



“Trabajo de Titulación Examen Complexivo”, para la obtención del grado de

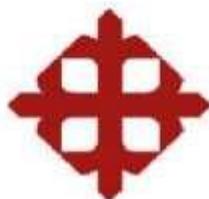
Magíster en Administración de Empresas

ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS HOTELERAS CATEGORÍA
CUATRO ESTRELLAS EN EL HOTEL EJECUTIVO PORTOVIEJO DE LA PROVINCIA
DE MANABÍ.

Autores: Ing. Laura Intriago Morán

Ing. Carlos Morrillo Haro

Guayaquil, 20 de Febrero del 2015



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, Laura Cecilia Intriago Morán y
Carlos Enrique Morrillo Haro

DECLARAMOS QUE:

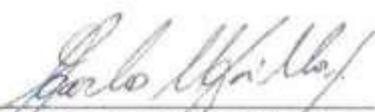
El Trabajo de Titulación Examen Complexivo ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS HOTELERAS CATEGORÍA CUATRO ESTRELLAS EN EL HOTEL EJECUTIVO PORTOVIEJO DE LA PROVINCIA DE MANABÍ previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

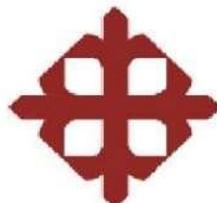
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

Guayaquil, A los 20 días del mes de Febrero del 2015

LOS AUTORES


Laura Cecilia Intriago Morán


Carlos Enrique Morrillo Haro



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

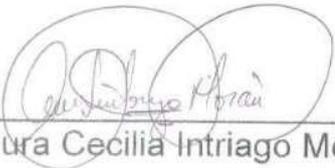
AUTORIZACIÓN

Nosotros, Laura Cecilia Intriago Morán y
Carlos Enrique Morrillo Haro

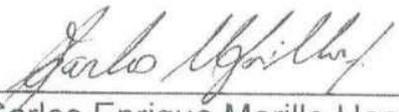
Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución de la **Tesis de Maestría en Administración de Empresas** titulada: **ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS HOTELERAS CATEGORÍA CUATRO ESTRELLAS EN EL HOTEL EJECUTIVO PORTOVIEJO DE LA PROVINCIA DE MANABÍ**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, A los 20 días del mes de Febrero del 2015

LOS AUTORES:



Laura Cecilia Intriago Morán



Carlos Enrique Morrillo Haro

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios primeramente, que me ha permitido tener la fortaleza, inteligencia y capacidad. A mis padres que con su esfuerzo y apoyo hicieron que la misma se cumpliera en el mejoramiento de nuestra superación profesional. A mis hijos, Oscar y Fiorella porque son ellos quienes me motivan a seguir adelante, luchando y preparándome para ser cada día mejor, ellos son la razón de mi vida.

Ing. Laura Intriago Morán

AGRADECIMIENTO

A Dios en primer lugar por darme la vida, perseverancia y capacidad para poder lograr mis objetivos propuestos. A mis padres Isabel Morán de Intriago y Guillermo Intriago, que en todo momento estuvieron a mi lado apoyándome. A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por los conocimientos obtenidos durante la trayectoria de estudios como Maestrante. Y finalmente a las personas quienes estuvieron en el transcurso de mis estudios por ser muy buenos amigos y compañeros.

Ing. Laura Intriago Morán

INDICE

Contenido

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
INDICE	6
RESUMEN.....	6
ABSTRAC	7
CAPÍTULO I 1.1.INTRODUCCIÓN	1
1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3.JUSTIFICACIÓN	3
1.4. PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
CAPITULO II	5
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.1. DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL HOTEL EJECUTIVO Y SU CATEGORIZACIÓN.	6
2.2. CATEGORIZACIÓN HOTELERA SEGÚN NORMATIVAS DEL ECUADOR ...	7
“Alojamiento”	10
Hotel.....	10
Categorización	11
Gestión empresarial.....	11
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	12
De las categorías	12
Reglamento General de las Actividades	12
(Reglamento general de actividades turísticas, 2008, pág. 3)	12
Reglamento general de actividades turísticas	12
DISPOSICIONES GENERALES	13

Figura 1:	14
CAPÍTULO III.....	15
3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	15
CAPÍTULOS IV	18
4.1. CATEGORIZACIÓN HOTELERA SEGÚN NORMATIVAS DEL HOTELSTARS	18
4.2. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL HOTEL EJECUTIVO	18
4.3. CATEGORIZACIÓN HOTELERA SEGÚN NORMATIVAS DEL ECUADOR .	19
4.4. ANÁLISIS FODA Tabla 1:	22
CONCLUSIONES	25
RECOMENDACIONES	26
BIBLIOGRAFÍA	28

RESUMEN

El presente trabajo tiene el propósito de analizar y evaluar la categorización del Hotel Ejecutivo Portoviejo de la provincia de Manabí y emitir recomendaciones para el mejoramiento de la aplicación de normas establecidas en el Reglamento General de Actividades Turísticas. El hotel Ejecutivo Portoviejo fue escogido por ser considerado un hotel de cuatro estrellas y de mayor elección por turistas nacionales y extranjeros.

A través de la observación y entrevistas realizadas acerca del conocimiento del Reglamento General de Actividades Turísticas. Se pudo constatar que el propietario tiene el 100%, el personal administrativo el 85% y el 55% del personal de servicio. Los resultados revelaron un total del 80% de conocimiento de las normativas hoteleras.

Mediante el método de la observación pudimos observar al personal mientras ellos efectuaban sus labores en el día a día, solo se cumple el 70% de la aplicación de las normativas hoteleras de cuatro estrellas. Se realizó encuestas a 100 huéspedes de los cuales el 75% tienen la apreciación de que se aplica la normativa hotelera con relación a un hotel de cuatro estrellas, mientras que un 25% consideran que en la práctica no se aplicación en su totalidad. Esta investigación es de modalidad cualitativa, cuantitativa, inductiva, documental, de campo y descriptiva.

ABSTRAC

This paper aims to analyze and evaluate the categorization of Executive Portoviejo Hotel of Manabí province and make recommendations to the improving of the application of standards established in the Tourist activities General Regulations. The Executive Portoviejo hotel was chosen because it is considered a four star hotel and it is more choice for domestic and foreign tourists.

Through observation and interviews conducted on the knowledge of General Regulation of Tourist Activities. It was found that the owner has the 100%, administrative staff 85% and 55% of service personnel. The results revealed a total of 80% of knowledge of hotel regulations.

By the method of observation we saw the staff as they performed their duties in the day, only it holds 70% of the implementation of the four-star hotel standards. 100 guest surveys were performed of which 75% have an appreciation that the hotel regulations apply with respect to a hotel four stars, while 25% consider that in practice do not totally apply. This research is qualitative, quantitative, inductive, documentary mode, field and descriptive.

CAPÍTULO I

1.1.INTRODUCCIÓN

El turismo es un sector muy amplio existiendo múltiples empresas de características muy variadas, tales como hoteles, hostales, hosterías, agencias de viaje, clubes de golf, restaurantes, campings, apartamentos, por citar algunos, y a su vez estos sectores que se vinculan directamente al turismo, generan un sinnúmero de necesidades que son solventadas por otras empresas que generan servicios indirectos al turismo. Los hoteles como se mencionó anteriormente son unas de las actividades más representativas de turismo, en el casco urbano de la Ciudad de Portoviejo, estas enfrentan a un entorno con una enérgica estacionalidad, una trascendental rigidez derivada de la falta de inversión en construcciones poco flexibles. Se podrían definir como elementos básicos de un sistema hotelero, la infraestructura e instalaciones físicas, los recursos humanos que constituyen la empresa que presta el servicio, y finalmente a los clientes que reciben el servicio.

Actualmente los hoteles tratan de conservar un nivel elevado de competitividad, siendo necesaria la aplicación de las normas de actividades de turismo para poder trabajar de manera legal y organizada. Esto permitirá mantener la categoría de cuatro estrellas que en la actualidad tiene; brindando calidad y eficiencia lo que beneficiará al propietario y a todo el personal. Logrando tomar los correctivos necesarios en las falencias que se evaluaron para optimizar los servicios poniendo en práctica las normas turísticas legales vigentes.

La empresa hotelera está determinada por la prestación de un conjunto de servicios bien definido, principalmente dedicados a las actividades de alojamiento y restauración”. (Piqueras Ferrer, 1986, pág. 169). La asociación hotelera tiene la finalidad de recibir turistas y brindarles las debidas atenciones cumpliendo a cabalidad con las normas legalmente establecidas por el Ministerio de Turismo. Pero lamentablemente los hoteles en la ciudad de Portoviejo en su mayoría no cumplen en su totalidad con los debidos requerimientos legales,

como es el caso del Hotel Ejecutivo Portoviejo. La Organización Mundial de Turismo no fija las normas como tal, sino más bien da la potestad a una asociación llamada Hotelstars para que se tome como ejemplo para análisis y aplicación de normas internacionales por estar conformada por un gran número de países europeos que manifiestan una fuerte demanda turística mundial.

Así mismo la Organización Mundial de Turismo permite que cada país establezca y se rijan con sus propias normativas. Por lo tanto a nivel del Ecuador el organismo encargado de establecer dichas normas turísticas es el Ministerio de Turismo con el Reglamento General de Actividades Turísticas.

1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo a las estadísticas se determina que la ciudad de Portoviejo esta entre una de las más visitadas y considerada como uno de los lugares principales de turismo y de negocios de la Provincia de Manabí, por lo que se hace indispensable la existencia de hoteles de alto nivel que realmente brinden un servicio de primera cumpliendo efectivamente las normativas hoteleras según la categoría establecida en el Reglamento de Actividades de Turismo. Es importante señalar que el turismo es uno de las fuentes de mayor ingreso de divisas a nuestro país. Por tal motivo se trata a nivel nacional de lograr estándares aceptables de calidad con respecto a los servicios turísticos.

El hotel está ubicado en la ciudad e Portoviejo, en las calles 18 de Octubre entre 10 de Agosto y Pedro Gual; el gerente propietario es el Ing. Ariosto Andrade Se escogió el hotel Ejecutivo Portoviejo porque es uno de los más representativos de la actividad turística en la ciudad de Portoviejo, por tener una infraestructura de lujo aún no aplican en su totalidad las normas que rige el Reglamento turístico del Ecuador.

El problema radica en que la mayor parte de hoteles tienen categorías que no son reales por lo tanto los niveles de calidad no están acordes con los precios que cobran a los

turistas, ocasionando descontento, provocando que la producción hotelera decaiga ya que no hay que olvidar que el turismo favorece a los actores directos sino también involucra para bien de la ciudad de Portoviejo y a nuestro país al ingresar mayores divisas por esta actividad turística. Es por este motivo el presente estudio investigativo se lo plantea basado en el cumplimiento de las normas turísticas del Ecuador.

1.3.JUSTIFICACIÓN

El estudio de este tema es pertinente ya que hoy en día se valora a nivel empresarial la eficacia de los servicios, muy aparte de que sean empresas turísticas o cualquier tipo de empresa, incluso las empresas que producen bienes tangibles, siendo uno de los puntos más importantes brindar servicios que en lo posible sobrepasen las expectativas del cliente, factor que se logra al cumplir las normas establecidas por el reglamento ya existente. Y el servicio hotelero en una ciudad dinamiza al turismo, ya que los hoteles no solo son de uso exclusivo de los turistas, sino que también de personas que llegan a realizar negocios contribuyendo al desarrollo socio-económico de la ciudad y por ende a nuestro país.

Desde el aporte profesional, este trabajo ayudará a formar un criterio mucho más pertinente de los servicios y de la calidad que estas empresas deben tener para ser competitivos. “Se puede definir como capacidad que tiene una empresa u organización que capta clientes y los mantiene como propios”. (Ramírez, Jorge; García López, Teresa; Flores, Milagros, 2013, pág. 10).

Según este autor toda empresa en este caso el hotel Ejecutivo Portoviejo debe tener capacidad operativa de óptima calidad, fundamentada en normativas hoteleras vigentes, para captar más usuarios y lograr conservarse en la categoría que ostenta poseer.

Realizada la investigación, con respecto al cumplimiento de los requerimientos obligatorios según su categorización, se podrá tener una idea de las necesidades y de las medidas correctivas que deben tomarse para la solución de este problema y mejorar los

servicios. Así por ejemplo el administrador debe saber el lineamiento básico de toda empresa, ya que esto ayuda a tener el criterio elemental que indica cuales son los pasos a seguir dentro de una idea, y posteriormente viene la especificidad del tema, la cual es la que nos da el punto de vista que se necesita para poder alcanzar el éxito dentro de un proyecto; es de esta manera que el tema expuesto en este trabajo ayudará a los maestrantes a conocer de los bienes intangibles, como es la actividad turística, ya que esta se mide a través de sensaciones y experiencia vividas por el turista; lo cual es diferentes a la producción normal de una empresa que produce bienes tangibles: en el turismo solo existe los servicios de excelencia y los malos servicios, es decir, no existen lo intermedio; en esta actividad solo hay un buen servicio o un mal servicio, no puede haber equivocaciones.

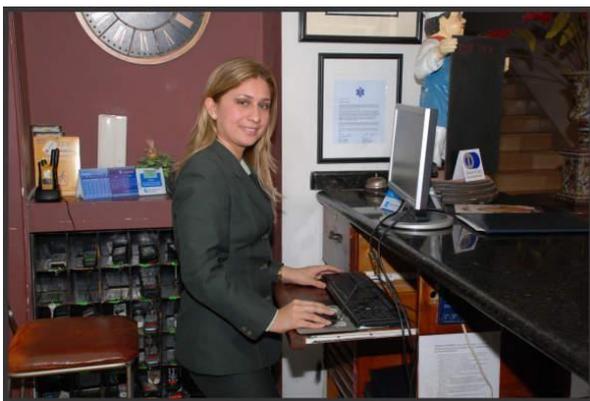
Al generar un flujo constante de turistas, se puede maximizar la cadena productiva del sector, en la cual puede crear un polo de desarrollo turístico, que ayuda a que con su desarrollo y mejora social, sirva de ejemplo para otros sectores y pueda generar las mismas actividades u otras, que generen un desarrollo no tan solo económico sino también social.

Este trabajo ayudará a tener un criterio mucho más claro dentro de un área nueva, lo cual es el turístico, ya que esta es una actividad económica; es el intercambio de servicios por una cantidad dinero pactado y la aplicación de la calidad en el ejercicio.

1.4.PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las entrevistas fueron abiertas en forma de diálogo y aplicadas al propietario, personal administrativo y de servicio.

Las observaciones fueron realizadas durante 8 días en el hotel Ejecutivo Portoviejo de formas objetivas y sustentadas en fotografías.



La recepcionista del hotel Ejecutivo del turno día, tiene conocimiento intermedio de inglés, es muy cordial, atenta con los huéspedes del hotel y con todas aquellas personas que llegamos a nosotros por alguna inquietud

1.5.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

Establecer el cumplimiento de las normativas hoteleras turísticas en la categoría cuatro estrellas en el hotel Ejecutivo Portoviejo de la provincia de Manabí.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- Valorar el conocimiento de los reglamentos turísticos por parte del personal.
- Evaluar la apreciación de los huéspedes con respecto a la aplicación de los reglamentos turísticos.
- Formular recomendaciones que permitan mejorar la implementación de las normativas hoteleras en la categoría de cuatro estrellas en el Hotel Ejecutivo Portoviejo.

CAPITULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Existen una serie de requisitos técnicos y legales que se debe cumplir en el proceso turístico, especialmente en lo referente al conocimiento y aplicación de las normas generales

del sistema hotelero. La Organización Mundial de Turismo permite que cada país formule sus propias normativas, por lo que en el Ecuador el organismo encargado de establecer dichas normas es el Ministerio de Turismo bajo el Reglamento General de Actividades Turísticas.

2.1.DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL HOTEL EJECUTIVO Y SU CATEGORIZACIÓN.

Una vez que se tienen claro la categorización y servicios que involucra la categorización de cuatro estrellas se puede proceder a realizar un diagnóstico al Hotel Ejecutivo de la Ciudad de Portoviejo. ¿Por qué prefirió este hotel?, es debido a que sus servicios son los que van acorde a un hotel real, el cual servirá como ejemplo o directriz para cualquier otro trabajo relacionado al área hotelera. A continuación se detallaran las generalidades del Hotel antes mencionado:

El hotel cuenta con una estructura que no fue edificada propiamente como hotel, sino más bien como departamento u oficinas para alquiler, posteriormente nació la idea del hotel como tal y empieza a funcionar en 1975. En la actualidad el Hotel Ejecutivo, es un hotel con categoría de lujo, que recibe a visitantes de negocios, funcionarios, ejecutivos y turistas nacionales y extranjeros, que desde que abrió sus puertas hace 39 años ha recibido a grandes personalidades del medio artístico, político y cultural; el propietario es el Ing. Ariosto Andrade Castro; está ubicado en las calles 18 de Octubre y 10 de Agosto. Tiene una capacidad de 77 personas, con 34 habitaciones

Dentro de los servicios que se prestan el establecimiento hotelero cuenta con:

- Área de alojamiento con H
- Habitación sencilla
- Habitación doble
- Habitación suite
- Restaurante: Disponible



- Cafetería: Disponible
- Internet inalámbrico: Disponible
- Parqueadero: Disponible
- Salón de eventos: Disponible
- Lavandería: Disponible
- Teléfono: Disponible
- Caja fuerte: Disponible

2.2.CATEGORIZACIÓN HOTELERA SEGÚN NORMATIVAS DEL ECUADOR

Según el Reglamento General de las Actividades Turísticas (Gustavo Noboa Bejarano, 2008, pág. 3) se estipula en el “**Art. 8.-** Hotel.- Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- 1 Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;

- 2 Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- 3 Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

Según el Reglamento General de las Actividades Turísticas (Gustavo Noboa Bejarano, 2008, pág. 3) se estipula en el **Art. 9.- Hoteles de cinco y cuatro estrellas.-** Los hoteles de cinco y cuatro estrellas deberán además cumplir con lo siguiente:

- a) Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes;
- b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos;
- c) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 59, deberán existir en estos establecimientos 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 los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere dolo por parte de éste o de sus empleados;
- d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa; y,
- 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.

Según el Reglamento General de las Actividades Turísticas (Gustavo Noboa Bejarano, 2008, págs. 4-5) se estipula en el **Art. 11.- Hoteles de cuatro estrellas.-** Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto.

El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción;

- b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones;
- c) De habitaciones, 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 del Servicio de Habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español;
- d) 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) 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) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación; y,

- g) Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles de la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

“La calidad en los servicios, y particularmente en el turismo, se ha desarrollado principalmente desde la perspectiva del marketing, y se centra especialmente en la definición y medida de la calidad del servicio desde la perspectiva de los clientes. Hay, además, contribuciones desde el campo de la gestión; éstas, sin embargo, son considerablemente menos numerosas. (Ferrer María, 2004), pág. 255

Un hotel es un edificio planificado y acondicionado para albergar a las personas temporalmente y que permite a los visitantes sus desplazamientos. Los hoteles proveen a los huéspedes de servicios adicionales como restaurantes, piscinas y guarderías. (García Morales, 2010, pág. 2)

“Alojamiento”

.Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios” (Valencia & Gómez, 2004, pág. 1)

Hotel

“Todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, presta al público en general servicio de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna además las condiciones necesarias para su categoría correspondiente”. (Gustavo Noboa Bejarano, 2008, pág. 3)

“Establecimiento que ofreciendo alojamiento, con o sin servicios complementarios, ocupa la totalidad de un edificio o parte independizada de él, constituyendo un todo homogéneo, con entrada, ascensores y escaleras de uso exclusivo. Su símbolo es la letra H”. (Diccionario de términos turísticos, 2004, pág. 187)

Categorización

“Normas que al nivel público o privado y para orientación del viajero o turista, adoptan los países para ordenar por categorías los establecimientos hoteleros en función de un precio y de una calidad basada en la prestación del servicio. Tradicionalmente, se ha utilizado el sistema de estrellas, adoptado, por casi el 85% de los hoteles del mundo afiliados a cadenas internacionales o a la Asociación Internacional de Hotelería, AIH”. (Valencia & Gómez, 2004)

“La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio de la distintiva de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondiente al lujo, primera, segunda, tercera, y cuarta categoría”. (Valencia & Gómez, 2004, pág. 1)

“La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio de la distintiva de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondiente al lujo, primera, segunda, tercera, y cuarta categoría”. (Valencia & Gómez, 2004, pág. 1)

Gestión empresarial

“La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio”.

Es la actividad empresarial busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión busca hacer las cosas de la mejor manera para lo cual es necesario identificar los factores que influyen en el éxito de la gestión (Eduardo Amoró, José Becerra, Carlos León, Jorge Huarachi, 2007, pág. 19)

2.3.FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Según la ley de turismo del Ecuador, 2008

De las categorías

Art. 19.- El Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo. Estas categorías deberán sujetarse a las normas de uso internacional. Para este efecto expedirá las normas técnicas y de calidad generales para cada actividad vinculada con el turismo y las específicas de cada categoría. (Ministerio Turismo, 2008, pág. 4)

Reglamento General de las Actividades

Art. 6.- Uso de denominaciones.- 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.

(Reglamento general de actividades turísticas, 2008, pág. 3)

Art. 7.- Modificaciones en los establecimientos.- 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 al Ministerio de Tu Según la norma ISO 8402:1994, la calidad es: “Conjunto de características de una entidad que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas”, Por otra parte y según la norma ISO 9000:2000, la calidad se entiende como “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.”. (Manual Práctico de Calidad Hotelero para hoteles y alojamiento rurales, s.f., pág. 14) (Ministerio Turismo, 2008, pág. 3)

Reglamento general de actividades turísticas

(Decreto No. 3400)

Sección 1

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- Alojamientos.- Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos. (Gustavo Novoa Bejarano, 2002, pág. 1)

Art. 2.- Categorías.- La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten. En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos. (Gustavo Noboa Bejarano, 2002, pág. 1)

Art. 3.- Clasificación.- Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.-

Alojamientos Hoteleros. Subgrupo

1.1. Hoteles.

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

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

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas) (Bejarano, Gustavo Noboa, 2002, pág. 1).



Figura 1:
Área de Recepción



Figura 2:
Habitaciones doble



Figura 3:
Suit presidencial

El hotel ejecutivo, es uno de los hoteles más elegantes, confortables en la ciudad de Portoviejo, además brinda un servicio de calidad a sus huéspedes, y a todas aquellas personas

que por alguna razón no has tocado llegar hasta el, A pesar de que el mismo no cumple con las normativas hoteleras, brinda a sus clientes la satisfacción de un buen servicio.

CAPÍTULO III

3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de modalidad cualitativa - cuantitativa, inductiva, documental, de campo y descriptivo

Cualitativa.- La información que se obtiene a través de entrevistas de manera informal al propietario y empleados de dicho establecimiento.

Cuantitativa.- Datos que se consiguen por medio de encuestas efectuadas a los huéspedes del hotel.

Inductiva.- Crea un principio general a través del estudio de factores particulares por medio de la observación.

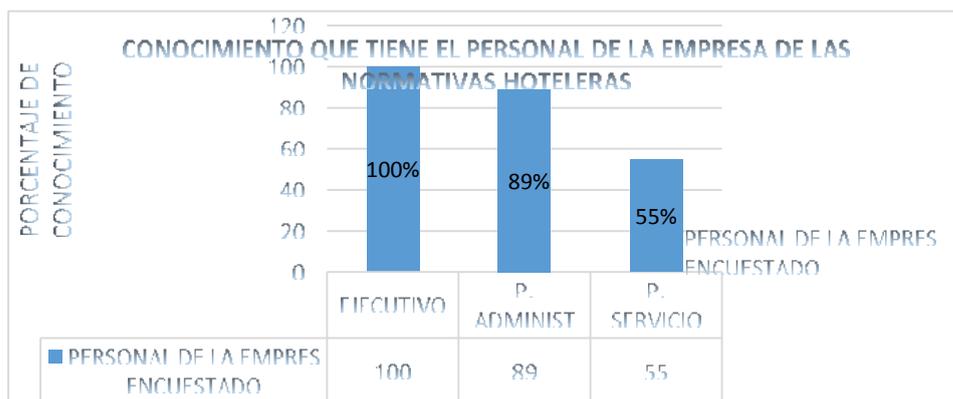
Documental.- Se basa en el Reglamento General de Actividades de Turismo del Ecuador.

Campo.- Este tipo de investigación se refiere al lugar donde se desarrolló el proyecto en sí, es decir en este caso, en el Hotel Ejecutivo, ya que es uno de las áreas de alojamiento más representativos de Portoviejo.

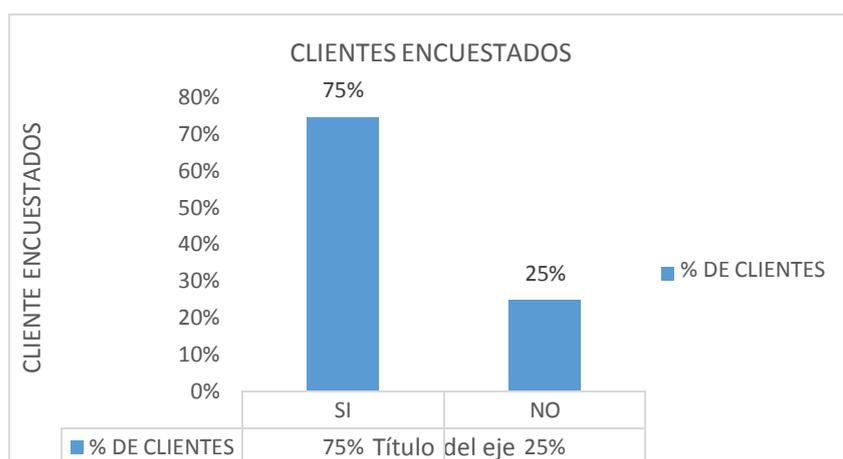
Descriptiva.- Este tipo de investigación consistió en detallar de una forma concreta características sobresalientes del problema.

Para este trabajo se realizaron:

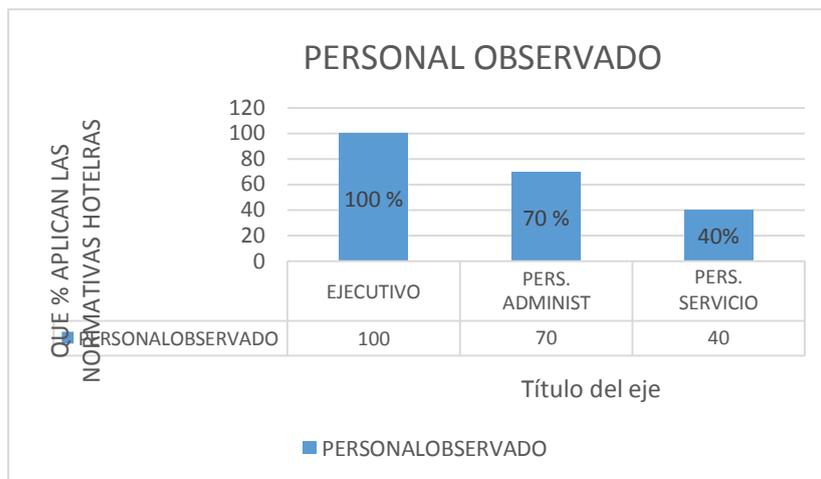
Entrevistas a manera de diálogos con el propietario, empleados administrativos y empleados de servicio los cuales tenían la responsabilidad de autocalificarse de forma porcentual. De acuerdo al conocimiento que ellos manejan de las normativas hoteleras.



La cual nos indica que en un 80% del personal que se encuentra en el hotel _Ejecutivo, conoce las normativas hoteleras de la Categoría de cuatro estrella. Se realizaron también entrevistas a 100 huéspedes del hotel, quienes debían calificar según su criterio en el cumplimiento de las normas hoteleras y el 75% de los huéspedes del hotel consideran que si se cumple las normativas hoteleras de acuerdo a la categoría que el mismo tiene, un 25% de los huéspedes encuestados nos manifestaron que no cumplen a cabalidad las normativas debido el hotel en estudio no brinda los servicios de alimentación las 24 horas al día, no todo el personal tiene un inglés fluido entre otros.



A través de la observación se determinó si las normas según el reglamento se están cumpliendo.



Como podemos observar, en la grafica en detalle, el personal a pesar de conocer en un porcentaje general de un 80% ellos solo aplican un 70% las normativas hoteleras. Bajo los parámetros que se describe en temas anteriores se menciona que se escogió este Hotel sobre el resto de áreas de alojamiento del Cantón Portoviejo, ya que es uno de los más representativos y trata de manejarse sobre el reglamento general de actividades hoteleras, a pesar que en el medio donde se desarrolla la empresa aún no consta con la última tecnología, realizan una atención personalizada y los servicios que se brindan tratan de llenar las expectativas del cliente. A continuación se dará un detalle general del Hotel y posteriormente se describirán los servicios:

El hotel está ubicado en la ciudad e Portoviejo, en las calles 18 de Octubre entre 10 de Agosto y Pedro Gual; el gerente propietario es el Ing. Ariosto Andrade

La información referente a al establecimiento hotelero que se encuentran en el casco urbano de Portoviejo, se la obtuvo mediante entrevistas de manera informal al propietario de dicho establecimiento reflejados en la ficha técnica. De igual manera se recibió información de entidades públicas como el Ministerio de turismo y el Departamento de Turismo del GAD

Portoviejo, en lo que respecta a fundamentos legales y normativas a cerca del funcionamiento de establecimientos hoteleros.

CAPÍTULOS IV

4.1. CATEGORIZACIÓN HOTELERA SEGÚN NORMATIVAS DEL HOTELSTARS

La Unión Europea Hotelstars ha creado un sistema de perfiles basados en el sistema Hotelstars alemán, que habían influido ampliamente las clasificaciones del hotel en el centro de Europa. Los criterios principales son la gestión de calidad, el bienestar y los dormitorios. En el catálogo de criterios de cada entrada se asocia con una serie de puntos. Hotelstars requiere un nivel mínimo de la suma de puntos, además de algunos criterios de carácter obligatorio para el nivel de cada uno.

HOTELSTAR - HOTEL DE CUATRO ESTRELLAS O DE PRIMERA CLASE

Además de la comodidad estrellas Este tipo de establecimiento cuenta con recepción abierta 18 horas, Acceso por teléfono 24 horas desde el interior y exterior, Lobby con asientos y servicio de bebidas. Desayuno Buffet o a la carta, menú de desayuno a través del servicio de habitación, Mini bar las 24 horas o las bebidas a través de servicio de habitaciones – comedor tapizado / sofá con mesa auxiliar – Productos cosméticos (por ejemplo, gorro de ducha, lima de uñas, bastoncillos de algodón), espejo de vanidad, tina de gran escala en el baño – acceso y conexión a Internet – restaurante.

4.2. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL HOTEL EJECUTIVO

Una vez que se tiene claro la categorización y servicios que involucra la categorización de cuatro estrellas se puede proceder a realizar un diagnóstico al Hotel Ejecutivo de la Ciudad de Portoviejo. A continuación se detallaran las generalidades del Hotel antes mencionado:

El hotel cuenta con una estructura que no fue edificada propiamente como hotel, sino más bien como departamento u oficinas para alquiler, posteriormente nació la idea del hotel

como tal y empieza a funcionar en 1975. En la actualidad el Hotel Ejecutivo, es un hotel con categoría de lujo, que recibe a visitantes de negocios, funcionarios, ejecutivos y turistas nacionales y extranjeros, que desde que abrió sus puertas hace 39 años ha recibido a grandes personalidades del medio artístico, político y cultural; el propietario es el Ing. Ariosto Andrade Castro; está ubicado en las calles 18 de Octubre y 10 de Agosto. Tiene una capacidad de 77 personas, con 34 habitaciones

Dentro de los servicios que se prestan el establecimiento hotelero cuenta con:

Área de alojamiento con H

Habitación sencilla

Habitación doble

Habitación suite

Restaurante: Disponible

Cafetería: Disponible

Internet inalámbrico: Disponible

Parqueadero: Disponible

Salón de eventos: Disponible

Lavandería: Disponible

Teléfono: Disponible

Caja fuerte: Disponible

4.3. CATEGORIZACIÓN HOTELERA SEGÚN NORMATIVAS DEL ECUADOR

Según el Reglamento General de las Actividades Turísticas (Gustavo Noboa Bejarano, 2008, pág. 3) se estipula en el “Art. 8.- Hotel.- Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, 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 ésta 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; y,
- Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

Según el Reglamento General de las Actividades Turísticas (Gustavo Noboa Bejarano, 2008, pág. 3) se estipula en el Art. 9.- Hoteles de cinco y cuatro estrellas.- Los hoteles de cinco y cuatro 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;
- Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 59, deberán existir en estos establecimientos 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 los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere dolo por parte de éste o de sus empleados;
- Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa; y,
- 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.

Según el Reglamento General de las Actividades Turísticas (Gustavo Noboa Bejarano, 2008, págs. 4-5) se estipula en el Art. 11.- Hoteles de cuatro estrellas.- Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto.

- El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción;
- De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones;
- De habitaciones, 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 del Servicio de Habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español;
- 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;
- 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;

- De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación; y,
- Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles de la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

4.4. ANÁLISIS FODA

Tabla 1:

Análisis FODA

Fortaleza	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Ya están posicionando el mercado	Ser uno de los hoteles con uno de los mejores servicios de la ciudad	La infraestructura que no fue diseñada para hotel	El aumento de impuestos
Personal capacitado	Aprovechamiento de las redes sociales para difusión de la empresa.	Competencia con hoteles de la región de la misma calidad de servicios	Nuevas cadenas hoteleras que operen en la región
Personal con experiencia	Apoyo de las actividades turística por parte del Ministerio de Turismo.	La falta de tecnología en el servicio	Hoteles con tecnología de punta
Convenio con empresas para alojamiento	Apoyo financiero para el crecimiento de la empresa a través de la CFN.	No estar con estándares internacionales para crecer más	Desarrollo de nuevas empresas turísticas en la región

Fuente: Laura Intriago Morán. / Carlos Morillo

Fortaleza.- Dentro de las fortalezas que el Hotel Ejecutivo posee; tenemos que están posicionados en el mercado, esto se debe a que el hotel en mención es uno de los que mejor brindan su servicios y maneja estándares de calidad dentro de sus actividades y de su personal, si bien es cierto las habitaciones no todas guardan las dimensiones estándar, pero dentro de su comodidad y servicios que deben brindar al huésped, pueden competir incluso a nivel internacional, es por esto que se encuentra posicionadas.

Personal capacitado, esta empresa se preocupa por una capacitación constante de su personal, ya que es parte de sus políticas de calidad.

Personal con experiencia, el grupo humano que se contrata siempre se pide con experiencia en el área, es otra de sus políticas de calidad.

Convenio con empresas para alojamiento, una de las maneras de tener huéspedes y de asegurarse de no solo tener ocupadas las habitaciones en temporadas, si no durante todo el año.

Reconocimiento local y Regional, por los servicios que brinda y la calidad de los mismos son reconocidos a nivel local y regional.

Oportunidades.- Dentro de ella están el posicionarse como uno de los hoteles con los mejores servicios de la ciudad,

Aprovechamiento de las redes sociales para difusión de la empresa, se deberían utilizar para llegar a un mayor número de clientes para que se decidan a usar los servicios que se brindan en el hotel.

Apoyo de las actividades turísticas por parte del Ministerio de Turismo, en la actualidad esta institución está ayudando y apoyando todas las empresas dentro de la actividad turística, sobre todo con conexiones para mover el flujo de turistas que visiten los recursos dentro del Ecuador y por ende Manabí.

Debilidades.- La infraestructura no fue diseñada para hotel, debido a que resta puntaje con respecto a la calidad, pero la complementan con la calidad total de los servicios que la misma habitación ofrece.

Competencia con hoteles de la región de la misma calidad de servicios, la competencia de los hoteles en la región sería con las cadenas que ya están en Manabí, tales como Oro Verde, por citar un ejemplo, ya que por infra estructura, le podrían ganar al Hotel Ejecutivo, debido a que el hotel citado no tiene asía donde expandirse.

La falta de tecnología en el servicio, con relación a los nuevos software de reservaciones, pedidos electrónicos dentro del restaurante o de habitaciones por servicio de alimentos a la habitación, comandas y otros registros que en la actualidad es virtual, aun no se encuentra en el hotel del estudio aunque a nivel local ni regional aún está en funcionamiento estos recursos.

Amenazas.- El aumento de impuestos, es uno de los factores que encarecen los precios y dificulta que las personas decidan hospedarse en hoteles de calidad.

Nuevas cadenas hoteleras que operen en la región, se llevan a la mayor parte de clientes ya que poseen todas las tecnologías que existen en la actualidad.

Hoteles con tecnología de punta, son también hoteles que pueden mejorar su oferta y volverlas más atractivas.

Desarrollo de nuevas empresas turísticas en la región, aumentaría la competencia para el Hotel Ejecutivo.

Mediante el respectivo análisis se pudo notar que no existe mayor similitud entre los parámetros de las normativas a nivel internacional con el nacional, a más de que para ser considerado como un establecimiento hotelero debe constar con el requisito principal de poseer un número mínimo de treinta habitaciones y brindar el servicio de alimentos y bebidas dentro del mismo.

Cabe recalcar, que así mismo a nivel internacional como nacional la clasificación se la realiza por medio de estrellas, que van de una (la más baja) a cinco (la mayor); y que tanto su personal en lo que respecta a tres y cuatro estrellas deben ser bilingües, así como el de cinco estrellas ser multilingüe.

CONCLUSIONES

1. El Hotel Ejecutivo es una empresa que ya tiene su historia dentro de la ciudad de Portoviejo y su transcendencia, ya que en sus habitaciones se han alojado desde dignatarios del país, equipos deportivos y artista de fama mundial.
2. La administración del mismo se preocupa por brindar calidad en la atención que sus precios por servicios sean competitivos con el medio, manteniendo un equilibrio entre el costo final de la habitación y los servicios que se brinda; en otras palabras, los precios van de acorde a lo que brinda.
3. Dentro de los estándares nacionales el hotel Ejecutivo se encuentra en la cúspide dentro de los demás hoteles de la localidad, cuenta con un mejor servicio, personal preparado, saben que deben hacer en sus puestos de trabajo, tienen los objetivos claros, están posesionados en el mercado, si bien es cierto no realizan un programa de mercadeo para sus productos, pero tienen convenios que mantienen por lo general un 50 a 60 % de su plaza de alojamiento ocupada por semana, que para un hotel de la región es bueno. Pero esto no mitiga que el hotel debe preocuparse por ser competitivo a nivel nacional e internacional, por lo tanto debe tomar medidas de mejoras constantes, que en realidad lo hacen, pero con una visión más cosmopolita y de entrar en las grandes ligas de hoteles de lujo.

RECOMENDACIONES

1. Dentro de los cambios que debe hacer con relación a la categorización que poseen que es de cuatro estrellas, le faltan algunos servicios por mejorar, como se mencionó anteriormente, si se miden los servicios y evaluamos deberían tener la categoría de tres estrellas, para lo cual debe activar o generar los servicios faltante para optar a la categorización a la que lo suscribieron el Ministerio de Turismo; a continuación se menciona los parámetros de servicios que le hacen falta al Hotel.
2. Se debe poner en práctica las normativas que rigen en materia turística y realizar una evaluación de los establecimientos hoteleros, impulsando un proceso de cumplimiento del reglamento de actividades turísticas con respecto a la categorización de los establecimientos hoteleros de cuatro estrellas, porque en su mayoría no trabajan con estándares de calidad adecuados y carecen de competitividad.
3. Para la correcta ejecución del sistema hotelero se deben tomar en cuenta las normativas que permitan el manejo del mismo y por ende el debido funcionamiento de los establecimientos hoteleros
4. De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto.
5. El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción. (Gustavo Noboa Bejarano, 2008, pág. 4)
6. De habitaciones, 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 del Servicio de

Habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español. (Gustavo Noboa Bejarano, 2008, pág. 4)

7. Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. (Gustavo Noboa Bejarano, 2008, pág. 5)

Los cuatro puntos arriban estipulados son los parámetros de servicios que hay que atender para poder estar de acorde a la categoría como se menciona en la normativas del Ecuador este hotel entra en el artículo 12.

Uno de los puntos que se deben atender y poner énfasis en los estándares de calidad internacionales, ya que estos son importantes en la captación de los flujos turísticos que se mueven a nivel mundial y hay que entrar en la competencia con los hoteles que han potenciado sus servicios y estándares de calidad más allá de las expectativas del cliente.

Para la correcta ejecución en lo que respecta al sistema hotelero se deben tomar en cuenta ciertas normativas que permitan el manejo del mismo y por ende el debido funcionamiento de los establecimientos hoteleros.

BIBLIOGRAFÍA

1. Confederación Española de Alojamientos Turístico. (2012).
http://www.christie.com. Obtenido de .
2. (<http://www.christie.com/es/documents/28.pdf>)
3. García Morales Diana. (2010). “Propuesta de un modelo para Categorización de hoteles de 4 y 3 estrellas en la Ciudad de Quito. En “propuesta de un modelo para categorización de hoteles de 4 y 3 estrellas en la ciudad de Quito (pág. Iv). Quito: universidad tecnológica equinoccial.
4. Gustavo Noboa Bejarano. (2002). *Reglamento general de actividades turísticas*. Quito: ministerio de turismo. Obtenido de [https://www.turismo.gob.ec/wp-](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/reglamento-actividadesturísticas.pdf)
5. [Content/uploads/downloads/2014/02/reglamento-actividadesturísticas.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/reglamento-actividadesturísticas.pdf)
6. Bejarano, Gustavo Noboa. (2002). *Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador*. Decreto 3400, turismo, Quito. Obtenido de (<http://www.quitoturismo.gob.ec>
7. CEHAT. (31 de 07 de 2012). Sistema Español de Clasificación. *Confederación Española de Hoteles y Alojamientos*. By Obtenido de <http://www.christie.com/es/documents/28.pdf>:
<http://blog.creaccion.com/sistema-espanol-de-clasificacion-hoteler/>
8. Confederación Española de Alojamientos Turísticos. (2012). *http://www.christie.com*. Obtenido de <http://www.christie.com/es/documents/28.pdf>
9. Diana, G. (2010). Propuesta de un modelo para categorización de hoteles de 4 y 3
10. Estrellas en la ciudad de Quito.
11. D. García“, propuesta de un modelo para categorización de hoteles de 4 y 3 estrellas en la ciudad de Quito (pág.
12. IV). Quito: universidad tecnológica equinoccial.
13. Eduardo Amoró, José Becerra, Carlos León, Jorge Huarachi. (2007). Gestión empresarial para agro negocios. En j. B. Eduardo Amoró, &

14. D. D. Usat (ed.), *gestión empresarial para agro negocios* (pág. 19). Recuperado el 17 de 03 de 2015, de
15. www.eumed.net/libros/2007c/318/
16. Ekinci et al.,1998. C.p Santoma Richard & Josep Ríos. (2007). [Http://www.esade.edu](http://www.esade.edu).
Obtenido de <http://www.esade.edu/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf>:
17. [Http://www.esade.edu/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf](http://www.esade.edu/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf)
18. Ferrer María. (julio-septiembre de 2004). Control de gestión para procesos de apoyo hoteleros. (m. A. Ferrer, ed.) *Revista venezolana de gerencia*, 9(27), 255. Obtenido de disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29002707>
19. García morales diana. (2010). Propuestas de un modelo para la categorización de hoteles de 4 y 3 estrellas en la ciudad de Quito. En g. M. Diana, *propuestas de un modelo para la categorización de hoteles de 4 y 3 estrellas en la ciudad de Quito* (pág. V). Universidad técnica equinoccial. Obtenido de [file:///c:/users/novacom/downloads/43317_1%20\(2\).pdf](file:///c:/users/novacom/downloads/43317_1%20(2).pdf)
20. García morales, d. G. (2010). : “propuesta de un modelo para categorización de hoteles de 4 y 3 estrellas en la
21. Ciudad de quito”. En d. García, “*propuesta de un modelo para categorización de hoteles de 4 y 3*
22. *Estrellas en la ciudad de quito*” (pág. 2). Quito: universidad tecnológica equinoccial.
23. Gustavo Novoa Bejarano. (29 de noviembre de 2002). [Http://faolex.fao.org](http://faolex.fao.org).
<doi:/docs/pdf/ecu39870.pdf>
24. Gustavo Noboa Bejarano. (29 de noviembre de 2002). <http://faolex.fao.org/>. Obtenido de <http://faolex.fao.org/docs/pdf/ecu39870.pdf>
25. Gustavo Noboa bejarano. (2008). *Reglamento general de actividades*
26. *Turísticas*. Quito: ministerio de turismo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp->

27. Content/uploads/downloads/2014/02/reglamento-actividadestur%cc%81sticas.pdf
28. Gustavo Noboa bejarano. (2008). *Reglamento general de actividades turisticas*. Quito: ministerio de turismo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp->
29. Content/uploads/downloads/2014/02/reglamento-actividadestur%cc%81sticas.pdf
30. Gustavo Noboa bejarano. (2008). *Reglamento general de actividades turisticas*. Quito: ministerio de turismo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp->
31. Content/uploads/downloads/2014/02/reglamento-actividadestur%cc%81sticas.pdf
32. Gustavo Noboa bejarano. (09 de enero de 2008). *Www.turismo.gob.ec*. (g. N. Bejarano, editor, & g. N. Bejarano, productor)
33. Hotelería ecuador 2010 cp Ana silva Gando. (29 de 04 de 2013). *Docs.universidadecotec.edu.ec/.../2013400081_3153_2013d1_com170*.
34. Obtenido de docs.universidadecotec.edu.ec/.../2013400081_3153_2013d1_com170:
35. Docs.universidadecotec.edu.ec/.../2013400081_3153_2013d1_com170
36. Hotelería Ecuador 2010 cp ana silva Gando. (29 de 04 de 2013). *Www.hotelesecuador.com*.
Obtenido de
37. <Http://www.hotelesecuador.com/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idm=1>
38. Hoteles ecuador 2010, cp ana silva gando . (12 de 04 de 2013). *Www.hotelesecuador.com*.
Obtenido de ecotec:
39. <Http://www.hotelesecuador.com/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idm=1>
40. Hotelstars. (2010).
41. Lopez, a., & Bravo , d. (2008). Desarrollo de un plan de servicios para la empresa hotelera de la ciudad de cuenca hotel el conquistador. En y. B. LópezAntonia, *desarrollo de un plan de servicios para la empresa hotelera de la ciudad de cuenca hotel el conquistador* (pág. 5). Cuenca: universidad politécnica salesiana.

42. López, a., & bravo, d. (2008). Desarrollo de un plan de servicio para una empresa hotelera en la ciudad de cuenca hotel el conquistador. En a. López, & d. Bravo, *desarrollo de un plan de servicio para una empresa hotelera en la ciudad de cuenca hotel el conquistador* (pág. 5). Cuenca: universidad politécnicasaesiana. Obtenido de
43. [Http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/532/12/tesis.pdf](http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/532/12/tesis.pdf)
44. Manual práctico de calidad hotelero para hoteles y alojamiento rurales. (s.f.).
45. *Manual práctico de calidad hotelero para hoteles y alojamiento rurales.*
46. Obtenido de www.calidadturistica.es:
47. [Http://es.slideshare.net/lizethmolinasolis/1020-calidad20hotelera?related=1](http://es.slideshare.net/lizethmolinasolis/1020-calidad20hotelera?related=1)
48. Ministerio de turismo. (2008).
49. Ministerio de turismo. (29 de 01 de 2008). *Www.turismo.gob.ec*. Obtenido de [http://www.turismo.gob.ec/wp-](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/reglamento-actividadesturisticas.pdf)
50. [Content/uploads/downloads/2014/02/reglamento-actividadesturi%cc%81sticas.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/reglamento-actividadesturisticas.pdf)
51. Ministerio turismo. (09 de 01 de 2008). *Reglamento general de actividades turísticas.* Obtenido de [/www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec): [https://www.turismo.gob.ec/wp-](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/reglamento-actividadesturisticas.pdf)
52. [Content/uploads/downloads/2014/02/reglamento-actividadesturi%cc%81sticas.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/reglamento-actividadesturisticas.pdf)
53. Ministerio turismo. (06 de mayo de 2008). *Www.turismo.gob.ec*. Recuperado el
54. 17 de 02 de 2015, de [http://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/02/ley-de-turismo-](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley-de-turismo-mintur.pdf)
[mintur.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/leyde-turismo-mintur.pdf): [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/leyde-](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/leyde-turismo-mintur.pdf)
[turismo-mintur.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/leyde-turismo-mintur.pdf)
55. Molina, r. (2009). *Historia de Portoviejo.*
56. Parasuraman et al. (1985, 1988) Richard ¿Santomá(a) & gerard costa(b). (fbrero de 2007). [/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf](http://cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf). Obtenido de
57. [Http://www.esade.edu:/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf](http://www.esade.edu:/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf)

58. Piqueras Ferrer. (1986).

[Http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf?sequence=5](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf?sequence=5). En f. Piqueras, *análisis económico de la gestión de la empresa hotelera* (pág. 169). Valencia, España:

universidad de valencia. Obtenido de

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf?sequence=5>:

59. [Http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf?sequence=5](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf?sequence=5)

60. Ramirez, Jorge; GarcíaLópez, Teresa; flores, milagros. (2013). Diagnóstico de factores de competitividad de una empresa hotelera. *Ciencia*

61. *Administrativa*, 10.

62. Rodríguez, Jose; Alonzo, Maria; Benito, Marisol; berlanga, Lorenza; Celemín, María; gil, Silvia; Martin, Juan; Luis Rubio. (2012). En j. Rodríguez, m. Alonzo, m. Benito, l. Berlanga, m. Celemín, s. Gil, . . . L. Rubio, *influencia de los principios organizativos, parámetros de diseño y factor de contingencia en las estructuras organizativas de las cadenas españolas y mexicanas*. Madrid: visión libros. Obtenido de

63. [Http://books.google.com.ec/books?id=gllgwpzcl1cc&pg=pa9&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=gllgwpzcl1cc&pg=pa9&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false)

64. Valencia & Gómez. (06 de 01 de 2004). Diccionario termino

65. Turísticos. En v. & Gómez, *diccionario termino turísticos*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp->

66. <Content/uploads/downloads/2014/02/reglamento-actividadesturísticas.pdf>



Foto tomada en el Hotel Ejecutivo: Ingreso

Creada por Laura Intriago M. / Carlos Murillo H.



Foto tomada en el Hotel Ejecutivo:
Resección

Creada por Laura Intriago M. / Carlos Murillo H.



Foto tomada en el Hotel Ejecutivo: Habitación Presidencial

Creada por Laura Intriago M. / Carlos Murillo H



Foto tomada en el Hotel Ejecutivo: entre sala de Habitación Presidencial

Creada por Laura Intriago M. / Carlos Murillo H



Foto tomada en el Hotel Ejecutivo: Mini suit
Presidencial

Creada por Laura Intriago M. / Carlos Murillo H



Foto tomada en el Hotel Ejecutivo: Habitación doble

Creada por Laura Intriago M. / Carlos Morillo H



Foto tomada en el Hotel Ejecutivo: Habitación doble Creada por
Laura Intriago M. / Carlos Morillo H



Foto tomada en el Hotel Ejecutivo: Habitación sencilla
Creada por Laura Intriago M. / Carlos Morillo H



Foto tomada en el Hotel Ejecutivo: sala de
Eventos

Creada por Laura Intriago M. / Carlos Morillo H



Foto tomada en el Hotel Ejecutivo: sala de
Eventos

Creada por Laura Intriago M. / Carlos
Morillo H



Foto tomada en el Hotel Ejecutivo: sala de Eventos

Creada por Laura Intriago M. / Carlos Morillo H



Foto tomada en el Hotel Ejecutivo: sala de Eventos

Creada por Laura Intriago M. / Carlos Morillo

REG.	CANTON	ACTIVIDADES	RAZON SOCIAL	PROPIETARIO/A	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	CATEGORIA	HAB.	PLAZA	MESAS	PLAZ	PERS	R.
1301500782	CANTÓN: Portoviejo, PARROQUIA: Portoviejo	Hotel	CEIBO REAL	VERA SANCHEZ CIA. LTDA.	VERA VERA HUMBERTO OLIVER	AV. MANABI Y JUAN PIO MONTUFAR	PRIMERA	31	57	75	300	22	1390144
1301500029	CANTÓN: Portoviejo, PARROQUIA: Portoviejo	Hotel	EJECUTIVO	ANDRADE CASTRO ARIOSTO	ANDRADE CASTRO ARIOSTO	18 DE OCTUBRE Y 10 DE AGOSTO	PRIMERA	34	77	43	172	17	1300614
1301500605	CANTÓN: Portoviejo, PARROQUIA: Portoviejo	Hotel	EMPERADOR	FERNADEZ BAILON MARIANA DE JESUS		AV. MANABI Y FCO. P. MOREIRA	PRIMERA	36	72	28	112	12	1301876
1301500730	CANTÓN: Portoviejo, PARROQUIA: Portoviejo	Hotel	NEW YORK	RIOS PERGUACHI TEONILA GRACIELA		FRANCISCO DE P. MOREIRA Y OLMEDO	PRIMERA	50	108	8	32	9	0903648
1301500032	CANTÓN: Portoviejo, PARROQUIA: Portoviejo	Hotel	MAXIMO	HIDALGO CASTILLO JOSE A.		AMERICA Y 5 DE JUNIO	SEGUNDA	30	60	10	40	12	1302625
1301500678	CANTÓN: Portoviejo, PARROQUIA: Portoviejo	Hotel	PRINCIPADO EL	MENDOZA PARRAGA ROSSANA		AV. PAULO E. MACIAS Y TENNIS CLUB	SEGUNDA	30	51	29	116	10	1301140
1301500839	CANTÓN: Portoviejo, PARROQUIA: Portoviejo	Hotel	ALEJANDRO	REZABALA BENITEZ HECTOR A.		CHILE Y PEDRO GUAL	TERCERA	30	42	12	48	8	1300096
1301500030	CANTÓN: Portoviejo, PARROQUIA: Portoviejo	Hotel	CABRERA INTERNACIONAL	CABRERA INTERNACIONAL CIA. LTDA.	ING. RAÚL CABRERA	GARCIA MORENO 102 Y P. GUAL	TERCERA	30	48	12	48	10	1390061
1301500699	CANTÓN: Portoviejo, PARROQUIA: Portoviejo	Hotel	CLUB RESORT CONCORDE	CORPORACION DE NEGOCIOS JM & DM	MOREIRA GUADAMUD JOSE	AV. 5 DE JUNIO KM. 1/2 VI A PICOAZA	TERCERA	38	109	9	36	5	1791802
1301500033	CANTÓN: Portoviejo, PARROQUIA: Portoviejo	Hotel	SAN MARCOS	PORTOTURIS S.A.	ALARCON ZAMBRANO CESAR A.	OLMEDO Y 9 DE OCTUBRE	TERCERA	41	94	88	352	10	1390146

CATASTROFE TURISTICO DE LA PROVINCIA DE MANABI