAHOTELEROS).

- 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 establecimiento 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 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 y alimentación 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 y 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 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.

renciados 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 garajes independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de 6 departamentos. Deberá prestar servicio de cafetería las 24 horas del día.

Cabaña. - Es todo establecimiento hotelero 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 seis 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 practicar 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 Es-

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 junto 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 al 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
Penión	P
Hostería	HT
Motel	M
Refugio	RF
Ciudad Vacacional	CV
Campamento Turístico (CAMPING)	☐ Silueta frontal de carp con indicativo de su categoría.

Apartamento
Cabaña

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 de los que le correspondan por su grupo y subgrupo, ni 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 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 en el término de 15 días.

CAPITULO II

De la autorización de los proyectos para la construcción 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 presentarse la siguiente documentación:

- 1.- Antecedentes de la Empresa y

2.- Proyecto de Inversión y Financiamiento.

3.- Anteproyecto 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, ningún establecimiento de alojamiento podrá anunciar, 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 Nacional de Turismo o 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 trate 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 regirán 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 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

tcción 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 instruído sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro debiendo realizarse 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, mobiliario y enseres de los establecimientos

tos de alojamiento se mantendrán en condiciones óptimas de presentación, funcionamiento y limpieza.

CAPITULO V

De la prestación de servicios en los establecimientos hoteleros según su categoría.

SECCION PRIMERA

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

- Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo siempre que esta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo.
- Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los Hoteles - Residencias y Hoteles - Apartamentos.
- Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

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

- Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes,
- 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 estas. 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) Poser 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) deberán contar con los siguientes servicios:

a) Servicios de recepción y conservación 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 servicio durante la noche, hablarán el idioma inglés además del español.

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

b) Servicio de Pisos para el mante-

limpieza y preparación que estará a cargo de una ama de llaves, auxiliada por las camareras de piso, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento, como mínimo una camarera 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.

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 conservación 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, certificar 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 de 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 dos 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, aparta-

mentos 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 facilitarla 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 pro-

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 estar atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o Jefe de Room Service, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el 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 deberán 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 Lavandía 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 y Enfermero. 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 Ties Estrellas (Segunda Categoría), 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) Servicio 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 de inglés.

e) Servicio de Lavandería y Planchado para atender el lavado y planchado de 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 Categoría), 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 Categoría), 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 Recepción.

b) Servicio de Pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por Camareros, 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 de cuatro, tres, dos o una estrella, correspondiente a primera, segunda, tercera y cuarta categorías, respectivamente.

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:

a) Funcionar en edificios instalados para prestar esta clase de servicios.

b) La tarifa por alojamiento en estos establecimientos puede cobrarse por meses, semanas o días;

c) En la tarifa por alojamiento es-

tará incluida la limpieza, una vez al día del apartamento, sus instalaciones y enseres, excluidos los de cocina; y,

d) Se clasificarán en atención a las instalaciones y servicios que presten en las categorías: cuatro, tres, dos y una estrella, que corresponden a primera, segunda, tercera y cuarta categorías, respectivamente.

SECCION SEGUNDA

Hostales 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.

Art. 42.- Los Hostales y Pensiones de tres estrellas (Primera Categoría) 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 Camareros 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) Servicio de Comedor: El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

d) Servicio Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el 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 Categoría) 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 Camareros 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.

e) Teléfono público en Recepción

f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 44.- Los Hostales y Pensiones de una estrella (Tercera Categoría) 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.

SECCION TERCERA

Hosterías, 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 categorías, respectivamente.

Art. 47.- Las Hosterías, Refugios, Moteles y Cabañas de Tres Estrellas (Primera Categoría) deberán contar con los siguientes servicios:

a) Servicio de Recepción las 24 ho-

ras 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 Categoría), 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 Categoría) deberán contar con los siguientes servicios:

Las "Ciudades de Vacaciones" 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 la Dirección Nacional de Turismo, acompañando una Memoria descriptiva de sus características, capacidad en plazas, situación, superficie total, instalaciones, servicios y régimen de funcionamiento.

Art. 53.- Las "Ciudades de Vacaciones" se clasificarán en atención a la calidad de sus instalaciones y servicios que ofrezcan, en las categorías Tres, Dos y Una Estrella, que corresponden a Primera, Segunda y Tercera Categorías, respectivamente.

Art. 54.- 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, así como revistas y periódicos.
 - Servicio de Vigilancia durante el día y la noche de todo el recinto del establecimiento.

b) Servicios de carácter deportivo:

CAPITULO VI

De la prestación de servicios en los establecimientos no hoteleros, según su categoría

SECCION PRIMERA

Ciudades de Vacaciones

Art. 52.- Las Ciudades de Vacaciones estarán sujetas a las disposiciones previstas en la Ley de Fomento Turístico, su Reglamento General y en el presente Reglamento, excluyéndose únicamente

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.

Art. 55.-Las Ciudades de Vacaciones cobrarán una tarifa especial por persona como remuneración por el hospedaje diario, tarifa en la que estará comprendida además del alojamiento la pensión alimenticia y el uso y goce normal de todas las instalaciones y servicios del establecimiento, con excepción de las siguientes:

- Campo de Golf
- Pista de Tennis
- Bolos
- Alquiler de caballos, embarcaciones y demás material y equipo deportivo.

La Dirección Nacional de Turismo autorizará el cobro de un valor adicional por la utilización de los citados servicios o de otros que a su criterio no se encuentren incluidos dentro de la tarifa por hospedaje.

Art. 56.-En todas las "Ciudades de Vacaciones" existirán un reglamento de régimen interno, que figurará en un lugar destacado de la Recepción y que deberá ser aprobado por la Dirección Nacional de Turismo o Direcciones Regionales y a cuyas disposiciones deberán sujetarse los huéspedes.

En dicho reglamento se determinarán las condiciones de funcionamiento

del establecimiento, los derechos y deberes de los clientes, los horarios de los diferentes servicios y más regulaciones para la utilización de los mismos.

Art. 57.-Las comidas en las Ciudades de Vacaciones serán servidas dentro del horario señalado en el Reglamento, el mismo que comprenderá como mínimo un período de dos horas para cada una de las comidas principales. Dentro de este horario, deberán establecerse dos turnos en las "Ciudades de Vacaciones" de Dos y Una Estrellas.

En las "Ciudades de Vacaciones", cualquiera que sea su categoría, podrá utilizarse en el comedor el sistema de autoservicio (self service).

Art. 58.-Las Asistencia Médica será prestada con cargo a los clientes que lo soliciten. En todo caso, el médico realizará una visita diaria, cuyo horario deberá figurar en Recepción y en el exterior de la Enfermería.

Art. 59.-El servicio de vigilancia estará encomendado a personal especializado en número suficiente, personal al que corresponderá custodiar todo el recinto del establecimiento, especialmente durante la noche, cuidando que no se introduzcan personas extrañas y que los huéspedes cumplan las prescripciones del Reglamento de Régimen Interno.

Art. 60.-La celebración de veladas folclóricas, bailes, concursos o entretenimientos, dentro de la Ciudad de Vacaciones, podrá dar lugar al cobro de un valor adicional, siempre y cuando lo autorice la Dirección Nacional de Turismo o Direcciones Regionales.

Art. 61.-Todos los Avisos, Listas de Precios y demás información para los huéspedes deberán estar redactados en idiomas español e inglés.

SECCION SEGUNDA

Campamentos de Turismo (Camping)

Art. 62.-Los Campamentos de Turismo se sujetarán a las disposiciones previstas en la Ley de Fomento Turístico, 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 comunicarse con anticipación su apertura a DITU-RIS, acompañando una memoria descriptiva de sus características.

Art. 63.-Los Campamentos de Turismo se clasificarán en atención a sus instalaciones y servicios que presten en las Categorías de Tres, Dos y Una Estrellas, que corresponden a Primera, Segunda y Tercera Categorías, respectivamente.

En la entrada de los establecimientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago se consignará en forma expresa la categoría del mismo.

Art. 64.-Los Campamentos de Tres Estrellas deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

1.- 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) Telefónico con algún aparato en cabina aislada.
- d) De Lavandería, administrado directamente por la Empresa.
- e) De Vigilancia diurna y nocturna
- f) De recolección de basura, dos veces al día.
- g) De custodia de valores en caja fuerte.
- h) De recogida y entrega diaria de correspondencia en Recepción.

i) De venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas, así como periódicos y revistas.

2.- 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.

salida termina a las 14 horas. Para el cobro de los valores correspondientes se tomarán en cuenta los siguientes conceptos:

- a) Por estadía de cada persona, en cuyo concepto estará comprendido el uso de las instalaciones comunes del campamento. Los niños hasta 4 años de edad no pagarán por este concepto.
- b) Por carpa individual
- c) Por carpa familiar, considerándose como tal la que tuviese capacidad para dos o más personas.
- d) Por automóviles
- e) Por remolques
- f) Por coche cama (sleeping car)
- g) Por autocares.

Otros aprobados por la Dirección Nacional de Turismo o Direcciones Regionales.

Art. 70.- Los Gerentes de los Campamentos tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cuidar del buen funcionamiento del Campamento, en especial de que el trato a la clientela por parte del personal sea amable y cortés.
- b) Dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente Reglamento sobre admisión o expulsión de los clientes.
- c) Comunicar a la autoridad competente o a sus agentes cualquier alteración del orden público, comisión de deli-

Turismo o Direcciones Regionales.

Art. 68.- En la Oficina de Recepción o en las proximidades de la entrada al campamento, y siempre en lugar que posibilite su lectura sin dificultad figurarán además de las informaciones que juzguen de interés para los campistas, los siguientes datos y documentos:

- a) Nombre y categoría del Campamento.
- b) Temporada de funcionamiento
- c) Lista Oficial de precios

d) Cuadro de horarios en el que especificará el de "Silencio" o descanso nocturno y los de utilización de los diferentes servicios.

e) Plano del Campamento, en el que con toda precisión se indicará la situación de todas las instalaciones y servicios, los espacios libres y las superficies destinadas a zona de acampado.

f) Indicación de que existe a disposición de los clientes un Libro Oficial de Reclamaciones y ejemplares de las disposiciones reglamentarias.

g) Reglamento de régimen interno.

Los citados documentos y datos deberán estar redactados en español e inglés, pudiendo emplearse signos convencionales de uso internacional.

Art. 69.- Los precios en los campamentos se cobrarán por días vencidos, teniendo en cuenta el número de noches y entendiéndose que el último día de

Art. 65.- Los campamentos de Dos Estrellas deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

1.- 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. Botiquín de primeros auxilios.
- c) Telefónico, con algún aparato en cabina aislada.
- d) De vigilancia diurna y nocturna
- e) De recolección de basura, dos veces al día.
- f) De custodia de valores en caja fuerte
- g) De recepción y entrega diaria de correspondencia en Recepción
- h) De venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas.
- i) De recogida y entrega diaria de correspondencia en Recepción
- j) De venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas, así como periódicos y revistas.

2.- Contar con el siguiente personal:

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

Art. 66.- Los campamentos de Una Estrella deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

1.- Contar con los servicios que se detallan a continuación:

- a) De Recepción
 - b) De Asistencia Médica con cargo al cliente, debiendo existir un botiquín de primeros auxilios.
 - c) Telefónico con algún aparato con cabina aislada.
 - d) De vigilancia diurna y nocturna
 - e) De recolección de basura, dos veces al día.
 - f) De custodia de valores en caja fuerte
 - g) De recepción y entrega diaria de correspondencia en Recepción
 - h) De venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas.
- 2.- Contar con el siguiente personal:

Un Recepcionista capacitado, Guardianes en número suficiente para la debida vigilancia del campamento y personal de mantenimiento y limpieza. Todo el personal deberá llevar el correspondiente distintivo.

Art. 67.- Los Campamentos de Turismo deberán permanecer abiertos durante toda la temporada de funcionamiento, constante en la Licencia Anual de Funcionamiento.

Cualquier ampliación o reducción de la temporada deberá ser previamente aprobada por la Dirección Nacional de

tos o duda sobre la entidad de los clientes.

- d) Dar cuenta a la autoridad sanitaria de los casos de enfermedades infecto-contagiosas de que tengan conocimiento.

Art. 71.-En aquellos Campamentos en los que no exista Gerente, el cumplimiento de las obligaciones a que se refiere el artículo anterior estará a cargo de la persona natural o jurídica que administre el establecimiento sea o no su propietaria.

Art. 72.-Los Recepcionistas de los Campamentos de Turismo deberán:

- a) Llevar el Registro de Entradas y Salidas de los clientes y extender las oportunas "tarjetas de registro" a que se refiere el presente Reglamento.

- b) Cerciorarse de la identidad de los clientes exigiendo la exhibición de sus documentos de identidad o pasaportes.

- c) Proporcionar a los clientes la información que estos soliciten respecto al funcionamiento del Campamento y otras de interés turístico.

- d) Recibir, guardar y entregar la correspondencia de los clientes.

Art. 73.-Corresponderá a los Guardianes de los campamentos:

- a) Custodiar el Campamento
- b) Cuidar el buen orden, funcionamiento y cumplimiento por parte de los clientes del Reglamento de Régimen

Interno del Establecimiento.

- c) Reconocer el terreno desalojado por los clientes para comprobar el estado en que se encuentra y recoger si fuere del caso, los objetos que hubieren sido extraviados.

- d) Las demás funciones que le sean encomendadas por la Empresa.

Art. 74.-Conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento los Campamentos de Turismo estarán abiertos al público en general, sin embargo las Empresas no admitirán en sus Establecimientos o podrán expulsar de los mismos con el auxilio de los Agentes de la Fuerza Pública si fuera preciso, a quienes incumplan las normas de convivencia, moralidad o decencia o entren al Campamento con fin distinto al de realizar la actividad propia del mismo.

Igualmente no se admitirán en los Campamentos a los menores de 16 años que no estén acompañados de sus padres, profesores o representantes legales.

Art. 75.-Los Campamentos Turísticos no podrán reservar anticipadamente la totalidad de sus plazas, debiendo tener a libre disposición de los clientes al menos un 10 o/o de las mismas.

Art. 76.-Los clientes de los campamentos de turismo tendrán los siguientes derechos:

- a) Hacer uso de las instalaciones o servicios de acuerdo con el Reglamento Interno aprobado por DITURIS.
- b) Conocer los precios de los dis-

tivos servicios antes de su contratación.

- c) Recibir comprobantes de los pagos que realice por los servicios que les sean prestados.

- d) Exigir el respeto a la intimidad de su morada, prohibiéndose la entrada o permanencia en la misma sin su consentimiento.

Art. 77.-Son obligaciones de los clientes de los Campamentos:

- a) Someterse a las prescripciones constantes en el Reglamento Interno del Campamento.

- b) Observar las normas usuales de convivencia, moralidad, decencia y orden público.

- c) Poner en conocimiento de la Gerencia o Administración del Campamento los casos de enfermedad infecto - contagiosa de que tengan conocimiento.

- d) Abonar el valor por los servicios prestados.

Art. 78.-Queda prohibido a los clientes alojados en los Campamentos de Turismo:

- a) Perturbar el silencio o descanso de los campistas alojados en los Campamentos de Turismo, desde las 20 horas hasta las 8 horas del día siguiente.

- b) Encender todo tipo de fuego que no sea el propio para el uso doméstico y en el caso de que estuviera permitido dentro del Reglamento Interno, hacerlo fuera de los lugares autorizados para ello.

- c) Introducir al Campamento animales que supongan un peligro o molestia para los clientes.

- d) Llevar cualquier tipo de armas u objetos que puedan causar accidentes.

- e) Abandonar residuos o basuras fuera de los recipientes destinados para ello y especialmente arrojarlos a los ríos, pozos, fuentes o vías públicas.

- f) Introducir en el Campamento a personas no alojadas en él sin previa autorización del Gerente o quien haga sus veces.

- g) Tender prendas de vestir en lugares no permitidos.

El Campista que contraviniera alguna de estas disposiciones podrá ser expulsado del Campamento.

SECCION TERCERA

Apartamentos Turísticos

Art. 79.-Los Apartamentos Turísticos, se sujetarán al régimen del presente Reglamento cuando presten servicios de alojamiento en forma habitual y por períodos vacacionales, entendiéndose para el efecto que prestan servicios en forma habitual cuando hagan publicidad por cualquier medio o cuando faciliten alojamiento en dos o más ocasiones dentro del mismo año por tiempo que en conjunto exceda de un mes.

Las Empresas que administren bloques o conjuntos de estos alojamientos

deberán sujetarse a las disposiciones previstas para los Establecimientos Hoteleros, cuando estén dotados de comedor.

Art. 80.- Los Alojamientos a los que se refiere esta 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 10 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 las 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. En esta dependencia estará el Libro oficial de Reclamaciones.

Cuando se trate de la administración de un bloque o conjunto integrado por menos de diez alojamientos y estén clasificados como de Dos o Una Estrella, el vigilante al que se refiere el literal a)

del presente artículo, 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, deberán reunir las condiciones técnicas exigidas por los Organismos Competentes evitando en todo caso ruidos y vibraciones.

f) Existirán aparatos extinguidores contra incendios.

Art. 81.- Los alojamientos turísticos comprendidos en esta sección se clasificarán en atención a sus instalaciones y servicios, en las categorías de Tres, Dos y Una Estrellas que corresponden a Primera, Segunda y Tercera Categorías, respectivamente.

Art. 82.- Los Apartamentos Turísticos deberán contar con los siguientes servicios de acuerdo a su categoría:

a) Categoría de Tres Estrellas (Primera Categoría).

- Recepción atendida por personal uniformado.

- Mozo de equipajes y mensajero o botones.

a cualquier hora

- Salón social debidamente amoblado y decorado, salvo que el vestíbulo, por su capacidad y características esté acondicionado para este fin.

Botiquín de primeros auxilios.

Art. 83.- En este tipo de Establecimiento la tarifa de alojamiento comprenderá los siguientes servicios:

a) El suministro de agua permanente

b) El suministro de energía eléctrica

c) El 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, sillan, columnas y mobiliario propio de las piscinas y jardines

- Parques infantiles y sus instalaciones

- Estacionamiento para vehículos

Art. 84.- Los Apartamentos Turísticos podrán ofrecer a los clientes otros servicios complementarios, debiendo dar la debida publicidad a los precios de los mismos, en la forma indicada en el presente Reglamento, y expedir comprobantes de los pagos que por estos conceptos efectúen los clientes, cuyas copias deberán ser conservadas por las Empresas a

disposición de los organismos interesados en su comprobación.

Los administradores de los alojamientos serán responsables de la correcta prestación de estos servicios complementarios, aún cuando los mismos estén a cargo de terceras personas.

Art. 85.- Cuando el alojamiento se contrate por períodos de tiempo menores de una mes, las Empresas podrán aplicar un recargo de hasta el 20 % sobre la tarifa máxima que corresponde a dicho período.

CAPITULO VII

De la Competencia, Obligaciones y Sanciones

Art. 86.- Es competencia de la Dirección Nacional de Turismo y de las Direcciones Regionales

a) Autorizar la apertura, funcionamiento y clausura de los establecimientos de alojamiento.

b) Clasificar y fijar las categorías de los establecimientos de alojamientos, según las normas contenidas en el presente Reglamento.

c) Fijar los precios que deben regir en los establecimientos de alojamiento, según la categoría y clase de los mismos.

Art. 87.- La Dirección Nacional de Turismo y las Direcciones Regionales se encuentran facultadas para realizar o disponer en cualquier tiempo inspecciones a los establecimientos de alojamiento,

con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones constantes en la Ley de Fomento Turístico y sus Reglamentos y comprobar el buen funcionamiento de los mismos.

Las inspecciones se realizarán necesariamente, con la concurrencia del Gerente o Administrador del Establecimiento o la persona que haga sus veces.

Art. 88.- Todos los Establecimientos de Alojamiento tienen la obligación de llevar diariamente un registro de clientes para lo cual utilizarán una Tarjeta de Registro cuyas características serán proporcionadas por la Dirección Nacional de Turismo a solicitud del representante o propietario de los mismos. Igualmente de conformidad con lo previsto en el Art. 32 literal c) de la Ley de Fomento Turístico, deberán tener el Libro Oficial de Reclamaciones a disposición de los clientes.

Art. 89.- En todas las habitaciones de los Establecimientos de Alojamiento, así como en la Recepción y/o consigna, se fijarán en lugar destacado, listas en español e inglés de los precios aprobados para los diferentes servicios que presta el Establecimiento.

Igualmente y en los mismos lugares deberán colocarse avisos en español e inglés sobre la existencia del Libro Oficial de Reclamaciones de la Empresa y respecto de la responsabilidad del Establecimiento sobre el dinero, documentos y objetos de valor que sean entregados a la Gerencia.

Los avisos mencionados en el presente artículo serán sellados por la Dirección Nacional de Turismo o Direc-

ciones Regionales.

Art. 90.- Las facturas que utilicen las Empresas de Alojamiento deberán elaborarse conforme al formato que les proporcione la Dirección Nacional de Turismo, sin perjuicio de lo cual las Empresas podrán incluir en las facturas los datos informativos que sean de interés para cada una de ellas.

Art. 91.- Los Establecimientos de Alojamiento que facturen sus servicios en forma mecánica no están sujetos a lo dispuesto en el artículo anterior, siempre que dichos servicios estén detallados debidamente.

Art. 92.- Los precios de los diferentes servicios que presten los Establecimientos de Alojamiento deberán ser aprobados por la Dirección Nacional de Turismo o Direcciones Regionales, para lo cual los Establecimientos presentarán la correspondiente solicitud por duplicado hasta el mes de septiembre de cada año.

Art. 93.- Los precios autorizados para cada año no podrán ser alterados durante el transcurso del mismo sino por razones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente aceptadas, por la Dirección Nacional de Turismo o las Direcciones Regionales.

Art. 94.- La Dirección Nacional de Turismo fijará un precio máximo para los distintos tipos de habitaciones en función de su capacidad: sencillas o dobles y de los servicios de que estén dotadas;

El cliente deberá ser notificado antes de su admisión del precio de los diferentes servicios.

Art. 98.- El cliente que solicite alojarse al régimen de pensión completa, queda obligado al pago de la tarifa convenida, aún cuando dejare de utilizar ocasionalmente alguno de los servicios que comprende dicho régimen, salvo convenio en contrario.

Art. 99.- Se entenderá que el precio de la habitación completa comprende el uso de la habitación y los servicios complementarios comunes, pudiendo percibirse, a los establecimientos, un ingreso adicional, por la utilización de dichos servicios, si alguna vez.

La falta de esta notificación, lleva aparejada la obligación del Establecimiento de facturar por el precio mínimo para el tipo de habitación que ocupe el cliente.

Art. 95.- El precio de la pensión alimenticia no podrá exceder de la suma de los precios fijados para el desayuno, almuerzo y cena.

Art. 96.- El precio de la pensión completa se obtendrá de la suma de los precios correspondientes a la habitación y a la pensión alimenticia.

Art. 97.- A excepción de las "Pensiones" ningún establecimiento podrá exigir a sus clientes que se sujeten al régimen de pensión alimenticia completa.

Para efecto de los dispuesto en el presente artículo se considerarán servicios comunes:

Las piscinas, hamacas, toldos, sillas, columpios, mobiliario propio de piscinas, playas, jardines y parques particulares.

Art. 100.- Los Establecimientos de

Alojamiento podrán cobrar a los clientes un valor adicional por la utilización de los siguientes servicios:

- a) Peluquería y salones de belleza
- b) Campos de golf y mini golf
- c) Pistas de Tennis
- d) Boleras
- e) Telequis, telesillas y demás instalaciones de montaña similares.

f) Campos e instalaciones para práctica de equitación.

g) Sala de fiestas

h) Estacionamiento de vehículos en Garajes

i) Cualquier otro tipo de servicio, previa autorización de la Dirección Nacional de Turismo o Direcciones Regionales.

Art. 101.- Los Establecimientos de Alojamiento deberán disponer de un 10 o/o del total de habitaciones para uso individual.

En ningún caso podrá cobrarse a un cliente que ocupa una habitación doble una cantidad superior a la de la habitación individual de no existir habitaciones sencillas disponibles.

En el caso anterior y cuando posteriormente hubieren disponibles habitaciones sencillas, el hotelero podrá invitar al cliente a que cambie de habitación, poniendo a su disposición una individual, entendiéndose que, de no aceptar el

cliente se le podrá facturar por la totalidad del precio de la habitación que viene ocupando, siempre que sea advertido de esta circunstancia.

Art. 102.- La Dirección Nacional de Turismo o las Direcciones Regionales determinarán las dimensiones y Características Técnicas que de acuerdo a la categoría y capacidad deberán reunir las diferentes clases de Establecimientos de Alojamiento.

Art. 103.- La Dirección Nacional de Turismo y las Direcciones Regionales podrán autorizar la instalación de camas adicionales en las habitaciones de los Establecimientos de Alojamiento, según las superficies de las mismas:

El precio de una cama adicional no podrá ser superior al 40 o/o del máximo autorizado para la habitación sencilla o del 20 o/o de la doble. Cuando en atención a la superficie de la habitación, la Dirección Nacional de Turismo o Direcciones Regionales, autoricen la instalación de una segunda cama adicional el precio de ésta no será superior al 20 o/o de una habitación sencilla o al 10 o/o de una doble.

Art. 104.- El precio de la habitación se computará de acuerdo al número de noches.

Art. 105.- La jornada hotelera terminará a las 14 horas (2.00 p.m.)

El cliente que no abandone a dicha hora la habitación que ocupa, se entenderá que prolonga su estadía un día más.

Si una vez anunciada su marcha o

cumplido el plazo de estadía convenida, el cliente pretendiere prolongar su permanencia, el establecimiento podrá no aceptar la continuación del hospedaje si tuviera comprometida la habitación con otro cliente.

Art. 106.- Para la reservación de habitaciones los Establecimientos de Alojamiento podrán exigir un anticipo de precio por cada habitación reservada cuyo monto no podrán exceder del valor de un día de habitación cuando la reservación se haga por un tiempo de hasta 10 días y cuando se realice por un tiempo mayor, el valor correspondiente a un día de habitación por cada 10 días o fracción de este tiempo.

Art. 107.- La anulación de las reservaciones efectuadas no dará lugar al pago de indemnización alguna siempre y cuando se la realice con 10 días de anticipación a la fecha anunciada para la llegada, caso contrario quedará a disposición del Establecimiento la cantidad recibida en concepto de anticipo.

Art. 108.- Cuando se trate de viajes colectivos, las Agencias de Viajes, al efectuar la reservación, deberán indicar el lugar de procedencia de los clientes y tendrán que confirmar la reservación 20 días antes del señalado para la llegada del grupo, debiendo confirmar además el número definitivo de personas con 10 días de anticipación a la llegada.

Para los grupos procedente de otros continentes los anteriores plazos, se elevarán respectivamente a 30 y 15 días.

Art. 109.- Cuando los clientes hubieren reservado habitaciones determina-

das con especificación de su número o situación, el establecimiento estará obligado a ponerlas a disposición de aquellos en la fecha convenida.

Si la reservación fuere para habitaciones indeterminadas, el establecimiento deberá poner a disposición de los huéspedes aquellas que reúnan las características convenidas.

Art. 110.- Los Dueños y los Administradores o Gerentes de los Establecimientos de Alojamiento clasificados en las categorías de Cinco y Cuatro Estrellas, estarán obligados a contestar todas las peticiones de reservación de habitaciones en un plazo máximo de cinco días.

Los Establecimientos clasificados en las demás categorías estarán obligados a responder únicamente si la petición se hiciera en la forma "Respuesta Pagada".

Art. 111.- El Establecimiento está obligado a mantener la habitación reservada a disposición del cliente hasta las 19 horas del día fijado para su arribo, circunstancia que debe ser notificada al confirmar la reservación. Si el cliente no hubiere llegado al Establecimiento hasta esa hora y no hubiere comunicado su retraso inesperado, el Establecimiento podrá disponer de la habitación a su conveniencia.

Art. 112.- Las habitaciones estarán a disposición de los clientes desde el día fijado para su ocupación, en condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza que permita su inmediato uso.

Art. 113.- Será requisito indispensable

able que previa la ocupación de los alojamientos los clientes se inscriban en la Tarjetas de "Registro de Entradas y Salidas", mediante la exhibición de sus documentos de identidad o pasaporte.

Art. 114.- Los clientes o las Agencias de Viajes, cuando fuere del caso, tienen la obligación de satisfacer el valor de los servicios facturados en el tiempo y lugar convenidos. A falta de convenio, se entenderá que el pago debe ser efectuado en el mismo Establecimiento y en el momento en que les fuere presentada la factura correspondiente.

Si el cliente incumpliere lo dispuesto en el inciso anterior y hasta que satisfaga el importe de la factura, el Establecimiento podrá retener su equipaje y pertenencias.

Pasados 90 días luego de retenido el equipaje y pertenencias del cliente sin que este haya pagado su factura, el Establecimiento podrá disponer a su voluntad de los mismos.

Art. 115.- Las personas naturales o jurídicas que administren los Establecimientos de Alojamiento tendrán entre otras las siguientes obligaciones:

a) Cuidar del buen funcionamiento de las habitaciones o conjuntos de alojamiento y en especial de que el trato a los clientes por parte del personal sea amable y cortés.

b) Comunicar a la autoridad competente o a sus agentes cualquier alteración del orden público, comisión de delitos o sospecha sobre la identidad de los clientes.

c) Dar cuenta a la autoridad sanitaria más próxima de los casos de enfermedades infecto-contagiosas de que tenga conocimiento en la Empresa bajo su administración.

Disposiciones Transitorias

PRIMERA.- A los Establecimientos de Alojamiento que se encuentren en funcionamiento con anterioridad a la expedición del presente Reglamento y que no cumplan con alguno de los requisitos previstos en el mismo, la Dirección Nacional de Turismo o las Direcciones Regionales de Turismo les concederán un plazo para el cumplimiento de tales requisitos.

SEGUNDA.- Todo Establecimiento de Alojamiento que se encuentre en construcción a la entrada en vigencia del presente Reglamento deberá adoptar las medidas necesarias para que al momento de solicitar su Registro y Permiso de Funcionamiento, pueda acreditar que cumple todas y cada una de las condiciones exigidas en este Reglamento.

TERCERA.- Todo Establecimiento de alojamiento en proyecto a la puesta en vigencia del presente Reglamento o que se proyecte con posterioridad se sujetará a las prescripciones del mismo.

CUARTA.- Las distintas clases y denominaciones de Establecimientos de Alojamiento existentes a la puesta en vigencia del presente Reglamento, se entenderán sustituidas por las nuevas denominaciones según las disposiciones del mismo.