



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TEMA:

Evaluación de las necesidades de equipamiento y dimensionamiento de un hotel cinco estrellas para un destino de sol y playa, caso General Villamil Playas.

AUTOR:

Carlos Alberto Portugal Minda

Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de:

**INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TUTORA:

Lcda. Karla Ramírez Iñiguez de Jara, Mgs

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Carlos Alberto Portugal Minda** como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

TUTORA

Lcda. Karla Ramírez Iñiguez de Jara, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs

Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del 2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Carlos Alberto Portugal Minda

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Evaluación de las necesidades de equipamiento y dimensionamiento de un hotel cinco estrellas para un destino de sol y playa, caso General Villamil Playas**, previo a la obtención del **Título de Ingeniero en administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación de referido.

Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del 2017

EL AUTOR

Carlos Alberto Portugal Minda



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Carlos Alberto Portugal Minda

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, para la obtención del título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras** titulado: **Evaluación de las necesidades de equipamiento y dimensionamiento de un hotel cinco estrellas para un destino de sol y playa, caso General Villamil Playas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 23 días del mes de febrero del año 2017

EL AUTOR

Carlos Alberto Portugal Minda



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **“Evaluación de las necesidades de equipamiento y dimensionamiento de un hotel cinco estrellas para un destino de sol y playa, caso General Villamil Playas”** presentado por el estudiante **Carlos Alberto Portugal Minda**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 4%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

Documento [Tesis Carlos Portugal 2016.docx \(D25957158\)](#)
Presentado 2017-02-22 16:02 (-05:00)
Presentado por Karla Ramirez (karla.ramirez83@gmail.com)
Recibido karla.ramirez01.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje Fwd: Tesis Completa [Mostrar el mensaje completo](#)
4% de esta aprox. 43 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 6 fuentes.

Lcda. Karla Ramírez Iñiguez de Jara, Mgs

TUTORA

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer de manera especial y sincera a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por acogerme en sus instalaciones donde me brindaron la oportunidad de educarme con profesionalismo para llegar a ser una persona competente y de éxito.

Así mismo agradezco a la Lcda. Karla Ramírez, quien compartió sus conocimientos y experiencias sobre el tema turístico, que me permitió direccionarme de mejor manera al cumplimiento de mi objetivo.

Carlos Alberto Portugal Minda

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico en primer lugar a Dios, que día a día me provee de vida, salud y bienestar para cumplir con mis metas propuestas.

En segundo lugar, a mis padres Carlos Portugal y Teresa Minda, quienes me han apoyado en todo el lapso de realización de la tesis.

Carlos Alberto Portugal Minda



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

**Lcda. Karla Ramírez Iñiguez de Jara, Mgs
TUTORA**

**Ing. María Belén Salazar, Mgs
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA**

**Ing. José Medina Crespo, Mgs
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA**

**Shirley Segura R, MA
OPONENTE**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CALIFICACIÓN

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Carlos Alberto Portugal Minda	

Lcda. Karla Ramírez Iñiguez de Jara, Mgs
TUTORA

Índice General

Resumen	13
Abstract	14
Introducción	1
Antecedentes	2
Justificación.....	3
Problemática.....	4
Formulación del Problema	5
Objetivos	5
Objetivo General	5
Objetivo Específicos	5
Capítulo I.....	6
Marco Conceptual	6
1.1 Hotel.....	6
1.1.1 Alojamiento turístico.....	7
1.1.1.1 Establecimiento de alojamiento turístico	7
1.1.1.2 Establecimiento de alojamiento turístico con distintivo superior.....	8
1.1.2 Características	8
1.1.3 Tipología y clasificación	9
1.1.3.1 Clasificación según el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador..	9
1.1.3.1.1 Hotel	10
1.1.3.1.2 Hostal.....	10
1.1.3.1.3 Hostería.....	10
1.1.3.1.4 Hacienda Turística.....	11
1.1.3.1.5 Lodge	11
1.1.3.1.6 Resort.....	11
1.1.3.1.7 Refugio	12
1.1.3.1.8 Campamento turístico.....	12
1.1.3.1.9 Casa de huéspedes	12
1.1.3.1.10 Categoría según la clasificación de los establecimientos de acuerdo al Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador	12
1.1.3.2 Clasificación según el Real Decreto 1634/1983	13

1.1.3.3	Clasificación según la Categoría.....	14
1.1.3.4	Clasificación por Ubicación, Tipo de cliente y Oferta	16
1.1.4	Dimensionamiento y Equipamiento de un Hotel de 5 Estrellas.....	19
1.1.4.1	Espacios Requeridos	19
1.1.4.2	Estudio de áreas	22
1.1.4.3	Mobiliario	22
1.2	Turismo	22
1.2.1	Servicio.....	23
1.2.2	Turista.....	23
1.3	Marco Legal	24
1.3.1	Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador	24
1.4	Marco Teórico	30
1.4.1	Teoría del servicio.....	30
1.4.1.1	Tecnología del servicio	32
1.4.1.2	Teoría de la economía del servicio	32
1.4.1.3	Proceso del servicio	32
1.4.1.4	Sistemas de calidad	33
1.4.1.5	Programación del servicio.....	33
1.4.2	Teoría de Calidad	34
1.4.3	Dimensionamiento Hotelero (Arquitectura Hotelera).....	37
1.4.3.1	Habitaciones.....	40
1.4.3.2	Cocina	41
1.4.3.3	Bar.....	43
1.4.3.4	Restaurante.....	44
1.4.3.5	Bodega o Economato	45
1.4.3.6	Salón de eventos	46
1.5	Marco Referencial	48
1.5.1	Características del Territorio Cantonal	48
1.5.2	Delimitación de la Zona Costera.....	49
1.5.3	Actividades económicas	50
1.5.4	Ordenamiento, Zonificación o Sectorización de la Zona Costera.....	51
1.5.4.1	Demografía	51

1.5.4.2	Zona de Prioridad para la Conservación.....	54
1.5.4.2.1	Áreas de Bosque y vegetación protectores	54
1.5.4.2.2	Área de Playa y Bahía	54
1.5.4.3	Zona Pesquera.....	55
1.5.4.4	Zona Turística	55
1.5.4.4.1	Área o Zona del Balneario.....	55
1.5.4.4.2	Área o Zona de Eco-Turística.....	55
1.5.4.5	Zona Agrícola	56
1.5.4.6	Zona de Asentamiento Humanos	56
1.5.5	Atractivos culturales.....	56
1.5.5.1	Artesanías.....	56
1.5.5.2	Fiestas	56
1.5.5.3	Mercado Artesanal José de Villamil.....	57
Capítulo II		58
Marco Metodológico		58
2.1	Diseño de la Investigación	58
2.2	Modalidad de la Investigación	58
2.2.1	Investigación descriptiva.....	58
2.2.2	Investigación documental.....	58
2.2.3	Investigación de campo	59
2.3	Método	59
2.3.1	Deductivo	59
2.3.2	Inductivo.....	59
2.3.3	Analítico – Sintético.....	60
2.4	Población y Muestra.....	60
2.4.1	Población.....	60
2.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	60
2.5.1	Técnicas.....	60
2.5.1.1	Entrevista	60
2.5.2	Instrumentos	61
2.5.2.1	Ficha de entrevista	61

Capítulo III.....	62
Análisis de los Resultados.....	62
2.6 Análisis de las Entrevistas a Operativos	62
3.1 Análisis de las Entrevistas a Gerentes Hoteleros	71
3.1.1 Entrevista Hotel Salinas	71
3.1.2 Entrevista Hotel Caridi Chipipe	72
Capitulo IV.....	75
Evaluación de las necesidades de dimensionamiento y equipamiento de un Hotel de 5 Estrellas para un Hotel de Sol y Playa	75
4.1 Alcance.....	75
4.2 Requisitos obligatorios para las tipologías que no se encuentran determinadas como categoría única.....	75
4.2.1 Requisitos generales	75
4.2.2 Requisitos de Infraestructura.....	76
4.2.3 Requisitos de Servicios	77
4.2.4 Requisitos de Área de Clientes.....	78
4.2.5 Requisitos de Habitaciones	78
4.2.6 Requisitos de Cuarto de baño y aseo privado	79
4.3 Requisitos Distintivos para establecimientos de alojamiento turístico categorizados como 5 estrellas.....	80
4.3.1 Requisitos Distintivo de Servicio.....	80
4.3.2 Requisitos Distintivos de Calidad	80
4.3.3 Requisitos Distintivos de Responsabilidad Social Corporativa.....	80
4.3.4 Requisitos Distintivos Ambientales	80
4.4 Requerimiento de un Hotel de 5 estrellas.....	81
4.4.1 Requerimientos de Infraestructura	81
4.4.2 Accesos.....	82
4.4.3 Ascensores.....	82
4.4.4 Área de Clientes	82
4.4.5 Áreas del Hotel.....	86
4.5 Áreas.....	86
4.5.1 Habitaciones	86

4.5.2	Bodegas	90
4.5.2.1	Aspectos	90
4.5.2.2	Dimensionamiento	90
4.5.2.3	Equipamiento	91
4.5.2.4	Áreas de bodega.....	91
4.5.3	Bar	92
4.5.3.1	Equipamiento	92
4.5.4	Cocina.....	95
4.5.4.1	Dimensionamiento	95
4.5.4.2	Principios de la cocina	95
4.5.4.3	Dependencias de la cocina	96
4.5.4.4	Principios para una buena distribución	96
4.5.4.5	Equipamiento	97
4.5.5	Restaurante	99
4.5.5.1	Forma	99
4.5.5.2	Ubicación	99
4.5.5.3	Suelo	100
4.5.5.4	Paredes	100
4.5.5.5	Iluminación	100
4.5.5.6	Equipamiento de un restaurante.....	100
4.5.6	Salón de Eventos	107
4.5.6.1	Dimensionamiento	107
4.5.6.2	Equipamiento	107
	Conclusiones	109
	Recomendaciones.....	110
	Bibliografía.....	111
	Apéndice.....	115

Índice de Tablas

<i>Tabla 1</i> Clasificación del Reglamento de Alojamiento Turístico	13
<i>Tabla 2</i> Proyección poblacional	51
<i>Tabla 3</i> Grupos Etarios	52
<i>Tabla 4</i> Población económicamente activa del cantón Playas	53
<i>Tabla 5</i> Población económicamente activa en mujeres	53
<i>Tabla 6</i> Población económicamente activa en hombres	53
<i>Tabla 7</i> Población económicamente activa en zonas	53
<i>Tabla 8</i> Edad	62
<i>Tabla 9</i> Sexo.....	63
<i>Tabla 10</i> Estado Civil.....	64
<i>Tabla 11</i> ¿Cuánto tiempo tiene laborando en el hotel?	65
<i>Tabla 12</i> ¿Ha visualizado problemas de dimensionamiento o equipamiento en el área donde labora?	66
<i>Tabla 13</i> ¿En qué áreas se han presentado el problema antes mencionado?	67
<i>Tabla 14</i> ¿En el tiempo que lleva laborando en el hotel ha remodelaciones?	68
<i>Tabla 15</i> ¿En qué áreas se han realizado remodelaciones?.....	69
<i>Tabla 16</i> Funcionamiento de la remodelación	70
<i>Tabla 17</i> Habitación simple	88
<i>Tabla 18</i> Habitación matrimonia.....	88
<i>Tabla 19</i> Habitación doble	89
<i>Tabla 20</i> Suite	89
<i>Tabla 21</i> Vajillas	103
<i>Tabla 22</i> Cubiertos	105
<i>Tabla 23</i> Cristalería.....	105
<i>Tabla 24</i> Aparadores y estaciones.....	106

Índice de Gráficos

<i>Figura 1</i> Categoría de Hoteles	15
<i>Figura 2</i> Clasificación por ubicación, tipo de cliente y oferta.....	16
<i>Figura 3</i> Ubicación del cantón Villamil Playas	49
<i>Figura 4</i> Ubicación económica.....	51
<i>Figura 5</i> Playa de El Arenal y Playa de General Villamil.....	55
<i>Figura 6</i> Edad.....	62
<i>Figura 7</i> Sexo.....	63
<i>Figura 8</i> Estado Civil.....	64
<i>Figura 9</i> ¿Cuánto tiempo tiene laborando en el hotel?	65
<i>Figura 10</i> ¿Ha visualizado problemas de dimensionamiento o equipamiento en el área donde labora?	66
<i>Figura 11</i> ¿En qué áreas se han presentado el problema antes mencionado?.....	67
<i>Figura 12</i> ¿En el tiempo que lleva laborando en el hotel ha remodelaciones?.....	68
<i>Figura 13</i> ¿En qué áreas se han realizado remodelaciones?	69
<i>Figura 14</i> Funcionamiento de la remodelación	70
<i>Figura 15</i> Área de cocción.....	96
<i>Figura 16</i> Tipos de buffets.....	100
<i>Figura 17</i> Mesa	101
<i>Figura 18</i> Manteles	102
<i>Figura 19</i> Sillas.....	103
<i>Figura 20</i> Vajillas	104
<i>Figura 21</i> Cubiertos	105
<i>Figura 22</i> Cristalería	106
<i>Figura 23</i> Aparadores y estaciones.....	106
<i>Figura 24</i> Salón de eventos.....	108

Resumen

Los atractivos turísticos que posee el cantón General Villamil Playas son sus bellas playas, su variada gastronomía y los diferentes sitios de alojamiento turístico, las cuales a medida que pasa el tiempo presentan problemas de equipamiento y dimensionamiento, por lo tanto, la investigación está diseñada como base para futuras construcciones de hoteles de 5 estrellas. El trabajo de investigación, se titula “Evaluación de las necesidades de equipamiento y dimensionamiento de un hotel cinco estrellas para un destino de sol y playa, caso General Villamil Playas”, que tiene como objetivo general “Evaluar las necesidades de equipamiento y dimensionamiento de un hotel cinco estrellas en el mejoramiento de la infraestructura interna de un hotel de sol y playa”. La metodología aplicada se basa en un enfoque cualitativo, además es de tipo descriptivo, aplicativo documental y de campo; adoptando un método deductivo – inductivo, es decir parte de lo general a lo particular; además del método analítico – sintético, para la interpretación de los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas en forma individual a los gerentes hoteleros. Se utilizaron la técnica de la entrevista con su instrumento de ficha de entrevista para obtener información primaria para el trabajo de investigación; generando los siguientes resultados: los entrevistados mencionan que han tenido inconvenientes el área de restaurante, pero lo solución de forma inmediata, ya que siempre están pendientes de las cosas que faltan y de las que hay que cambiar a medida que pasa el tiempo en el establecimiento. En varias ocasiones han remodelado distintas áreas desde los departamentos hasta el restaurante a medida que pasa el tiempo, no tanto por problemas sino para ofrecer un mejor servicio y que sea de agrado a los clientes.

Palabras claves: hotel 5 estrellas, equipamiento, dimensionamiento, destino de sol y playa

Abstract

The tourist attractions that General Villamil Playas possesses the canton are its beautiful beaches, its varied gastronomy and the different places of tourist accommodation, which as the time happens present problems of equipment and dimensionamiento, therefore, the investigation is designed as basically for future constructions of hotels of 5 stars. The research work, it is entitled “Evaluation of the needs for equipment and dimensionamiento of a hotel five stars for a destination of the sun and beach, General Villamil Playas married”, that takes as a general target “to Evaluate the needs for equipment and dimensionamiento of a hotel five stars in the improvement of the internal infrastructure of a hotel of the sun and beach”. The applied methodology is based on a qualitative approach, also it is of descriptive type, aplicativo documental and of field; adopting a deductive method – inductive, that is to say it departs from the general thing to the particular thing; in addition to the analytical method – synthetic, for the interpretation of the results obtained across the interviews realized in individual form to the hotel managers. There was used the skill of the interview with its instrument of card of interview to obtain primary information for the research work; generating the following results: the interviewees mention that they have had disadvantages the restaurant area, but the solution of immediate form, since they are always dependent on the things that are missing and which it is necessary to change as the time happens in the establishment. In several occasions they have remodeled different areas from the departments up to the restaurant as the time happens, not so much for problems but to offer a better service and that is of taste to the clients.

Key words: hotel 5 stars, equipment, dimensionamiento, destination of the sun and beach

Introducción

El cantón General Villamil Playas se encuentra ubicado en la provincia del Guayas, a 93 km de la ciudad de Guayaquil, está asentada a 3 metros sobre el nivel del mar y tiene una extensión de 511,8 km². La temperatura promedio es de 24° C; tiene una población de 49.311 habitantes. Dentro de las actividades económicas que prevalecen en el cantón General Villamil Playas es el Turismo, que en los últimos diez años ha aumentado contribuyendo al desarrollo socioeconómico y turístico del sector.

Los atractivos turísticos que posee el cantón General Villamil Playas son sus bellas playas, su variada gastronomía y los diferentes sitios de alojamiento turístico que existen en el sector, acompañado de la calidad de servicio de los habitantes que muestran hospitalidad a los turistas extranjeros y nacionales que recurren al cantón provenientes de las diversas provincias del país. Aprovechando el potencial turístico del cantón General Villamil Playas es idóneo que se invierta en infraestructura hotelera de categoría de 5 estrellas, las cuales a medida que pasa el tiempo presentan problemas de equipamiento y dimensionamiento, por lo que deben reestructurar las áreas en donde se han identificado las falencias.

Por ello, el presente proyecto plantea el dimensionamiento y equipamiento de un Hotel de 5 estrellas para un destino de sol y playa, para que sirva de modelo para las futuras construcciones de estas enigmáticas infraestructuras hoteleras que aportan al desarrollo socioeconómico y turístico del cantón General Villamil Playas de la provincia del Guayas.

El capítulo I se enfoca en la Marco Teórico de la Investigación, donde se definen los términos de alojamiento turístico, la clasificación de los hoteles y la normativa legal de los alojamientos turísticos en Ecuador. El capítulo II se enfoca en el Marco Metodológico, en donde el proyecto tiene un diseño cualitativo y cuantitativo, además es de tipo descriptivo, aplicativo documental y de campo. La investigación se ha establecido bajo un método deductivo – inductivo, es decir parte de lo general a lo particular; además del método analítico – sintético, para la interpretación de los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas en forma individual a los gerentes hoteleros.

Se utilizó la técnica de la entrevista con su instrumento de ficha de entrevista para obtener información primaria para el trabajo de investigación. En el Capítulo III, se describe los análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas realizadas a los gerentes hoteleros de 5 estrellas. Finalmente, el Capítulo IV, describe la propuesta del trabajo de

investigación, en donde se detalla los requisitos tanto obligatorios y distintivos que debe tener un alojamiento turístico y finalmente los requisitos con los que debe cumplir un Hotel de 5 estrellas. Luego se describe el dimensionamiento y equipamiento de las áreas de: habitaciones, bodegas, bar, cocina, restaurante y salón de eventos, los cuales cuentan con su propio presupuesto.

Antecedentes

La industria turística es uno de los principales entes económicos con los que cuenta el Ecuador, en donde se expresa en todas las provincias tanto el turismo de playa, aventura, ecológico y cultural. En la Región Costa, las provincias que se destacan turísticamente esta Guayas, tanto en la cabecera cantonal como en sus demás cantones.

Entre los cantones que destacan turísticamente está el General Villamil Playas que cuenta con 14 km de extensas playas, lo que la hace atractivamente turística para los turistas nacionales y extranjeros por ser un sitio apacible para compartir en familia.

Por décadas este cantón no recibía los recursos necesarios para potenciar la actividad turística, sin embargo, en los últimos años, se ha hecho énfasis en inyectar los recursos necesarios tanto públicos como privados que conviertan a las playas de General Villamil Playas es una de las más visitadas por turistas nacionales y extranjeros.

La infraestructura hotelera se ha incrementado favorablemente, sin embargo, solo existen categorías únicas como: hostales, hospederías, logde y hoteles de 1 a 4 estrellas. Por lo tanto, se ha establecido el presente proyecto que se encamina como modelo para futuras construcciones de hoteles de 5 estrellas aportando con valiosa información en el ámbito de dimensionamiento y equipamiento en las siguientes áreas: habitaciones, bodegas, bar, cocina, restaurante y salón de eventos. Se ha planteado este estudio para evitar que estas construcciones presenten a futuro las falencias de equipamiento y dimensionamiento dentro de sus infraestructuras, que es común que se presenten una vez concluida e inaugurada la obra.

Justificación

El cantón General Villamil Playas se encuentra ubicado en la provincia del Guayas, a 93 km de la ciudad de Guayaquil, está asentada a 3 metros sobre el nivel del mar. La temperatura promedio es de 24°C y tiene una población de 49.311 habitantes según datos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Playas (2012 - 2022), con una extensión de 511,8 km².

Dentro de los atractivos turísticos que posee el cantón General Villamil Playas, se encuentra la playa con una extensión de 14 km, la cual la hace idónea para la visita de turistas nacionales y extranjeros, además de su variada gastronomía, que se especializa en brindar menús en base de mariscos a las personas que acuden a disfrutar de un momento de recreación en compañía de familiares.

Según el Ministerio de Turismo (2016) el cantón General Villamil Playas cuenta con 3000 plazas disponibles en infraestructura hotelera, la misma que es insuficiente para atender a toda la demanda turística en temporadas altas, ocasionando que los turistas busquen otros destinos.

Dicha infraestructura hotelera comúnmente presente falencias de dimensionamiento y equipamiento dentro de sus áreas operativas y de servicio, lo que conlleva a una remodelación y por ende incurre gastos para los gerentes hoteleros.

Por lo tanto, el presente proyecto está encaminado como modelo para futuras edificaciones hoteleras en el ámbito de equipamiento y dimensionamiento en las siguientes áreas: habitaciones, bodegas, bar, cocina, restaurante y salón de eventos; con el fin de evitar que estas edificaciones incurran con gastos de remodelación, tal y como se presentan a menudo en los hoteles de 5 estrellas ya construidos.

Problemática

Según el Ministerio de Turismo (2015) “Los ingresos económicos por turismo han pasado de 492-2 millones de dólares en 2007 a un estimado de 1.691.2 millones de dólares en 2015, lo que representaría un crecimiento promedio anual del 13%”.

Además, el Ministerio de Turismo (2015) afirma “En el 2007 se generaron 285.322 empleos directos e indirectos en alojamiento y servicios de comida y bebida; y, al tercer trimestre del 2015 se generaron 415.733 empleos en actividades de alojamiento y servicios de comida y bebida”.

La provincia del Guayas, es una de las provincias que más recursos turísticos poseen, entre ellas está el cantón General Villamil Playas, un sitio que posee recursos naturales turísticos como la playa, esto genera que se incentive la inversión en infraestructura hotelera, restaurantes, discotecas, y demás negocios relacionados con el turismo. La infraestructura hotelera del cantón General Villamil Playas, está compuesta por: hoteles (5 a 1 estrellas), hostales, hosterías y hospederías.

En los hoteles de 5 estrellas, luego de construidos e inaugurados, cuando entran en operación a su máxima capacidad se vislumbra el problema de dimensionamiento y equipamiento, es decir, las áreas de cocina, bar, restaurante presentan problemas de dimensión de acuerdo a la capacidad del total, en donde se identifica que las áreas construidas son pequeñas e incluso con sub-áreas no construidas, lo cual implica equipar con los recursos necesarios para que los operarios tengan un buen funcionamiento con los implementos necesarios y adecuados. Esto implica un problema para los gerentes del hotel, ya que debe realizar una reconstrucción de dichas áreas para realizar el equipamiento y dimensionamiento de las áreas antes señaladas.

Por lo tanto, el presente proyecto de investigación pretender diseñar un modelo de equipamiento y dimensionamiento interno de un hotel de 5 estrellas para un hotel de sol y playa, que cumpla las siguientes características:

- 90 habitaciones de lujo bien distribuidas y equipadas a su máxima capacidad.
- Bodegas con capacidad operativa para atender la demanda.
- Bares con capacidad operativa para atender la demanda.
- Cocinas con capacidad operativa para atender la demanda.

- Restaurantes con capacidad operativa para atender la demanda.
- Lavanderías con capacidad operativa para atender la demanda.

En base a las habitaciones se realiza el correcto funcionamiento, dimensionamiento de las áreas mencionadas.

Formulación del Problema

¿Cómo incide la evaluación de las necesidades de equipamiento y dimensionamiento de áreas de un hotel cinco estrellas para el mejoramiento de la infraestructura interna de un destino de sol y playa?

Objetivos

Objetivo General

Evaluar las necesidades de equipamiento y dimensionamiento de un hotel cinco estrellas en el mejoramiento de la infraestructura interna de un hotel de sol y playa

Objetivo Específicos

- Realizar un análisis teórico del equipamiento y dimensionamiento de las áreas de cocina, bar, restaurant y habitación de los hoteles 5 estrellas.
- Elaborar un modelo de equipamiento y dimensionamiento de las áreas de cocina, bar, restaurant, bodega, lavandería y habitaciones de un hotel de 5 estrellas para un hotel de sol y playa.

Capítulo I

Marco Conceptual

1.1 Hotel

Un hotel no tiene por qué ser simplemente un alojamiento. Dentro de sus muros transcurre un torrente vital alimentado por el trasiego de los verdaderos protagonistas: los viajeros, esos seres humanos que han dejado por unos días su vida habitual para trasladarse, por diversos motivos, al hotel escogido, donde establecerán su residencia temporalmente y desde el cual realizarán excursiones, visitas turísticas, reuniones de negocios, o sencillamente donde se hospedarán para gozar de las diferentes opciones de confort que ofrece el Hotel. (Contreras, 2015, p. 9)

Los directivos de estos establecimientos de suprema calidad, conscientes de que los usuarios que llegan a sus centros son verdaderos gourmets, compiten en ofrecer el esplendor y el lujo de sus instalaciones junto con un trato exquisito, esplendidas visitas, refinada gastronomía, magníficas edificaciones coloniales, hacienda fastuosas, edificaciones de otra época o fabulosos palacios se convierten por arte de magia en modernos hoteles rehabilitados con los mejores materiales donde cohabitan las milenarias piedras, piezas de arte, oleos o tapices, con los más modernos jacuzzi, baños turcos, health clubs, piscinas climatizadas y externos campos de golf. Muchos de ellos ofrecen además enclaves geográficos privilegiados junto a parques naturales, paraísos costeros o montañosos y bellos jardines que son refugio de paz y descanso.

Según Contreras (2015) afirma que “Los hoteles no son solo un sitio para dormir, sino que, por su condición de lugares abiertos, su espíritu cosmopolita y sus especiales características infraestructurales, han sido el marco idóneo en el que se han desarrollado infinidad de eventos sociales, políticos y culturales” (pp. 16 - 17).

El subsector hotelero se enfrenta a un entorno cambiante, caracterizado por una serie de particularidades, como una fuerte estacionalidad, una importante rigidez derivada de una elevada inversión en infraestructuras poco flexibles, una dependencia de los operadores mayoristas, y una creciente exigencia del cliente. Estas son, entre otras, las variables y situaciones que fuerzan a estas organizaciones a examinar continuamente la forma en que

ofrecen y prestan el servicio a sus clientes, así como el coste del mismo. (Editorial Vertice, 2008, p. 1)

Según el Editorial Vértice (2008) “La empresa hotelera está caracterizada por la prestación de un conjunto de servicios claramente diferenciados, dedicados principalmente a las actividades de alojamiento y restauración” (p. 1).

Estas empresas ofrecen unas extensas variedades de servicios, combinables entre sí, completamente heterogéneas o intangibles en su mayoría. Esta característica principal de los hoteles comporta la necesidad de un cálculo exhaustivo de los costes en los que incurre, para un conocimiento íntegro de su gestión en aras de una mejora del proceso de toma de decisiones.

En un entorno económico cada vez más competitivo, las empresas hoteleras necesitan disponer de sistemas de información que constituyan un instrumento de una compañía. Por otro lado, la especialización y concentración de las empresas turísticas se ha ido acentuando con el transcurso del tiempo debido a la alta competencia existente en el sector. (Editorial Vertice, 2008, p. 2)

1.1.1 Alojamiento turístico

El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales, o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría. (Ministerio de Turismo, 2015, p. 20)

1.1.1.1 Establecimiento de alojamiento turístico

Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización. (Ministerio de Turismo, 2015, p. 3)

1.1.1.2 Establecimiento de alojamiento turístico con distintivo superior

Es el establecimiento que además de cumplir con los requisitos obligatorios y de categorización para registrarse como establecimiento de alojamiento turístico, cumple con requisitos distintivos adicionales que permitan obtener la condición de Superior.

1.1.2 Características

El sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesionalmente a proporcionar alojamiento a las personas. Las características singulares de la empresa hotelera son:

- Según Editorial Vertice (2008) “Se produce un contacto directo entre el producto y el consumidor, puesto que pertenece al sector servicios” (p. 2).
- Según Editorial Vertice (2008) “Requiere contactos internos permanentes entre los diferentes componentes de la organización del trabajo y entre sus destinos departamentos jerárquicos” (p. 2).
- Según Editorial Vertice (2008) “Necesita innovaciones rápidas y continuas en relación con las necesidades y preferencias de los clientes” (p. 2).
- Según Editorial Vertice (2008) “Sufre directamente el impacto de la situación económica, política y social” (p. 2).
- Según Editorial Vertice (2008) “Es una industria de producción limitada (alojamiento)” (p. 2).
- Según Editorial Vertice (2008) “El control de calidad definitivo se produce después de haber prestado el servicio” (p. 2).
- Algunos servicios internos del hotel generan una venta marginal o adicional, como por ejemplo los ingresos secundarios que una tienda de souvenirs ubicada en un hotel costero le reporten a dicho hotel. Estos ingresos se consideran marginales debido a que han sido originados por la actividad principal del hotel. (Editorial Vertice, 2008, p. 2)
- Según Editorial Vertice (2008) “Dentro del concepto hotel se distingue al menos tres tipos de negocio: empresa de prestación de servicios (alojamiento y otros), empresa transformadora (cocina y otros) y empresa comercial (tiendas y otros)” (p. 2).
- La venta de los servicios de los hoteles lo que se denomina micro productos, tiene como características propias a la validez limitada en el tiempo y a la rigidez en el

espacio. Por ello, no puede seguirse la doctrina del marketing general, sino de la hostelería en particular. (Editorial Vertice, 2008, p. 4)

- En el turismo el producto se consume en el lugar de producción. En el hotel, la prestación de servicios tiene una unidad de tiempo y de espacio que no puede ser objeto de almacenamiento. Todo ello impone al empresario la preocupación por el futuro, como necesidad de planear la dirección de la empresa en función de los factores internos y externos. (Editorial Vertice, 2008, p. 4)
- Según Editorial Vertice (2008) afirma que “La continuidad de las operaciones durante las 24 horas, afecta directamente al volumen de la plantilla” (p. 4).
- Según Editorial Vertice (2008) menciona que “Los imponderables hacen imposible una previsión exacta de los recursos a disponer con antelación” (p. 4).

1.1.3 Tipología y clasificación

Tras conocer la situación de la empresa hotelera y sus características principales, es necesario profundizar en los distintos tipos de establecimientos hoteleros, ya que de ello dependerá el éxito en la gestión y dirección. Según sea el criterio aplicado, encontraremos varias clasificaciones y tipologías:

1.1.3.1 Clasificación según el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador

Según el Ministerio de Turismo (2015) Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel - H
- b) Hostal - HS
- c) Hostería - HT
- d) Hacienda Turística - HA
- e) Lodge - L
- f) Resort - RS
- g) Refugio - RF
- h) Campamento Turístico - CT
- i) Casa de Huéspedes - CH

1.1.3.1.1 Hotel

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (Ministerio de Turismo, 2015, p. 7)

Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento deberá estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancia largas.

1.1.3.1.2 Hostal

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (Ministerio de Turismo, 2015, p. 7)

1.1.3.1.3 Hostería

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (Ministerio de Turismo, 2015, p. 7)

1.1.3.1.4 Hacienda Turística

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, localizadas dentro de pasajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (Ministerio de Turismo, 2015, p. 7)

1.1.3.1.5 Lodge

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje. Utiliza materiales locales y diseños propios de la arquitectura vernácula de la zona en la que se encuentre y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (Ministerio de Turismo, 2015, p. 7)

1.1.3.1.6 Resort

Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros, deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (Ministerio de Turismo, 2015, pp. 7-8)

1.1.3.1.7 Refugio

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo. (Ministerio de Turismo, 2015, p. 8)

1.1.3.1.8 Campamento turístico

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área. (Ministerio de Turismo, 2015, p. 8)

1.1.3.1.9 Casa de huéspedes

Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayunos y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos. (Ministerio de Turismo, 2015, p. 8)

1.1.3.1.10 Categoría según la clasificación de los establecimientos de acuerdo al Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador

Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento

turístico y sus requisitos. Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son las siguientes:

Tabla 1
Clasificación del Reglamento de Alojamiento Turístico

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico	Categoría asignadas
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hostería – Hacienda Turística	3 estrellas a 5 estrellas
Lodge	
Resort	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

Fuente: Ministerio de Turismo (2015)

Elaborado por: Carlos Portugal

1.1.3.2 Clasificación según el Real Decreto 1634/1983

- **Hoteles**

Según el Editorial Vértice (2008) los hoteles son “establecimiento dirigido por profesionales en el que se ofrece al cliente alojamiento con o sin servicios integrados, a cambio de una contraprestación económica. Este establecimiento puede ofrecer e incorporar distintos servicios y productos, diferenciándose así un hotel” (p. 4).

- **Hoteles – apartamentos**

Según el Editorial Vértice (2008) los hoteles – apartamentos son “establecimiento que dispone de unas instalaciones preparadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos por parte del cliente, dentro de la unidad de alojamiento o habitación” (p. 4).

- **Moteles**

Según el Editorial Vértice (2008) los moteles son “establecimiento que se encuentra situado en las proximidades de una carretera, facilitando el alojamiento en departamentos independientes con su propia entrada. Dispone de parking y se utiliza para estancias de corta duración” (p. 4).

- **Pensiones**

Según el Editorial Vértice (2008) las pensiones son “aquellos establecimientos que no reúnan las condiciones del grupo hoteles serán clasificados en el grupo de pensiones, y estarán divididos en dos categorías, identificadas por estrellas” (p. 4).

- **Hostales**

Según el Editorial Vértice (2008) los hostales son “Aquellos establecimientos que cuentan con las instalaciones y servicios mínimos exigidos según su categoría, y que facilitan al público tanto el servicio de alojamiento como el de comidas, con sujeción o no al régimen de pensión” (p. 4).

1.1.3.3 Clasificación según la Categoría

Hoteles y hoteles-apartamentos

En caso en hoteles y hoteles-apartamentos se clasifican en cinco categorías, señaladas por estrellas de color dorado. La solicitud de clasificación será obligatoria para todos los establecimientos hoteleros. A su vez, también será obligatoria la exhibición, junto a la entrada principal, de una placa normalizada en la que figure el distintivo correspondiente al grupo y categoría. (Editorial Vertice, 2008, p. 5)

Motel

Según el Editorial Vértice (2008) “en el motel solo existe una categoría, la cual equivale a la de un hotel de dos estrellas. Su símbolo es la letra M” (p. 5).

Pensión

En la pensión la clasificación se hace en dos categorías, identificadas por estrellas de color plateado y siendo su símbolo la letra “P”. Para que un establecimiento de este grupo pueda ser clasificado en dos estrellas deberá estar dotado de lavabo, con instalaciones de agua caliente en todas sus habitaciones. (Editorial Vertice, 2008, p. 5)

Hotel de 3 estrellas

Las habitaciones deben tener baño obligatorio, han de ofrecer desayuno y poseer un salón comedor. Para las comidas o cenas se tiene que ofrecer como mínimo un menú. En esta

categoría también se requiere climatización en las zonas de uso común (recepción, salones, comedores y bares). (Editorial Vertice, 2008, p. 5)

Hotel de 4 estrellas

Según el Editorial Vértice (2008) en el hotel de 4 estrellas “es obligatorio el servicio de habitaciones de 6 de la mañana a 12 del mediodía. Ha de tener bar y el restaurante tiene que ofrecer comida a la carta. Estos establecimientos deben disponer de instalaciones para música ambiental en todas las habitaciones” (p. 5).

Hotel de 5 estrellas

El servicio de habitaciones deberá funcionar las 24 horas, además se diferencia del resto de categorías por la infraestructura del edificio. Los establecimientos de cinco estrellas con más de dos plantas (baja y primer piso) deberán disponer de dos ascensores y un montacargas, así como de garaje con una capacidad en vehículos equivalente al 30 por 100 del total de habitaciones, enclavando en el mismo edificio o en otro distinto situado a una distancia máxima de 100 metros. Otros servicios con los que los hoteles de esta categoría habrán de contar son: música ambiental y televisión en todas las habitaciones; peluquería o salón de belleza; sauna y sala de masajes; y teletipo y servicio de secretariado, entre otros. (Editorial Vertice, 2008, p. 5)

Estas categorías definen la estructura y el tamaño del hotel, no solo la calidad. Por eso, las grandes cadenas hoteleras buscan otras especialidades para diferenciarse de la competencia:

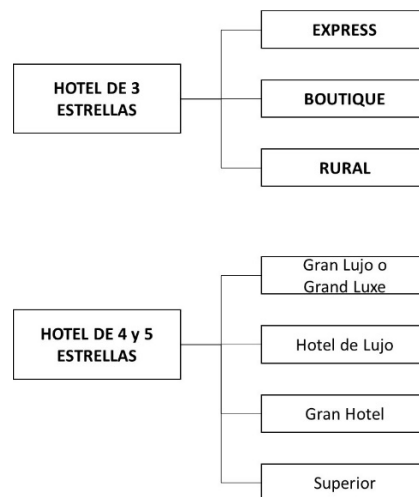


Figura 1 Categoría de Hoteles

Fuente: Editorial Vértice (2008)

Elaborado por: Carlos Portugal

Hotel de 3 estrellas:

- **Express:** Según el Editorial Vértice (2008) es el “hotel económico que ofrece un servicio reducido y que tiene como principal característica la funcionalidad. Ubicado en los centros urbanos” (p. 6).
- **Boutique:** Según el Editorial Vértice (2008) “atrae actualmente tanto a las cadenas hoteleras como hoteles independientes. Ofrece servicios limitados, precios medios y diseños innovadores y creativos” (p. 6).
- **Rural o Alternativo:** Según el Editorial Vértice (2008) “se distinguen por la zona geográfica donde se ubican, dando relieve al sector de turismo ecológico” (p. 7).

Hotel de 4 y 5 estrellas

Los hoteles de 4 y 5 estrellas, a su vez, pueden distinguirse en categorías como Hotel Gran Lujo (GL) o Grand Luxe, Hotel de Lujo, Gran Hotel, Superior.

Esta distinción añadida a la categoría de 4 o 5 estrellas va a depender de que el hotel en cuestión reúna una serie de condiciones y requisitos legales en sus instalaciones, equipamientos y servicios ofertados a sus clientes, las cuales variarán de un país a otro. (Editorial Vértice, 2008, p. 7)

Algunos ejemplos de dichos requisitos y condiciones pueden ser que el hotel disponga de aire acondicionado en todas sus instalaciones; que al menos de 10% de sus habitaciones tengan un salón privado (suite); que cuente con un área comercial, salón de peluquería, lavandería, restaurante con amplia oferta gastronómica.

1.1.3.4 Clasificación por Ubicación, Tipo de cliente y Oferta

Las variantes de la oferta especializada son muchas, y se agrupan del siguiente modo:



Figura 2 Clasificación por ubicación, tipo de cliente y oferta

Fuente: Editorial Vértice (2008)

Elaborado por: Carlos Portugal

Hoteles urbanos

Según el Editorial Vértice (2008) son “aquellos que están ubicados en la ciudad o centro urbano. La estancia suele ser corta, con ocupación durante todo el año y con menor demanda durante los fines de semana y vacaciones” (p. 8).

Se encuentran los hoteles de:

- **Ciudad:** Según el Editorial Vértice (2008) son “válidos para el turismo de negocio o vacacional, pero enclavados con fácil acceso al entorno urbano” (p. 8).
- **Congresos y conferencias:** Según el Editorial Vértice (2008) son los “que cuentan con gran capacidad de acogida y áreas comunes” (p. 8).
- **Negocios:** Según el Editorial Vértice (2008) son “dirigidos al viajero por motivos de negocios, tendentes a la funcionalidad y servicios relacionados” (p. 8).
- **Aeropuerto:** Según el Editorial Vértice (2008) están “cercanos a esta instalación, enfocada a viajeros de paso o estancia corta” (p. 8).
- **Monumentales:** Según el Editorial Vértice (2008) están “Ubicados en antiguos palacios o edificios históricos rehabilitados en la ciudad y en el campo. A esta categoría pertenecen también los Paradores Nacionales” (p. 8).
- **Hotel – apartamento:** Según el Editorial Vértice (2008) “Es considerado tanto de playa como de ciudad al estar ubicado en los dos entornos” (p. 8).
- **Hotel – casino:** Según el Editorial Vértice (2008) son “Relaciones directamente con su especialidad. Establecimiento típico de las Vegas” (p. 8).

Hoteles vacacionales

Según el Editorial Vértice (2008) son “aquellos hoteles ubicados en zonas dedicadas al turismo. La estancia suele ser más larga porque los clientes normalmente son personas en periodo de descanso laboral” (p. 8).

Encontramos los hoteles de:

- **Playa:** Según el Editorial Vértice (2008) el hotel playa es un “Hoteles ubicados cerca del mar” (p. 8).

- **Resort:** Según el Editorial Vértice (2008) es el “Hotel que ofrece al mismo tiempo diferentes tipos de actividades y servicios, tanto de ocio y tiempo, como de negocio. Ejemplo: hoteles que cuentan con campos de golf” (p. 8).
- **Spa:** Está relacionado con la salud y puede estar incluido en un hotel vacacional. Incluye en sus servicios unas instalaciones para la mejora de la salud y la calidad de vida de sus clientes, tanto para los que se hospedan en el hotel, como para los que vienen de fuera. (Editorial Vertice, 2008, p. 9)
- **Clínica:** Según el Editorial Vértice (2008) la clínica “además de los servicios de Spa, se ofrecen tratamientos y controles médicos especializados donde el servicio y el confort son de hotel de lujo” (p. 9).
- **Balneario:** Según el Editorial Vértice (2008) “Ubicados en entornos rurales, por lo que forman parte también del turismo rural, ofreciendo tratamientos de salud a través de medios naturales. Puede abarcar desde un hotel de lujo hasta un pequeño hotel rural” (Editorial Vertice, 2008, pág. 9).
- **Rural:** Según el Editorial Vértice (2008) “Es básicamente una casa de campo, molinos o casa de labranza reconvertidos en pequeños hoteles y casas rurales” (p. 9).
- **Hotel – apartamento:** Según el Editorial Vértice (2008) “Incluye elementos para una estancia autosuficiente” (p. 9).
- **Hotel crucero:** Según el Editorial Vértice (2008) estos “desarrollan su actividad en el mar” (p. 9)

Cadenas hoteleras

No son un tipo de hotel, pero si abarcan tanto hoteles urbanos como vacacionales. Han surgido sobre todo por la situación del mercado actual, en el que las empresas se unen para diversificar su oferta. Las empresas buscan expandirse, realizan alianzas, fusiones, compras y ventas, y tienen hoteles por territorio nacional e internacional. Ante este panorama, los hoteles independientes de alto nivel buscan fórmulas de asociación para no ser desplazados, como por ejemplo “The Leading Hotels of the World”. (Editorial Vertice, 2008, p. 10).

1.1.4 Dimensionamiento y Equipamiento de un Hotel de 5 Estrellas

1.1.4.1 Espacios Requeridos

Los espacios requeridos en un hotel de 5 estrellas son los siguientes según (Hotelesde5estrellas, 2009):

- Estacionamiento
- Vestíbulo
- Estar Principal (Lobby)
- Entrada principal
- Circulaciones horizontales y verticales
- La Recepción
- Zona de habitaciones – Baños
- Servicios Públicos
- Restaurante
- Cafetería - Bar
- Discoteca o Club Nocturno
- Locales comerciales
- Salón de reuniones y banquetes
- Piscina
- Gimnasio
- Spa
- Cocina
- Oficinas de Administración
- Servicios Generales
- Mantenimiento
- Lavandería

Áreas de uso común

Según el Ministerio de Turismo (2015) las áreas de uso común “Es la superficie construida de un establecimiento de alojamiento turístico que provee de servicios n al inmueble, tales como vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, entre otros” (p. 3).

Área deportiva

Las áreas deportivas según Ministerio de Turismo (2015) “es un área específica, dentro del establecimiento de alojamiento turístico, que esta provista de todos los medios necesarios para la práctica de uno o más deportes a manera de recreación, pasatiempo, diversión o ejercicio físico para el huésped” (p. 3).

Business center o centro de negocios

Según el Ministerio de Turismo (2015) es el “Espacio común habilitado para personas de negocios en un establecimiento de alojamiento turístico, con equipamiento de oficina (hojas, grapadora, esferográficos, entre otros) y medios telemáticos adecuados para poder trabajar. Suele contar con varios puestos informáticos con acceso a internet” p. 3).

Cuarto de baño y aseo

Según el Ministerio de Turismo (2015) son las “Áreas destinadas al aseo personal o para satisfacer una determinada necesidad biológica” (p. 3)

Cuarto de baño y aseo compartido

Según el Ministerio de Turismo (2015) “Cuarto de baño, en espacio independiente a las habitaciones. Destinado a servir los requerimientos hasta de 6 plazas. Este tipo de baño puede ser unisex” (p. 3).

Cuarto de baño y aseo en áreas comunes

Según el Ministerio de Turismo (2015) es el “Cuarto de baño que se encuentra ubicado en áreas para uso común y/o múltiple de huéspedes. Este tipo de baño puede ser unisex, dependiendo de la capacidad del establecimiento” (p. 3).

Cuarto de baño y aseo privado

Según el Ministerio de Turismo (2015) el “Cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada habitación” (3).

Tipos de camas

- a) **Cama de una plaza:** Cama cuya dimensión es de al menos 80x190 cm.

- b) **Cama de una plaza y media (twin):** Cama cuya dimensión es de 105x190 cm. Las dimensiones de este tipo de cama deberán ser consideradas para camas adicionales.
- c) **Cama de dos plazas (full):** Cama cuya dimensión es de al menos 135x190 cm.
- d) **Cama de dos y media plaza (queen):** Cama cuya dimensión es de al menos 156x200 cm.
- e) **Cama de tres plazas (King):** Cama cuya dimensión es de al menos 200 x 200 cm.

Tipos de habitación

- a) **Habitación individual o habitación simple:** “Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de una sola persona” (Ministerio de Turismo, 2015, p. 4).
- b) **Habitación doble:** “Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento de dos personas” (Ministerio de Turismo, 2015, p. 4).
- c) **Habitación triple:** “Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento de tres personas (Ministerio de Turismo, 2015, p. 4).
- d) **Habitación cuádruple:** “Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento de cuatro personas. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico de cinco estrellas” (Ministerio de Turismo, 2015, p. 4).
- e) **Habitación múltiple:** “Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cinco o más personas. Este tipo de habitación no aplica para establecimiento de cinco estrellas” (Ministerio de Turismo, 2015, p. 4).
- f) **Habitación junior suite:** “Habitación destinada al alojamiento turístico compuesto por un ambiente adicional que se encuentre en funcionamiento” (Ministerio de Turismo, 2015, p. 4).
- g) **Habitación suite:** “Unidad habitacional destinada al alojamiento turístico compuesta de una o más áreas, al menos un baño privado y un ambiente separado que incluya sala de estar, área de trabajo, entre otros” (Ministerio de Turismo, 2015, p. 4).
- h) **Todo incluido o “all inclusive”:** “Es la modalidad de servicio que brinda un establecimiento de alojamiento turístico, donde ofrece alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y otros servicios, dándole al turista una estadía completa sin

que deba incurrir en pagos adicionales a los establecimientos en el contrato” (Ministerio de Turismo, 2015, p. 4).

1.1.4.2 Estudio de áreas

“Para realizar o llevar a cabo los espacios requeridos se debe incluir mobiliario, ergonómica, antropometría y circulaciones” (Hada-Hotelesde5estrellas, 2009, p. 1).

1.1.4.3 Mobiliario

Según Hada-Hotelesde5estrellas (2009) “Normalmente el termino alude a los objetos que facilita las actividades humanas, comunes, tales como dormir, comer, cocinar, descansar, entre otros., mediante mesas, sillas, estanterías, muebles de cocina, entre otros. El término excluye objetos como PCs, teléfonos, electrodomésticos, o pequeños objetos fácilmente desplazables” (p. 1).

Según Hada-Hotelesde5estrellas (2009) “Existen varios tipos de mobiliario, como los muebles que poseen una superficie horizontal separada del suelo, como sillas y camas, mesas, o bien, muebles ara el almacenaje o archivado de libros, revistas, ropa, entre otros” (p. 1).

1.2 Turismo

Este término surgió como consecuencia del fenómeno que se generó con el desplazamiento de turistas ingleses a Europa continental durante las postrimerías del siglo XVIII y principios del siglo XIX.

“El turismo es una actividad económica sumamente heterogénea y de gran dinamismo, por las relaciones e interdependencias que se originan entre los oferentes y los demandantes turísticos” (Quesada, 2007, p. 128).

El turismo se puede considerar como una “industria o conjunto de industrias que ofrecen unos productos y que tiene como principal cliente al turista. Por lo tanto, la industria turística, que se ha desarrollado enormemente en los últimos años, está orientada, principalmente, a la satisfacción del cliente-turista” (Publicaciones Vértice, 2007, p. 4).

El turismo no es una ciencia ni una industria, pero si una disciplina que por su carácter requiere para su funcionamiento de incontables viene y servicios que le son proporcionados por personas y empresas de todo tipo, que se interrelacionan y articulan para que se produzca el turismo.

1.2.1 Servicio

El servicio “es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo” (Equipo Vértice, 2010, p. 12).

Para ofrecer un buen servicio hace falta algo más que amabilidad y gentileza, aunque estas condiciones son imprescindibles en la atención al cliente. El servicio de los servicios puede provocar un impacto fundamental en la experiencia del consumidor y determinar así su grado de satisfacción. La sensación experimentada durante la prestación del servicio será positiva o negativa según:

- La posibilidad de opción.
- La disponibilidad.
- El ambiente.
- La actitud del personal (amabilidad, cortesía, ayuda, iniciativa) durante la prestación del servicio.
- El entorno.
- Los otros clientes.
- La rapidez y precisión de las respuestas a sus preguntas.
- La reacción más o menos tolerante con respecto a sus reclamaciones.
- La personalización del servicio.
- La importancia del servicio es igual en sectores como la banca y el ocio.

1.2.2 Turista

“Son aquellos que permanecen en el país de destino un mínimo de 24 horas y un máximo de un año. Estos pueden viajar por motivos de ocio, placer, vacaciones, deporte, negocios, visitas a familiares y amigos, salud, religión, entre otros” (Publicaciones Vértice, 2007, p. 4).

Un turista es una persona que se desplaza temporalmente, con la clara voluntad de retorno. La relación entre turista y lugar es fugaz, instantánea. Los turistas se desplazan por una función recreativa.

1.3 Marco Legal

1.3.1 Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador

Art. 4 Ejercicio de la actividad

Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la ley. (Ministerio de Turismo, 2015, p. 4)

Art. 5 Derechos y obligaciones de los huéspedes

- a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento.
- b) Ser informados de las políticas, planes y procedimientos determinados por el establecimiento.
- c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento.
- d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento.
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento.
- f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento.
- g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico.
- h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados.
- i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan.
- j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente.
- k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando lo fuere imputable.

Art. 6.- Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped.
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago.
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico.
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente.
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido.
- f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento.
- g) Exhibir la licencia anual de funcionamiento en la cual coste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad nacional de Turismo.
- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento.
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped.
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped.
- k) Notificar a la Autoridad nacional de Turismo o Gobierno Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida.
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente, así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismo que podrán ser realizados mediante cursos en línea.
- m) Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento.
- n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daño y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable.

- o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias.
- p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes.
- q) Receptar la capacidad máxima del establecimiento.
- r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente.
- s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento.
- t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente.
- u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento.
- v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

Art. 7 Requisitos previo al registro

Las personas naturales o jurídicas previo a iniciar el proceso de registro del establecimiento de alojamiento turístico, deberán cumplir los siguientes documentos:

- a) En el caso de personas jurídicas, escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil.
- b) Nombramiento de representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- c) Registro Único de Contribuyente (RUC), para persona natural o jurídica.
- d) Cedula de identidad o ciudadanía y, papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía.
- e) Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local de ser el caso, debidamente legalizado ante la Autoridad competente.

- f) Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal.
- g) Pago del uno por mil.
- h) Para el uso del nombre comercial, el establecimiento de alojamiento deberá cumplir con las disposiciones de la Ley de Propiedad Intelectual y la normativa aplicable en esta materia. Deberá verificarse el resultado de la búsqueda fonética.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo.

Art. 8 Del procedimiento de registro e inspección de un establecimiento turístico

El procedimiento para el registro e inspección de un establecimiento de alojamiento turístico será el siguiente:

- a) La Autoridad Nacional de Turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de los establecimientos de alojamiento turístico, en el que se determinará el cumplimiento de requisitos para la clasificación y categorización.
- b) Para el registro, el empresario deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la Autoridad Nacional de Turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro del establecimiento.
- c) La Autoridad Nacional de Turismo realizará inspecciones de verificación y/o control a los establecimientos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la Autoridad Nacional de Turismo y el propietario, representante legal, administrador o encargado del establecimiento de alojamiento turístico, donde se dejará constancia de la diligencia realizada. Una copia acta será entregada al establecimiento.
- d) En caso de que los resultados de la inspección, determinen que el establecimiento no consigno información veraz al registrarse o posteriormente en caso de modificaciones, re-categorizaciones o reclasificaciones, la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los que se les haya transferido la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la normativa vigente.

Art. 9.- Cambio de clasificación o categoría.

Todo establecimiento que manifieste su voluntad de cambiar su clasificación o categoría, deberá realizar el proceso correspondiente determinado en la herramienta digital de la Autoridad Nacional de Turismo. Sin perjuicio de lo previsto en el inciso anterior, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado según el caso, no exigirán la presentación de documentación alguna, que ya hubiere sido acreditada en el momento pertinente.

Art. 10.- De la identificación del establecimiento.

El establecimiento deberá contar con un letrero visible en la parte exterior del mismo, en el cual no podrá ostentar una tipología o categoría que pueda engañar a los huéspedes, turistas, autoridades y público en general, sobre las condiciones y calidad del establecimiento. El incumplimiento de la presente disposición, dará lugar a las sanciones establecidas en la normativa vigente.

Art. 11.- Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento.

Para el proceso de licenciamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, la Autoridad nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia de licenciamiento, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de registro de turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso. El procedimiento de obtención de la licencia única anual de funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la Autoridad nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda.

Los requisitos para obtener la licencia única anual de funcionamiento, aparte del registro de turismo serán los siguientes:

- a) Pago del impuesto predial.
- b) Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta correspondiente.
- c) Pagos por concepto de renovación de licencia única anual de funcionamiento de ser el caso.

- d) Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente.

Una vez obtenida la licencia anual de funcionamiento según el procedimiento establecido, se deberá contar con dicho documento para su exhibición, en un lugar que sea visible para el huésped.

En el caso de que el Gobierno Autónomo Descentralizado no cuente con una herramienta informática para el registro y licenciamiento de los establecimientos de alojamiento, la Autoridad nacional de Turismo otorgará de manera gratuita un enlace a su herramienta digital con el fin de mejorar los procesos y dar cumplimiento a los establecido en el Reglamento.

Art. 14.- Autorización para la construcción y adecuación de edificaciones destinadas a alojamiento turístico.

El Gobierno Autónomo Descentralizado competente será la entidad que en su jurisdicción aprobará los planos definitivos y autorizará la construcción y/o adecuación de edificaciones destinadas al alojamiento turístico, en concordancia con los planes de ordenamiento territorial y zonificación local.

Las modificaciones y/o adecuaciones que pudieren afectar o alterar la clasificación y/o categorización del establecimiento de alojamiento turístico ya registrado, deberán ser notificadas a la Autoridad Nacional de Turismo por medio de su herramienta digital, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la modificación, para su actualización. En caso de no dar cumplimiento a la disposición de este inciso, se aplicarán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo y demás normativa vigente.

Art. 15.- Políticas de comercialización

Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con políticas que permitan una correcta comercialización de los mismos. Estas políticas se deberán manejar de la siguiente manera:

- a) Contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o

mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de uso común.

- b) Desarrollar una política de pago y cancelación de reservas.
- c) Establecer un sistema propio o contratado de manejo de reservas. Es facultad del establecimiento establecer un sistema de pago en línea.
- d) Usar obligatoriamente el logo de la Autoridad Nacional de Turismo en herramientas digitales, conforme lo establecido en el manual de aplicación de uso de logotipo. El uso del logo deberá estar vinculado a través de un enlace, en el portal electrónico del establecimiento, que remita directamente a la página en la que conste información sobre el registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a quienes se les haya transferido las competencias.

Art. 19.- Prohibición sobre comercialización.

Se prohíbe a los establecimientos de alojamiento turístico ofertar, a través de cualquier medio de información, servicios o infraestructura que no correspondan a su establecimiento, a su clasificación o categorización. Es decir, la clasificación o categorías no podrán ser utilizadas para engañar o inducir a confusión al público respecto de la calidad del servicio brindado. En caso de que se compruebe este hecho, se aplicarán las sanciones determinadas en la normativa nacional de turismo, sin perjuicio de las sanciones que se establecen en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

1.4 Marco Teórico

1.4.1 Teoría del servicio

La teoría del servicio, es decir, conocimiento de cuál es permanente y normal en la actividad de servicio, se ha acumulado tradicionalmente en la forma tácita en la habilidad profesional de personas encargados de la actividad, pero hoy día más y más de ello es documentado en escritura por los investigadores. La mayoría de los estudios de una actividad de servicio utilizan uno de los dos acercamientos alternativos, es decir, ellos tienen propósito o descriptivo o normativo, como puede ser visto en el diagrama a la derecha. Los dos

paradigmas de la teoría que así resultan difieren mucho de uno al otro, aun cuando el objeto del estudio sea lo mismo. (Universidad de Arte y Diseño Helsinki, 2015)

La teoría descriptiva contiene conocimiento acerca de la actividad de servicio pasado o presente, pero no mucha ayuda modificarla a fin de que corresponda mejor a los requisitos más últimos. Los estudios académicos o históricos están a menudo de este tipo. Se categorizan a veces en dos tipos: estudios extensivos de una gran cantidad de casos, y estudios intensivos de uno o unos pocos casos. La teoría normativa de la actividad de servicio contiene conocimiento y herramientas que se pueden utilizar en la gerencia de la actividad, especialmente para optimizar la actividad existente o planear mejoras a ella. La investigación para crear teoría normativa está generalmente extensiva, porque necesita muchos casos como su material. (Universidad de Arte y Diseño Helsinki, 2015)

Además, un tercer tipo de investigación: se puede incluir en la actividad marcada como "pedido de servicio" en el esquema arriba. Significa simplemente estudiar y planear la ejecución de tareas individuales, o quitar un problema en la producción existente. Estos estudios caso-específicos producen raramente nueva teoría generalmente aplicable y no serán discutidos en el siguiente. (Universidad de Arte y Diseño Helsinki, 2015)

Subdivisiones de la teoría de servicio. La teoría es creada con la ayuda de investigación, pero la dificultad es que cuando son eficaces, los proyectos de investigación pueden estudiar a la vez solamente unas pocas preguntas limitadas. El número de las preguntas importantes de las cuales una actividad de servicio tiene que ocuparse, es muchas veces más grande que un proyecto de investigación empírica podría manejar. Si alguien desea así hacer una compilación más grande de teoría de un servicio - como un "Manual del servicio de XX" - esta tiene que ser hecha no desde empírea, pero en lugar estudiando numerosos informes de investigación más temprano publicados. De hecho, tales compilaciones servicio-específicas de la teoría se han hecho para muchas ramas importantes de servicio. No serán enumeradas aquí, la razón de lo es que son demasiado numerosas, y además ellas a menudo pronto pierden su actualidad debido al desarrollo rápido de la tecnología de servicio. (Universidad de Arte y Diseño Helsinki, 2015)

La meta del servicio es otra posibilidad de categorizar la teoría de una actividad de servicio. Hay sólo unos pocos tipos importantes de metas del servicio que han atraído el interés de investigadores, que significa que estudiándolos será más fácil conseguir una buena

vista total sobre la teoría actual del servicio que leyendo centenares de manuales de diversos tipos de servicio.

1.4.1.1 Tecnología del servicio

Casi todos los productos se hacen hoy con maquinaria especial, y cada uno de estas máquinas funciona en base de una tecnología específica, es decir en una base del conocimiento sobre la operación productiva específica. Una descripción de las varias tecnologías relacionadas con un tipo dado de productos suele seguir el proceso típico de la fabricación. (Universidad de Arte y Diseño Helsinki, 2015)

1.4.1.2 Teoría de la economía del servicio

El estudio económico de un servicio tiene como objetivo el encontrar un óptimo entre las ventajas y los gastos del servicio. Para encontrar un óptimo, varias estadísticas se utilizan, por ejemplo, productividad y rentabilidad. Éstos son conceptos teóricos (marcados en rojo en el diagrama abajo) que se pueden construir en base de unas pocas variables directamente mensurables (en fondo amarillo en el esquema). (Albretch & Carizon, 1972)

1.4.1.3 Proceso del servicio

Los instrumentos de la gerencia económica incluyen el presupuesto de los ingresos y gastos del servicio, el fijar objetivos para la productividad de las operaciones más importantes; el seguimiento, medida e informe de todos los éstos; y el comparar los resultados actuales a los objetivos convenidos. Estándares de productividad son un instrumento práctico al fijar blancos. Definen la productividad de normal buen paso del trabajo, medida como horas de trabajo por unidad del servicio, bajo varias circunstancias. Estos estándares entonces pueden usarse en la planificación del trabajo y posiblemente para la medición de trabajos contratados. Los datos para fijar un estándar se pueden obtener de estadísticas propias de la compañía, o en cooperación entre varios o todas las compañías en una rama del servicio. (Vargas, 2007)

La gerencia por objetivos es un arreglo donde cada empleado por adelantado conviene con su jefe sobre los objetivos del trabajo en el período próximo. Los objetivos son en su mayor parte económicos. En esta manera el supervisor puede expresar claramente qué

aspectos en la actividad son importantes desde el punto de vista de la compañía, y el empleado consigue más libertad a planear cómo se hace el trabajo. Este arreglo persuade ambas partes a contemplar el propósito del trabajo y los medios que sean más eficaces para cumplir las metas convenidas. (Vargas, 2007)

La gerencia por objetivos hizo muy popular en el final del siglo 20. Su punto débil es que es demasiado fácil desatender la calidad del trabajo y otras tales metas que no pueden ser medidas fácilmente, que significa que estas metas deben recibir la atención especial de cualquier investigador que asista a desarrollar un sistema de gerencia por objetivos. (Vargas, 2007)

1.4.1.4 Sistemas de calidad

Según la (Universidad de Arte y Diseño Helsinki, 2015) Muchas industrias grandes poseen hoy un sistema de calidad, un arreglo especial para la tarea de definir y de dirigir las varias características cualitativas de la actividad. Un sistema moderno de calidad suele consistir en:

- Un documento sobre las políticas de calidad, aprobado por la Dirección
- Un manual de calidad (o el equivalente en una red)
- Un certificado del sistema de calidad, expedido por un organismo oficial
- Objetivos de calidad para cada producto o servicio
- Control de calidad
 - Fórmulas para garantizar la calidad correcta del producto o servicio
 - Inspecciones de calidad
 - Acciones correctivas.

Según (Universidad de Arte y Diseño Helsinki, 2015) Los sistemas de calidad se describen en los estándares ISO 8402, y en la serie de estándares ISO 9000. La mayoría de los países también tienen un sistema de la certificación oficial de esas compañías donde está operativo un sistema de calidad estandarizado.

1.4.1.5 Programación del servicio

La meta en programar el servicio es el integrar todas las tareas de la actividad de modo que ningún esperar innecesario ocurra y cada tarea se da suficiente tiempo, pero no más. Los métodos de programar incluyen los estándares de la productividad y las técnicas de

programación de tareas, tal como los diagramas de Gantt y PERT como en el esquema abajo, y el método de recorrido crítico. (Albretch & Carizon, 1972)

El programar explícito está imprescindible especialmente en el caso que el servicio consiste en varias piezas que se tienen que hacer por personas diferentes. Fijar los blancos temporales para la actividad es una técnica poderosa de la gerencia. Es fácil definir blancos exactos de tiempo, medir y seguirlas. Los objetivos así a menudo se alcanzan exitosamente, pero hay el riesgo usual de la gerencia por objetivos - olvidarse esas metas que no se pueden medir. Otra trampa que se debe evitar en la programación es que en el entusiasmo inicial de un proyecto de desarrollo el objetivo temporal puede llegar a ser demasiado acelerado, que entonces puede estropear las posibilidades de trabajo de alta calidad. (Albretch & Carizon, 1972)

1.4.2 Teoría de Calidad

Porqué se ha manejado el concepto de la calidad tan equivocadamente. Puede ser tal vez que la palabra en inglés quality así lo haya determinado, sin embargo, he ahí el error, quality en inglés tiene dos acepciones o significados, uno es inherente a la persona (calidad) y dos lo relativo a los atributos de la persona (cualidad). En español el idioma es mucho más rico que el inglés, por lo tanto, no está tan limitado. Sin embargo, por influencia del idioma y lo que ello representa en el mundo, ese concepto se ha limitado a sí mismo. (Zavala, 2005)

Manejar el concepto quality como uno solo crea el error, puesto que confundir la causa con el efecto, es lo que ha estado sucediendo. Es decir; confundir una condición interna propia y natural de la persona con la condición externa propiedad técnica del producto (forma de pensar y sentir) y propiedad administrativa del sistema de operación (actitud) ambos son derivaciones de la persona. Calidad es un concepto tan universal que nadie está exento de ese concepto. (Albretch & Carizon, 1972)

Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano, llámese, persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona. ¿Cómo lo ejerce?, ¿Cuándo lo ejerce?, ¿De qué manera lo ejerce?, ¿En qué forma lo ejerce?, ¿En qué condición lo ejerce?, entre otras. (Zavala, 2005)

Teoría de la calidad, eso es lo más importante de la condición del ser humano; de eso es lo que debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás sería una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no al revés. Todo lo demás externo a la persona es simplemente una percepción muy personal, por lo tanto, muy compleja, diversa y múltiple. Es decir, la calidad nos hace iguales en el océano de la diferencia. (Zavala, 2005)

Pretender que seamos iguales en la diferencia, en lo externo, es no solamente imposible, sino necio y altamente desgastante, para todos y para todo. El ser humano esta tan volcado fuera de sí mismo que le cuesta trabajo y le parece muy difícil volver a su interior, pensando que son cosas ajenas a los negocios, a los sistemas, al mundo financiero, comercial etc. Sin embargo, todo, absolutamente todo lo que el mundo es para la persona, cualquiera que esta sea tiene su origen en su mente y la mente no es externa, es única y totalmente interna. (Zavala, 2005)

Así pues, la mente es el origen de todo lo que el ser humano sea o pretenda ser. Nada absolutamente nada se hace sin la mente. Entonces volverse al origen, es decir a la mente; es volver a la causa. Básicamente de eso trata la Teoría de la calidad. El tema de la calidad es tan extenso como la vida misma, es un largo camino que de alguna manera u otra es necesario recorrer, más adelante se darán cuenta que nadie está exento de hacerlo. Bien la conclusión es muy clara y muy cierta. Todo es mente y la calidad está en la vida. Como ves hay una relación muy directa y estrecha entre la mente, la calidad, la vida y el todo que se genera. Mente es igual a vida y para que en la vida todo sea de lo mejor, lo bueno, y el bien, es necesario ejercer el valor de la calidad en la mente de la persona. De esta manera la persona vivirá realmente sin importar la condición de su existencia, porque automáticamente esa condición mejorará substancialmente. (Zavala, 2005)

Bueno la teoría es el punto de partida y la práctica es el punto de llegada, es decir la consecuencia el resultado de saber aplicar una causa, para así obtener un efecto. No digo que esto sea fácil, pero si se entiende lo básico, lo demás es más fácil y lo complejo se vuelve simple. Como todavía estamos en el desarrollo de la definición de la calidad, es decir la forma de conceptualarla, entonces vamos a proceder a hacerlo. La calidad es un principio filosófico, es decir nos proporciona la generosa y noble oportunidad de ser mejores, de una mejora continua, y de llegar a ser lo que realmente somos. (Zavala, 2005)

Si quisiera simbolizar de la mejor manera al concepto absoluto de la calidad diría que es como una esfera, una perfecta esfera, todos los puntos que van de la superficie hacia el centro de la esfera son definiciones y todas son buenas y válidas, por lo tanto, la calidad es un concepto que tiene infinitas definiciones. La calidad lo es todo, así de simple. La calidad simplemente es y al ser tiene. La calidad lo es todo y lo tiene todo, la calidad en sus atributos es: eterna, universal, potencial, espiritual, libre, única y prospera. (Zavala, 2005)

La esfera por cualquier lado que se le vea es la misma, sigue manteniendo su esencia sin importar el enfoque que se le dé así pues el valor de la calidad es absoluto, por lo tanto, la calidad es inmutable no cambia. Recordemos que en el mundo en que existimos, el principio que opera es el de la impermanencia es decir, todo cambia, nada permanece. Pero la calidad permanece y no cambia, siempre es el mismo valor. (Zavala, 2005)

La calidad no depende de la persona, pero la persona si depende de la calidad, el ser humano existe porque la calidad existe y así la manifieste. Ya que la calidad es un principio, también es causa y efecto al mismo tiempo, es decir el efecto es extensión de la misma causa. Causa y Efecto son iguales en su naturaleza, por lo que el efecto no abandona la fuente que lo causo. Esto quiere decir que la persona al ejercer el valor de la calidad, el efecto se manifestara en sí misma, no será una condición externa, sino totalmente interna. Ejemplo: si se piensa en forma positiva no importa lo que esto sea, en donde se manifestara el efecto, en la mente, ¿de qué manera?, Puede ser en confianza, optimismo, alegría, felicidad, amor, etc. Si piensas amor, recibes amor, dar y recibir es lo mismo. (Zavala, 2005)

Ejercer el valor de la calidad es recibir calidad. Todo está en lo que la mente genere es lo que recibirá. Así pues, una de las definiciones de la calidad según la función es: la capacidad de producir un servicio con un sentido definido. La capacidad de producir un servicio obviamente está en la mente, pero el sentido definido en donde se manifestará. En el complemento o vestidura de la mente, el cuerpo. Una mente sana es un cuerpo sano, esto lo dijo Aristóteles, hace miles de años, y es una expresión y definición hermosa y completa de lo que es el valor de la calidad. Lo que hagas en la mente, lo recibirás en el cuerpo. Si en tu mente expresas calidad, en tu cuerpo manifestaras calidad, es decir alegre tu mente, alegre tu cuerpo, sana tu mente, sano tu cuerpo, triste tu mente, triste tu cuerpo, etc.

1.4.3 Dimensionamiento Hotelero (Arquitectura Hotelera)

En los últimos diez años, el diseño y la arquitectura hotelera han experimentado importantes cambios y actualizaciones cuyo objetivo es mejorar la experiencia de los huéspedes, para responder mejor a la necesidad de identificación y reconocimiento hacia los lugares y entorno adyacente. Por lo tanto, el diseño hotelero ha cambiado para permitir a los viajeros una auténtica experiencia de conocimiento de la cultura local, yendo más allá de los principios de estandarización provenientes de la cultura hotelera americana. (Hospitality Seeker, 2015)

Todo esto se ve reflejado en los esfuerzos de los diseñadores y arquitectos hoteleros, que intentan interpretar mejor el espíritu de los lugares en cada detalle del hotel. De hecho, son conscientes de cómo un diseño preciso y agradable puede conseguir un uso efectivo de los espacios y las construcciones que se desarrollan de manera racional. La adopción de un modelo de desarrollo arquitectónico se extiende principalmente en resorts y estructuras de ocio, que se adaptan mejor a los estilos arquitectónicos y elementos a tono con los lugares y las singularidades de los países anfitriones, especialmente por las numerosas empresas hoteleras internacionales y oficinas de arquitectura importantes. (Hospitality Seeker, 2015)

Incluso las estructuras hoteleras urbanas, que se orientaban a clientes de negocios, recogieron el impulso de los nuevos estilos y cambiaron para acoger a cada vez más clientes internacionales. Estos cambios afectan a la estructura de los espacios comunes, espacios de reunión y socialización y a los espacios más íntimos como habitaciones y suites. (Hospitality Seeker, 2015)

Además, para todos los tipos de propiedades hoteleras ha habido una ruta de innovación funcional, con motivo de los avances tecnológicos y la automatización de los edificios. Esta innovación se refleja en las estancias de los viajeros que disponen ahora de las nuevas tecnologías para un mejor disfrute de su experiencia en el hotel. Por ejemplo, la automatización ha hecho que las habitaciones de hotel sean lugares más disfrutables y, al mismo tiempo, ha permitido el suministro de servicios orientados a los viajeros de hoy. (Hospitality Seeker, 2015)

Un aspecto muy importante que surge en el desarrollo arquitectónico hotelero es ciertamente la distribución del espacio, es decir, el plano de los espacios dedicados a las diferentes áreas y servicios ofrecidos por la estructura. Estos planes representan un aspecto

crítico de la viabilidad del proyecto hotelero, ya que consiste en una distribución más efectiva de las diferentes áreas incluidas en el proyecto arquitectónico. Por tanto, es necesario un estudio de la distribución más adecuada de cada una de las áreas y tiene que focalizarse en los servicios y su suministro a la estructura de huéspedes, para que el plano no sea sólo una lista de los servicios y áreas del edificio. (Hospitality Seeker, 2015)

Para comprender mejor la vocación de la unidad de alojamiento y programar el espacio disponible, es necesario realizar un cuidadoso estudio de mercado en el que el hotel tiene que operar, además de evaluar la demanda potencial y el tamaño de la unidad hotelera de acuerdo a dicha demanda. Para hacer efectiva la distribución de las áreas internas y externas del proyecto, es también necesario asociar cada servicio que puede ofrecerse en el edificio con la demanda potencial y obtener los espacios que se deben asignar a cada uno de los servicios del hotel. (Hospitality Seeker, 2015)

Esto permite asignar el espacio más amplio a aquellos servicios que contribuyen principalmente a los ingresos del hotel, haciendo un uso efectivo de los espacios que, naturalmente, tienen un coste de desarrollo. Generalmente, los sectores que producen ingresos son las habitaciones y la restauración. Por tanto, estos servicios ocuparán los espacios más amplios del edificio. Los sectores menores como lavandería, aparcamiento, tiendas interiores y servicios wellness tendrán espacios adecuados de acuerdo a su contribución a los ingresos totales del hotel. (Hospitality Seeker, 2015)

El espacio asignado a las habitaciones puede diferir significativamente en las diferentes categorías hoteleras. Los espacios se calculan considerando que cada área requiere espacios públicos y de servicio adecuados, que no son visibles para el cliente final. Además, hay algunas áreas que pueden ser sumamente reducidas. Sin embargo, deben incluirse en el proyecto de distribución del espacio porque son útiles para el uso del hotel. También debe dedicarse el espacio adecuado a las instalaciones y maquinaria, que contribuyen a mejorar la comodidad percibida por los clientes. Las instalaciones se sitúan a menudo en la fachada o en el sótano, permitiendo asignar las mejores áreas al servicio al cliente. (Hospitality Seeker, 2015)

La restauración se compone de habitaciones, cocinas y almacenes. El uso de cada uno de los espacios es a menudo difícil de justificar de acuerdo a los ingresos derivados de este servicio. Sin embargo, la presencia de puntos de venta de comida y bebida es necesaria para

algunas categorías de estructura y no puede ser reducido, aunque la contribución al margen sea baja o negativa. De este modo, las categorías hoteleras más bajas, como los budget y económicos, dedican mucho espacio a las habitaciones porque los servicios auxiliares son a menudo excluidos o muy limitados. (Hospitality Seeker, 2015)

Por el contrario, los hoteles de cuatro y cinco estrellas tienen menor espacio para habitaciones, porque tiene que incluir una variedad más amplia de servicios auxiliares. Las estructuras resort y de ocio tienen el menor porcentaje de espacio para las habitaciones, comparado con el proyecto arquitectónico total, ya que incluyen vastas áreas públicas y ofrecen múltiples servicios a los clientes. (Hospitality Seeker, 2015)

Por tanto, realizar un proyecto arquitectónico hotelero con éxito depende de múltiples factores, todos ellos importantes y merecedores de análisis. Incluso en relación a la fuerte competencia en el mercado, la ruta más adecuada ahora es realizar un estudio combinado entre arquitectos y profesionales cualificados en gestión hotelera. El objetivo es dirigir el proyecto arquitectónico hacia la realización de un producto hotelero sostenible y funcional para las condiciones del mercado en el que operará. (Hospitality Seeker, 2015)

La relación entre el número de establecimientos hoteleros y su capacidad de hospedaje, en plazas, es importante, ya que pueden matizar el tipo de turistas que acceden a un núcleo veraniego y las posibilidades de competitividad con otros destinos turísticos. (López, 1998)

1.4.3.1 Habitaciones

Según Neufert (1995) Alojamiento: habitaciones del hotel, individuales y dobles; suites con salas de estar, o dos habitaciones con puerta de comunicación. Como las superficies de servicio y garaje de las plantas inferiores y del sótano necesitan una separación mayor entre pilares, a menudo se sitúan 1 ½ o 2 habitaciones por crujía, separándolas mediante tabiques con aislamiento acústico. (p. 419).

Camas 100/200 cm, de matrimonio 165/200, o ancho especial de 200/200, en forma de cama doble desplazable o sobre un pedestal; grupos de sofás, mesa de trabajo y silla junto a la ventana. TV, nevera para bebidas, banco para las maletas. Aunque el 95% de los clientes se ducha, sigue siendo usual instalar una bañera con posibilidad de ducharse. Vestíbulo con armario empotrado y espejo de cuerpo entero. En apartotel, cocina empotrada y lugar para comer.

Según Neufert (1995) Habitación de servicio de planta: 1 de cada 15 habitaciones, punto de apoyo para el servicio de planta: 1 de cada 15 habitaciones, punto de apoyo para el servicio de habitaciones. Desayuno en la habitación aproximadamente 35% en Francia, 60% en estados Unidos, poco frecuente en Europa Central. Proporción de pasillo: aproximadamente 6 m² por habitación, al menos 1,50 m de anchura, mejor 1,80 m. en el hotel es importante: recorridos separados para los clientes, el servicio y las mercancías. Entregas y envíos en la zona de servicios a cubierto (ruidos también por la noche) 4,35 m de altura libre, sobre todo debido a los camiones de recogida. (p. 419).

El antiguo concepto de comedor está desapareciendo, los clientes prefieren los restaurantes de especialidades del exterior. En grandes hoteles puede existir un restaurante principal interno (cafetería), abierto durante todo el día para bufet de desayuno y restaurante permanente, y además un pequeño restaurante a la carta abierto al exterior. Generalmente se dispone un bar en el vestíbulo.

Dimensionamiento de la habitación

Según (Delgado, 2016), las habitaciones de un hotel de cinco estrellas la distribuye de la siguiente manera: habitación doble de 17 m², habitación individual de 10 m², cuarto de baño (baño y ducha) de 5 m², teléfono en habitación, calefacción, aire acondicionado en habitación, ascensor, bar y aja fuerte en habitación. (p. 119).

1.4.3.2 Cocina

Según Neufert (1995) Las cocinas son una suma de puestos de trabajo individuales altamente tecnificados y sus medidas dependen del número de necesario de puestos de trabajo, de las dimensiones correspondientes aparatos y del espacio gastronómico necesario para su utilización. A esto se le añaden factores de influencia como estructura de la oferta, demanda puntual, grado de elaboración, entre otros. Por consiguiente, no es realista determinar la superficie de una cocina a partir del número de comidas servidas o de la capacidad del restaurante 50 comidas puede exigir eventualmente el mismo equipamiento en la cocina que para 200. (p. 421)

En la planificación de una cocina se pueden distinguir 4 etapas:

- Establecer los ámbitos funcionales en el caso particular.
- Averiguación del número máximo y mínimo de personal.
- Fijar las necesidades de aparatos según el procedimiento de elaboración elegido y el rendimiento de la instalación.
- Dimensionar y organizar las diferentes zonas de trabajo.

Según Neufert (1995) A continuación, se puede proyectar la cocina como zona de producción de manera racional y económica. Es recomendable solicitar la colaboración de un especialista en planificación de cocinas. (p. 421)

- **Cocina:** puesto caliente, puesto frío, pastelería, preparación de carne, preparación de verdura, zona de producción, cocina para banquetes, cocina satélite, cocina dietética, lavado de ollas.
- **Almacén:** refrigeración de carne, verdura, productos lácteos, productos semielaborados, congelación, almacén para consumo durante el mismo día, almacén de productos secos, basura orgánica, envases, recepción de mercancías, bodega de cerveza, bodega de vino, almacén de licores, almacén para productos en cajas.
- **Servicio:** antecocina de camareros, servicio de planta, cocina – café, bufet, lavado de platos, limpieza de plata. La antecocina de camareros es el punto central de intersección entre la zona de clientes, almacén y cuartos de servicio, así como de la zona de plantas. Entorno a este punto se agrupan las instalaciones para la entrega de comidas y bebidas, recogida según el proceso de trabajo: lavado de platos, puesto caliente, puesto frío, caja de camareros y utensilios para servir, bufet, bebidas, postres.

El servicio de plantas se orienta hacia los recorridos a las habitaciones. Para una explotación rentable del establecimiento es imprescindible que el restaurante, la antecocina y las cocinas se encuentren al mismo nivel y la conexión entre la antecocina y el restaurante sea lo más corta posible.

Dimensionamiento de cocina

Con el fin de optimizar tu espacio, debes aprender a calcular el aforo y flujo de tu clientela. A continuación, se explica una manera de determinar el espacio del salón comedor para poder instalar tus mesas y sillas. (Cocinas Industriales, 2016)

Calcula el espacio. Respeta el tradicional 60% - 40%. Dentro del sector restaurantero existe una ley escrita y que es de uso común. Establece que del total de espacio del local donde vas a instalar tu restaurante debes reservar el 60% de los metros cuadrados para el área de servicio y 40% para el área de producción (cocina). De igual manera debes de respetar el parámetro de 1.5 a 2 m² por persona. (Cocinas Industriales, 2016)

Ejemplo: Si tu restaurante va a tener un aforo de 100 comensales, entonces multiplicas el número de comensales por 1.5 m², resultando 150 m² para tu salón comedor. Este resultado representa el 60 % de la capacidad total del local. El 40% restante se destinará al área de operación y producción, por lo que necesitaras un local con una capacidad de 250 m². (Cocinas Industriales, 2016)

Según (Cocinas Industriales, 2016) Por razonamiento matemático:

- 100 comensales x 1.5 m² = 150 m²
- Por regla de tres
- **(150 m² x 40) / 60 = 100 m² (Calculo de cocina u área operativa)**
- Por lo tanto
- 150 m² + 100 m²= 250 m² de superficie total

Para el cálculo del dimensionamiento de la cocina se debe aplicar la siguiente formula:

$$\text{Dim Cocina} = (\text{area m}^2 \text{ total restaurante} \times 40) / 60$$

1.4.3.3 Bar

Una primera definición puede decir que el objetivo principal de un bar es servir todo tipo de bebidas (cócteles, combinados, refrescos, infusiones y licores, entre otros). Sin embargo, no solo vende u ofrece un trago, sino que brinda una experiencia más compleja. Se trata de un lugar de entretenimiento, relajación, relaciones personales y actividades de ocio, como navegar en Internet y escuchar buena música. (Ediciones, 2015)

La palabra bar agrupa una amplia gama de establecimientos cuya concepción varía según el tipo de clientela, horarios, servicio, categoría y oferta. En tal sentido, algunas de las clasificaciones pueden ser: discoteca, bar americano, cibercafé, piano-bar, snack-bar, pub, cervecería, café y heladería, entre otras. Asimismo, existe una serie de diferencias en la estructura, funciones y servicios que ofrece un bar si opera como un departamento más dentro de un restaurante u hotel -es decir, formando parte de un engranaje mayor- o si se trata de un local independiente. (Ediciones, 2015)

Cuando forma parte de un establecimiento gastronómico, no tiene horario propio y sirve como lugar de espera para los clientes que van a hacer uso del servicio de restaurante, ya sea porque están esperando una mesa libre o algún comensal. A su vez, puede funcionar con independencia, atendiendo solamente los servicios de bebidas frías (agua, refrescos o vinos), calientes (café o infusiones) y de sobremesa (aguardientes o licores). (Ediciones, 2015)

Una segunda opción es que forme parte de un hotel. En estos casos, puede haber más de uno (bar americano, terraza bar o bar-café), dependiendo de la dimensión y categoría del hotel. De cualquier modo, debe atender la demanda de los clientes hospedados y del exterior, y brindar servicio de merienda y de apoyo al restaurante. Además, suelen tener horarios independientes y suplir los servicios de comidas entre horas. Finalmente, cuando un bar se establece como un negocio independiente, tiene un horario de apertura muy amplio, y además de ofrecer bebidas se suele encargar de brindar desayunos y comidas sencillas (sándwiches, aperitivos o tapas). (Ediciones, 2015)

Dimensionamiento Bar

Para el cálculo del dimensionamiento del bar se debe tomar el 25% de la capacidad del establecimiento de alojamiento turístico, por lo tanto, la fórmula son las siguientes, según (Cocinas Industriales, 2016):

$$\text{Capacidad Bar} = (\text{Cap Total Establecimiento} \times 25\%)$$

$$\text{Dimensionamiento Bar} = (\text{Cap Bar} \times 1,5 \text{ m})$$

1.4.3.4 Restaurante

Según Neufert (1995) Una persona necesita una superficie de mesa de unos 60 cm de anchura y 40 cm de profundidad para poder comer con comodidad. Con estas medidas queda suficiente espacio entre los comensales. En el centro de la mesa se necesita una franja de 20 cm de anchura para las diferentes fuentes, bandejas y soperas, por lo que la anchura mínima adecuada para una mesa de comer es de 80 a 85 cm. (p. 425)

Las mesas redondas, octagonales o hexagonales con un diámetro de 90 a 120 cm son idóneas para 4 personas y pueden acoger también a uno o dos comensales más. Separación entre mesa y pared ≥ 75 cm. Pues la silla ya ocupa 50 cm. Si el espacio entre la mesa y la pared se ha de utilizar también como paso, dicha separación debería ser ≥ 100 cm.

Antes de proyectar un restaurante se ha de estudiar cuidadosamente con el propietario la organización del local. En particular se ha de precisar: qué oferta, calidad y cantidad de alimentos se va a ofrecer, que sistema de servicio se va a elegir. Es preciso colaborar con especialistas en la planificación de cocinas, instalación de cámaras frigoríficas, instaladores de electricidad, aire acondicionado, calefacción y fontanería.

Según Neufert (1995) Del entorno dependerá la imagen exterior que se quiera dar al restaurante. La sala principal de un restaurante es el comedor, la decoración ira en función del tipo de establecimiento. Una parte de las sillas y mesas debería poder moverse para cambiar su agrupación en determinadas ocasiones. (p. 425)

Dimensionamiento Restaurante

Ejemplo: Si tu restaurante va a tener un aforo de 100 comensales, entonces multiplicas el número de comensales por 1.5 m², resultando 150 m² para tu salón comedor. Este resultado representa el 60 % de la capacidad total del local. El 40% restante se destinará al área de operación y producción, por lo que necesitaras un local con una capacidad de 250 m². (Cocinas Industriales, 2016)

Según (Cocinas Industriales, 2016) por razonamiento matemático:

- 100 comensales x 1.5 m² = 150 m²

$$\text{Dimensionamiento Restaurante} = (\text{Numero de comensales} \times 1,5 \text{ m}^2)$$

1.4.3.5 Bodega o Economato

Según Torres (2010) Hay que indicar que, aun siendo considerados "servicios" los procesos de alojamiento y de restauración, el carácter de producto es más ostensible en el caso de la manutención, ya que se origina una transformación de los productos alimenticios que da lugar al género final que degustará el cliente; esto genera un stock que deben ser almacenados (mayor tangibilidad). (p. 70)

El departamento de economato y bodega es el encargado de la recepción, almacenamiento, conservación y control de toda clase de productos que pasarán a formar parte del stock y que, según las necesidades, serán distribuidos al resto de departamentos del hotel. Este subdepartamento está compuesto por:

- 1) El economato propiamente dicho que es el encargado de la recepción, almacenamiento, conservación y control de los productos alimenticios. Generalmente, los alimentos perecederos van directamente a las cámaras de la cocina, y es ésta la encargada de su conservación y reposición; en este caso, la función del departamento de economato y bodega se limita a la recepción y control de las mercancías. Torres (2010, p. 70)
- 2) El almacén asumirá las mismas funciones anteriormente descritas, cuando se trata de artículos de reposición o productos distintos a los alimenticios (de lencería, de papelería, de limpieza, etc.). Torres (2010, p. 70)
- 3) La bodega será el departamento responsabilizado cuando se trate de vinos y licores. Torres (2010, p. 70)

Según Torres (2010) En relación a la organización, se puede observar que en un gran hotel el subdepartamento de economato y bodega depende de alimentos y bebidas, pero en hoteles de menor dimensión se encuentra, en muchos casos, bajo la dirección del departamento comercial o administración o, incluso, directamente bajo la propia dirección del hotel. (p. 70).

Según Torres (2010) La ubicación del departamento de economato y bodega dentro del hotel debe ser próxima tanto al lugar de recepción de géneros como a los centros de producción: cocina, restaurante, bar. Para la perfecta conservación de los productos este departamento debe tener una correcta ventilación y un grado de humedad, temperatura e iluminación adecuados. El servicio resulta muy complejo ya que se producen constantes movimientos de mercancías de todo tipo a los que hay que dar un adecuado tratamiento administrativo y contable. Además, no sólo suministra al departamento de alimentos y bebidas, sino que distribuye los productos a todos los departamentos del hotel. (p. 70)

Para llevar una correcta organización de este departamento son básicas las siguientes cuestiones:

- Una correcta política de compras.
- Instalaciones adecuadas para la conservación de los géneros.
- Establecer un orden de emplazamiento de los artículos para facilitar su localización.
- Utilizar sistemas de control para la entrada y salida de productos. 5. Fijar las salidas en relación a las entradas de los géneros.
- Vigilar y mantener el stock de seguridad.
- Suministrar con rapidez los pedidos a los departamentos y realizar a la entrega las imputaciones correspondientes.

Dimensionamiento de bodega

Para el cálculo del dimensionamiento de la bodega se debe tener en cuenta la siguiente formula:

$$\textit{Dimensionamiento total Bodega} = (0,5 \textit{ m}^2 \times \textit{capacidad total del establecimiento})$$

$$\textit{Dimensionamiento por Bodegas} = (\textit{Dim Total Bodega} \div \textit{numero de bodegas})$$

1.4.3.6 Salón de eventos

Los salones para eventos son algo habitual en todas las ciudades del mundo, las personas necesitan un espacio donde desarrollar encuentros o fiestas de todo tipo, infantiles, de quince, casamientos y cualquier clase de reunión social que demande espacio y comodidad

que no hay en otros lugares. Como inversión cada vez más buscados ya que su alquiler es muy bien pago. El diseño de un salón para fiestas es muy importante desde su concepción ya que debe planificarse muy bien y en detalle la ubicación, tamaño y servicios que condicionaran el éxito que tenga a futuro una inversión de esta clase. (Planos y Casas, 2013)

Según Eventbrite (2016) Para algunos tipos de eventos que no son por convocatoria general, los organizadores van a conocer con antelación la cantidad exacta de gente que van a recibir, por ejemplo, un casamiento, un cumpleaños, un cocktail o una cena formal con invitaciones con solicitud de confirmación de asistencia (R.S.V.P.).

En otros casos, sucede lo contrario, el organizador ya cuenta con un espacio y una convocatoria aproximada, teniendo que adaptar la cantidad de invitados según la capacidad del salón. Hay que tener en cuenta, que la capacidad de un salón va a ser diferente de acuerdo a la actividad que se vaya a desarrollar y, por lo tanto, al tipo de armado que se elija. No es lo mismo que la gente se encuentre de pie, que sentada en mesas redondas o que se disponga a escuchar una conferencia. Eventbrite (2016)

Algunos datos a considerar son:

Tener en cuenta que, si es un evento tipo Cocktail, el espacio necesario mínimo por persona es de 1 m². Por ejemplo, un salón de 250 m², permitirá realizar un cocktail para 250 personas. Si en cambio, nuestro evento es una cena formal, el espacio es de 2 m² por invitado, sentados en mesas redondas. Las mesas redondas suelen tener una capacidad de entre 8 y 10 personas (en general se utilizan la misma, pero la capacidad se reduce si se utilizan platos de sitio, que tienen un radio de 35 cm cada uno a diferencia de los platos de comida principal que son de 27 cm). Eventbrite (2016)

Además, debemos dejar 1,5 m entre mesa y mesa para la circulación de mozos y camareros. Si dejaremos un espacio para incluir una pista de baile, esta tiene que calcularse contando 1 m² por persona, pero únicamente por 1/3 del total de los invitados, ya que nunca bailan todos, y si el espacio es muy amplio va a dar la sensación de vacío. Si nuestro evento contará con un escenario o tarima, la altura de este, para que todos puedan ver lo que pase allí debe ser de aproximadamente 30 o 40 cm. Cuantas más personas y espacios más grandes, deberemos incrementar la altura. Eventbrite (2016)

Si vas a armar el salón como teatro o escuela, deberás tener en cuenta que se dejan pasillos a los costados y uno central para la circulación de las personas al ubicarse y al

levantarse, y deberás contar la capacidad de acuerdo al tamaño de las sillas y en caso de armado de aula, las mesas. Otro dato importante a la hora de elegir el espacio es que cuenten con salidas de emergencia y que esta no se tape con sillas, mesas o escenografía. Eventbrite (2016)

Dimensionamiento salón de eventos

Para el cálculo del dimensionamiento del salón de eventos se debe tener en cuenta la siguiente formula:

$$\text{Dim salón de eventos} = (1 \text{ m}^2 \times \text{capacidad total del establecimiento})$$

1.5 Marco Referencial

1.5.1 Características del Territorio Cantonal

El cantón Playas está situado al suroeste de la provincia del Guayas, posee una extensión de 269,3 km². Su cabecera cantonal es Gral. José de Villamil, también conocida como Playas. Limita al norte con el cantón Santa Elena de la provincia del mismo nombre; al este con los cantones Guayaquil del Guayas; y al sur con el Océano Pacífico. Las características climáticas que imperan en la zona de estudio, difieren sensiblemente, pese a su proximidad geográfica de las existentes en las áreas del río Guayas en particular en lo que a lluvia se refiere, posee un clima seco.

Durante estudios realizados por la Comisión de Estudios para el Desarrollo de la Cuenca del Río Guayas y Península de Santa Elena (CEDEGE) y el Centro de Estudios Hidrográficos de Madrid para el plan hidráulico acueducto de Santa Elena en la información básica en Julio de 1984, se estableció los siguientes parámetros de temperatura para el cantón Playas, la máxima absoluta registrada ha sido de 36°C en Febrero y la mínima absoluta de 15,6°C en el mes de Octubre, con una temperatura anual promedio entre 23° y 25°C. (Plan Estratégico de Turismo, 2007).

Los factores principales que inciden sobre las condiciones climáticas de la zona, son la corriente fría de Humboldt, la corriente cálida del Niño y los desplazamientos de la convergencia tropical. Principalmente fenómenos climatológicos como la influencia directa de la corriente de Humboldt sobre la zona del cantón Playas producen en el mismo un clima

bastante agradable y sano, actualmente reconocido y recomendado por muchos doctores el país y del exterior como un sitio ideal para realizar turismo de salud.

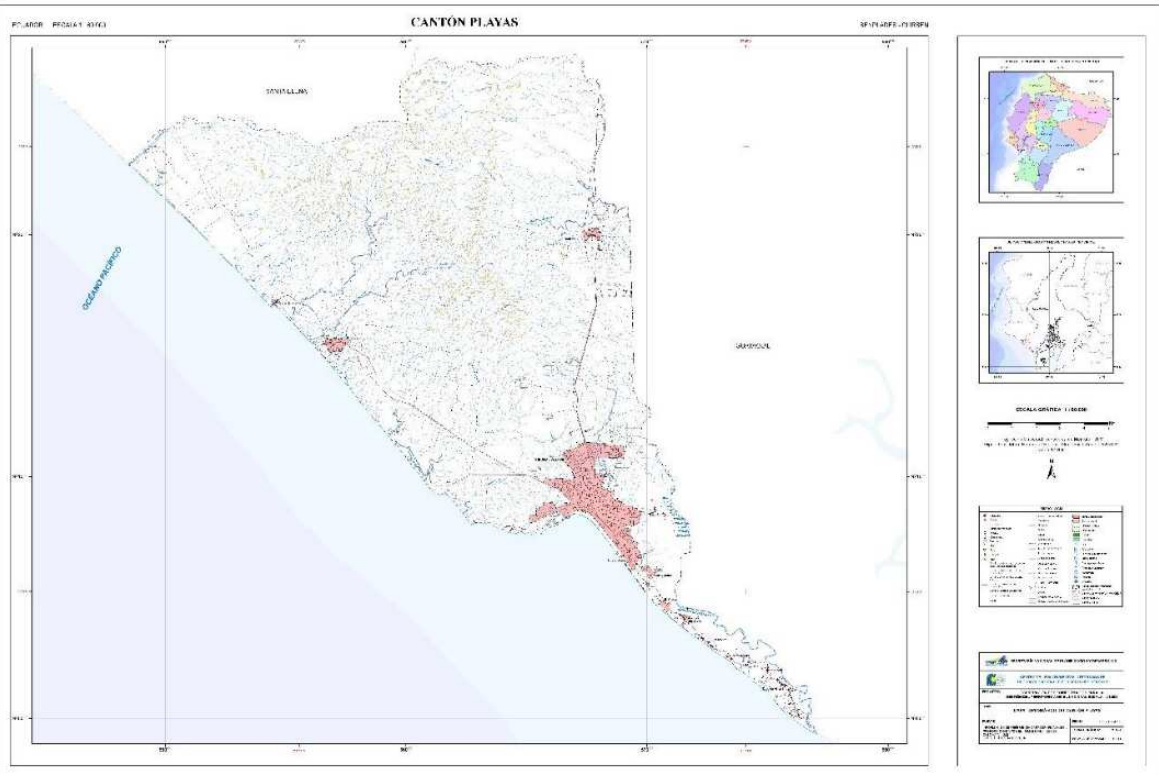


Figura 3 Ubicación del cantón Villamil Playas

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Playas, 2014-2022)

La topografía del cantón Playas es generalmente plana, aunque al norte se levantan elevaciones entre los 50 y 100 metros de altura como: el cerro Colorado, el cerro Verde, el cerro Picón, y el cerro Cantera. Las costas son extensas, los balnearios más importantes del cantón se encuentran al sur. Los principales ríos son: el Río de Arena, el Moñones y el Tambiche. Las prolongadas sequías, la tala ilegal del bosque y el clima ardiente han desertificado al suelo playense. (Plan Estrategico de Desarrollo Turistico, 2009 - 2014)

1.5.2 Delimitación de la Zona Costera

Se entiende por zona costera a la unidad geográfica de ancho variable, comprendida por una franja de 15 km. de la línea de más baja marea hacia el interior del territorio, e incluye el espacio acuático adyacente y sus recursos; en la cual se interrelacionan los diversos ecosistemas, procesos y usos presentes en el espacio continental e insular. Los 15 kilómetros

que comprende la faja costera se mantendrá provisionalmente hasta que argumentos científicos o técnicos prueben la necesidad de modificar dicha extensión.

Constituyen parte integral de las zonas costeras: Elementos de la franja costa afuera: aguas interiores, mar territorial, plataforma continental. Elementos naturales adentro: costa continental, playones o manglares, aluviones, terrenos baldíos, elementos naturales transitorios: línea de costa o playa, terrenos de bajamar, playa marítima, lagunas costeras, estuarios, ciénagas. Formas costeras: bahía, isla, islote, cayo, archipiélago, delta. Administradas por los organismos competentes en coordinación con los gobiernos locales.

1.5.3 Actividades económicas

El comercio es la actividad complementaria para atender al turista, así como para cubrir las necesidades internas. El turismo, aunque desarrollado en gran medida, carece de una herramienta de servicios acorde con la importancia de un cantón que tiene como a este sector como su mejor opción para sus ingresos. (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Playas, 2014-2022)

2011	44635
2012	46159
2013	47717
2014	49311
2015	50940
2016	52607
2017	54308
2018	56044
2019	57817

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Playas, 2014-2022)

Elaborado por: Carlos Portugal

El análisis de la población por rangos de edad, permite identificar cuatro principales grupos:

Tabla 3

Grupos Etarios

Grupo Etario	Total	Porcentaje (%)
Niños, niñas y adolescentes	18490	37,50%
Jóvenes	10357	21,00%
Adultos	17468	35,42%
Adultos Mayores	2996	6,08%
Total	49311	100,00%

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Playas, 2014-2022)

Elaborado por: Carlos Portugal

- Niños, niñas y adolescentes (0-17), que en el cantón representan el 37,50%; convirtiéndose en el grupo poblacional predominante.
- Jóvenes (18-29) que representan el 21% en el cantón.
- Población adulta, es el segundo grupo más representativo en la población con el 35,42%.
- Adultos mayores (mayores de 65 años de edad) representan el 6,8% de la población del cantón.

El 80% de la población se encuentra concentrada en la cabecera cantonal, mientras que la población restante reside en los recintos de Data de Villamil, El Arenal, y las comunas de Engabao y San Antonio. El mayor porcentaje de la población de Playas se caracteriza por ser joven es decir menores de 27 años, tiene una tasa de crecimiento del 3% anual y su porcentaje de población con respecto a la provincia del Guayas es el 0,9%. No posee parroquias rurales. (Ministerio del Ambiente - COPADE, 2013)

Solo el 5,5% de la población de la tercera edad tiene alguna ocupación laboral, sus habitantes se dedican especialmente a la pesca, albañilería, comercio y al turismo, esta última actividad, en conjunto con la pesca, se constituye como la base económica del cantón que se desarrolla principalmente en la cabecera cantonal y en la línea costera entre General Villamil y Data de Villamil.

Tabla 4

Población económicamente activa del cantón Playas

Indicador	Total
PEI	14.078
PEA	10.167

Fuente: (Ministerio del Ambiente - COPADE, 2013)

Elaborado por: Carlos Portugal

Tabla 5

Población económicamente activa en mujeres

Indicador	Total
PEI	9.865
PEA	2.229

Fuente: (Ministerio del Ambiente - COPADE, 2013)

Elaborado por: Carlos Portugal

Tabla 6

Población económicamente activa en hombres

Indicador	Total
PEI	4.213
PEA	7.938

Fuente: (Ministerio del Ambiente - COPADE, 2013)

Elaborado por: Carlos Portugal

Tabla 7

Población económicamente activa en zonas

Sector	Indicador	Total
Rural	PEI	4.213
	PEA	7.938
Urbana	PEI	11.227

Fuente: (Ministerio del Ambiente - COPADE, 2013)

Elaborado por: Carlos Portugal

1.5.4.2 Zona de Prioridad para la Conservación

1.5.4.2.1 Áreas de Bosque y vegetación protectores

Conforme el análisis realizado, en el cantón Playas se consideran como Áreas de Bosques y Vegetación Protectores al remanente de Manglar de Data de Villamil, así como el bosque tropical que aún no han sido invadidos para uso urbanístico, ubicados en la zona montañosa de Engabao. (Ministerio del Ambiente - COPADE, 2013, pág. 12)

El cantón Playas es parte de los bosques secos de la región Tumbesina, uno de los ecosistemas más amenazados a nivel mundial, fácilmente lo podemos encontrar vía a la comunidad de Engabao. En general, el bosque seco es un ecosistema con un alto nivel de endemismo; se estima, por ejemplo, que de las 6300 especies de plantas que se pueden encontrar en el oeste de Ecuador, 20% son consideradas endémicas. La importancia de la vegetación es también reconocida por su alta representatividad de los bosques secos, tal es el caso del “algarrobo” (*Prosopis* sp), el “ceibo” (*Ceiba trichistandra*) y el “guayacan” (*Tabebuia* spp).

La fauna es igualmente diversa y también con altos niveles de endemismo. En la región habitan unas 800 especies de aves, de las cuales alrededor del 10% son endémicas o de rango restringido (es decir propia de la región). Esta proporción es bastante alta, ya que pocas áreas en el mundo contienen más especies de aves de rango restringido que esta región. En relación a los mamíferos, de las 124 especies registradas en las zonas bajas de Ecuador, 54 están restringidas en distribución a las zonas de la costa de Ecuador, Colombia y Perú. El endemismo es mucho más alto, considerando a los murciélagos donde el 24% de las especies ecuatorianas están restringidas a las zonas bajas del oeste.

1.5.4.2.2 Área de Playa y Bahía

En el cantón Playas se incluyen dentro de esta categoría todo el perfil costero del cantón, en el que sobresalen las playas de Puerto Engabao, Engabao, El Pelado, Playa de general Villamil, Los Arenales, entre otros.

1.5.4.3 Zona Pesquera

Comprende áreas donde se realizan actividades turísticas y los diferentes atractivos, recursos y productos turísticos con que se cuentan en la Faja Costera. Playas es considerada como el único balneario de mar de la provincia del Guayas, además de la cercanía con Guayaquil y por su gran extensión de playa, surf y gastronomía, hace que sea un balneario muy concurrido.

1.5.4.4 Zona Turística

1.5.4.4.1 Área o Zona del Balneario



Figura 5 Playa de El Arenal Playa de General Villamil
Fuente: Google

Áreas contempladas para la realización de actividades recreacionales, deportivas y de descanso, donde los principales elementos de uso son el agua, la playa, sol y paisajes. En el cantón Playas se identifican las siguientes zonas para esta categoría: Playas de Puerto Engabao, Engabao, El Pelado, General Villamil, El Arenal, entre otras.

1.5.4.4.2 Área o Zona de Eco-Turística

Áreas naturales donde se realizan actividades de recreación y excursionismo de bajo impacto ambiental, y con un importante enfoque orientado a la educación e interpretación ambiental. En el cantón Playas se identifica dentro categoría al Estero de Data de Villamil y al norte de la zona montañosa de Engabao.

1.5.4.5 Zona Agrícola

Comprende las áreas donde se desarrollan actividades como la ganadería, el pastoreo y la agricultura. Si bien las condiciones climáticas y geográficas del cantón en el filo costero, no permiten un desarrollo intensivo y extensivo de la agricultura, condición dada importante por la escasez de agua dulce. En este sentido, se establecen pequeños remanentes de zonas agrícolas en los recintos de Data de Villamil, Engabao y en la comuna de San Antonio.

1.5.4.6 Zona de Asentamiento Humanos

Comprende las áreas donde existen asentamientos humanos identificados y ubicados, definidos y autorizados por la municipalidad. En el cantón Playas los asentamientos humanos se encuentran a lo largo de la franja costera, especialmente desde la parte sur (El Arenal) hacia General Villamil que es el principal centro del cantón. También encontramos otras comunidades al noroeste la comuna Engabao y al este la comuna de San Antonio.

1.5.5 Atractivos culturales

1.5.5.1 Artesanías

Las artesanías y muebles con fibra de moyuyo, las mismas que se encuentran en la Avenida Principal de vía Data de Posorja. El material usado para la elaboración de sus productos es traído desde Progreso. Estos muebles y artesanías se venden en el taller y se comercializan a lo largo de toda la península. Los cavados de los muebles son rústicos, ya que se realiza el tratamiento de la madera para prolongar su duración, pero se mantienen con su corteza natural. La mayor venta se da en la temporada alta, desde enero a mayo. Los materiales utilizados son: moyuyo, bejuco, clavos, barniz y tratamiento de madera.

1.5.5.2 Fiestas

Las fiestas de San Pedro y San Pablo: se realizan en el Malecón, al pie de la playa. Son fiestas de agradecimiento y de petición de bendiciones para las jornadas de pesca, y de más lluvias a San Pedro. Tanto San Pedro como San Pablo son considerados los santos patrones de los pescadores debido a que según la historia ellos eran pescadores y siguieron el mandato de Cristo para convertirse en pescadores de hombres. Mayormente se realizaban el 26 de julio de cada año o en la fecha que indique el santoral. Los eventos se realizaban en la cabecera

cantonal de General Villamil. Se inicia con una misa campal donde colocan las imágenes de San Pedro en los botes de pesca. Se sigue con una serie de actividades como: peregrinación, carreras en bote y regata de balsas, bailes populares, presentación de grupos en tarima, concursos y otros.

1.5.5.3 Mercado Artesanal José de Villamil

Los artesanos y comerciantes trabajan todos los días del año. Sus mejores ventas se efectúan durante la temporada alta que va desde enero a mayo. Los principales clientes son los visitantes de otras ciudades, especialmente de Guayaquil. Las ventas se realizan en la Avenida Principal del malecón, junto a la Cámara de Turismo. Los productos son elaborados a base de chaquiras, cuarzo, coco, bambú, vertebras de tiburón, ´piedra, concha, tagua, entre otros. Existen alrededor de 16 locales. El atractivo se encuentra conservado debido a que mantienen los mismos procesos de elaboración en cuanto a las artesanías, y los demás productos de venta siguen siendo los mismos. Se observa alrededor del paisaje debido a su ubicación muy cercana a la playa, y a la construcción de baño públicos, restaurantes, entre otros.

Capítulo II

Marco Metodológico

2.1 Diseño de la Investigación

El diseño del presente trabajo de investigación es de enfoque cualitativo, porque se utiliza para descubrir, refinar las preguntas de investigación, recolectar y analizar los datos para responder a las preguntas de investigación.

2.2 Modalidad de la Investigación

2.2.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva reseña las características de un fenómeno existente. Los censos nacionales son investigaciones descriptivas, lo mismo que cualquier encuesta que evalúa la situación de cualquier aspecto, desde el número de grifos en las casas hasta el número de adultos de más de 60 años que tienen nietos”. (Salkind, 2000)

La investigación descriptiva se adopta con el fin de establecer interrogantes que en su posterior sean las preguntas que se realizan en las entrevistas. Este tipo de investigación permitió la utilización de variables de carácter privado o difícil de identificar refutaciones para su posterior análisis.

2.2.2 Investigación documental

“La investigación documental es aquella que consiste en recopilar la información documental sobre un tema o tópico determinado, se trata de acudir a la memoria de la humanidad como fuente de información” (Achaerandio, 2010, p. 40).

La investigación documental se aplica para la recopilación de información primaria recopilada de documentos académicos, periódicos, entre otros; e información secundaria recopilada de libros, revistas, folletos, publicaciones, biblioteca, entre otros que faculden la argumentación de las diferentes teorías, enfoques o conceptos relacionados con el proyecto de investigación.

2.2.3 Investigación de campo

“La investigación de campo es aquella que se realiza en el lugar geográfico donde se producen los hechos o campos de los hechos, como un jardín, escuela, hogar o entidad social como vivienda, comerciantes, entre otros” (Garcés, 2000, p. 72).

La investigación de campo se realizó en el cantón General Villamil Playas, recolectando la información necesaria que permita realizar el diagnóstico inicial de situación socio-económica de la actividad hotelera, a través de entrevistas a personas relacionadas con la actividad.

2.3 Método

2.3.1 Deductivo

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, entre otros, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal, 2006, p. 56)

El método deductivo se aplicó dentro de la investigación para tomar en cuenta las premisas existentes sobre el dimensionamiento y equipamiento de un hotel de 5 estrellas, para de esta forma, determinar conclusiones que aporten con información válida que sustente el proyecto.

2.3.2 Inductivo

Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2006, p. 56)

El método deductivo se aplicó en la presente investigación considerando hechos particulares hacia hechos generales, tomando en cuenta las legislaciones ecuatorianas que rigen a los establecimientos de alojamiento turístico.

2.3.3 Analítico – Sintético

“El método analítico-sintético estudia los hechos, partiendo de la descomposición de objeto en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual y luego se integran para estudiarlas de manera holística e integral” (Bernal, 2006, p. 56).

La adopción del método analítico-sintético para la interpretación de los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas en forma individual a los gerentes hoteleros con la finalidad de establecer una síntesis conglomerada del objeto de estudio encaminada a la solución del problema de investigación.

2.4 Población y Muestra

2.4.1 Población

“La población es el conjunto de elementos acotados en un tiempo y en un espacio determinado, con algunas características común observables o medibles” (Di Rienzo, y otros, 2008, pág. 2).

La población que se ha tomado en cuenta en la investigación, para realizar las entrevistas son dos gerentes propietarios de un hotel de 5 estrellas en Salinas y 20 colaboradores de ambos establecimientos

2.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

2.5.1 Técnicas

2.5.1.1 Entrevista

“La entrevista es una técnica de investigación muy utilizada en la mayoría de las disciplinas empíricas. Apelando a un rasgo propio de la condición humana. Esta técnica permite que las personas puedan hablar de sus experiencias, sensaciones, ideas, entre otros” (Yuni & Urbano, 2006, p. 81).

La entrevista permite la obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional. La entrevista, se aplicará a administradores o gerentes de hoteles de 5 estrellas para recolectar sobre el dimensionamiento e implementación de las mencionadas infraestructuras turísticas, a través de autoinformes, es decir, las respuestas directas que los entrevistados dan al investigador en una situación de interacción comunicativa.

Además, se realizó 20 entrevistas a los operarios de los hoteles de cinco estrellas que visito, para determinar la situación actual del dimensionamiento y equipamiento desde una perspectiva operativa, ya que, en ocasiones, los gerentes hoteleros no se percatan de los problemas q suscitan en el establecimiento, sin embargo, los operativos quienes están inmersos identifican de mejor forma este tipo de falencias.

2.5.2 Instrumentos

2.5.2.1 Ficha de entrevista

La ficha de entrevista es una hoja de cuestiones o preguntas ordenadas y lógicas que sirven para obtener información objetiva de la población. (Ver Anexo 1).

La ficha de entrevista debe contar con las siguientes características: membrete claro y sencillo, introducción y objetivos; preguntas claras y concisas de secuencia lógica; inicia con una pregunta rompe hielo. (Eyssautier, 2006, p. 221).

La ficha de entrevista está compuesta por preguntas abiertas, que permiten obtener una información más amplia del objeto de estudio, además de su estructura cuenta con un membrete respectivo con el logo de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y se recalca el objetivo de la entrevista.

Capítulo III

Análisis de los Resultados

2.6 Análisis de las Entrevistas a Operativos

Edad

Tabla 8

Edad

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	18 - 25	5	25%	25%
	26 - 33	8	40%	65%
	34 - 41	4	20%	85%
	42 En adelante	3	15%	100%
	Total	20	100%	

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

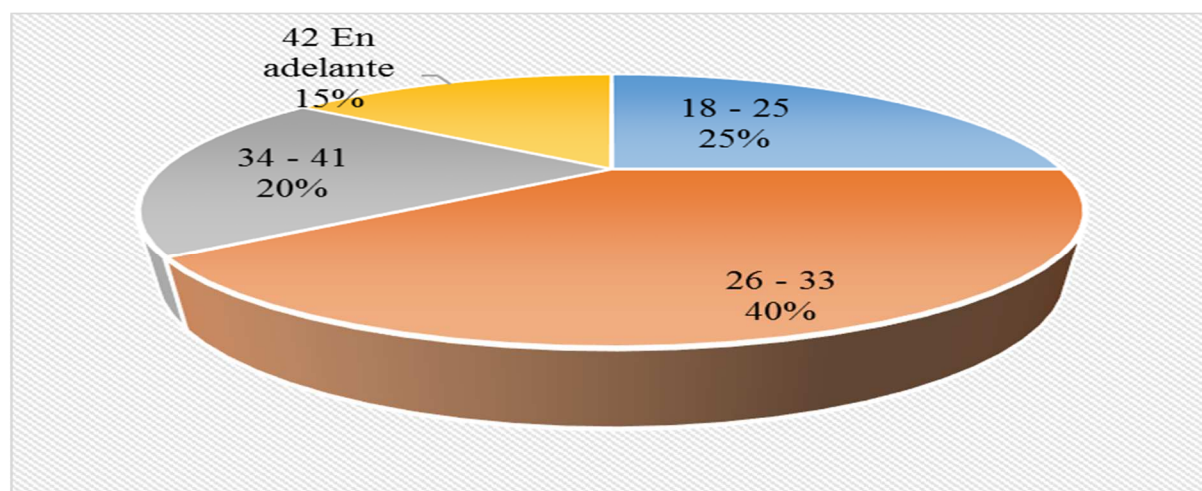


Figura 6 Edad

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

La edad de la población entrevistada del presente proyecto, el 40% oscila entre 26 a 33 años de edad, el 25% oscila entre 18 y 25 años de edad, el 20% tiene una edad promedio de 34 a 41 años y el 15% tiene una edad de 42 años en adelante.

Sexo

Tabla 9

Sexo

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
2	Masculino	14	70%	70%
	Femenino	6	30%	100%
	Total	20	100%	

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

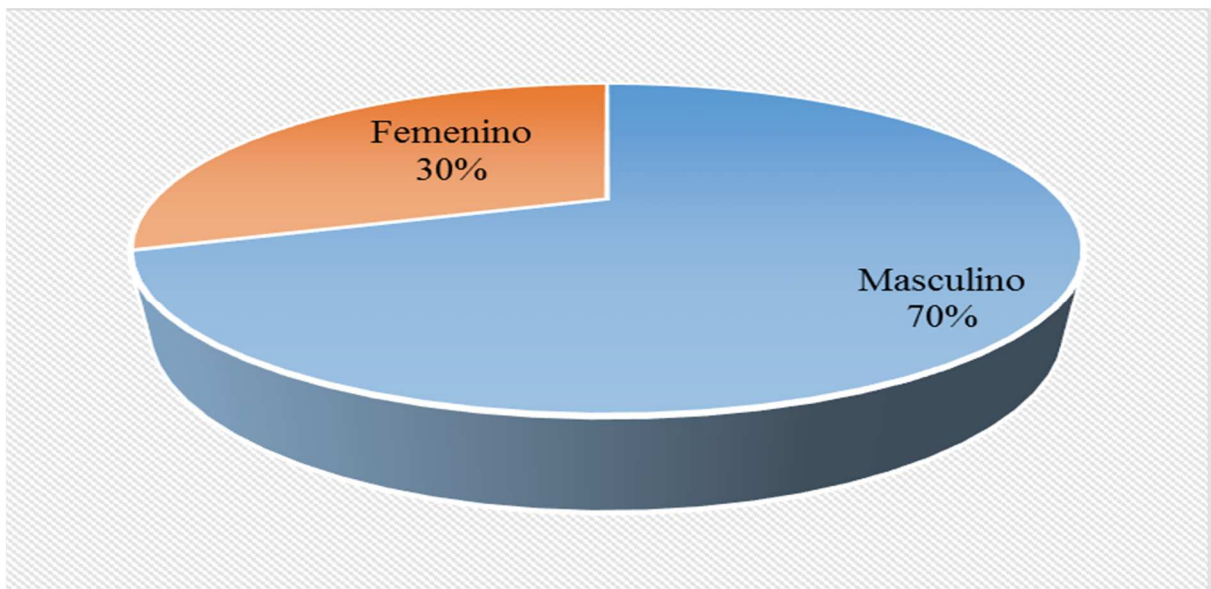


Figura 7 Sexo

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

El sexo de la población entrevistada del presente proyecto de investigación, el 70% que labora dentro de los hoteles de 5 estrellas es de sexo masculino, mientras que la diferencia el 30% lo ocupan plazas femeninas.

Estado Civil

Tabla 10
Estado Civil

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
3	Soltero	4	20%	20%
	Casado	12	60%	80%
	Viudo	1	5%	85%
	Divorciado	3	15%	100%
	Total	20	100%	

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

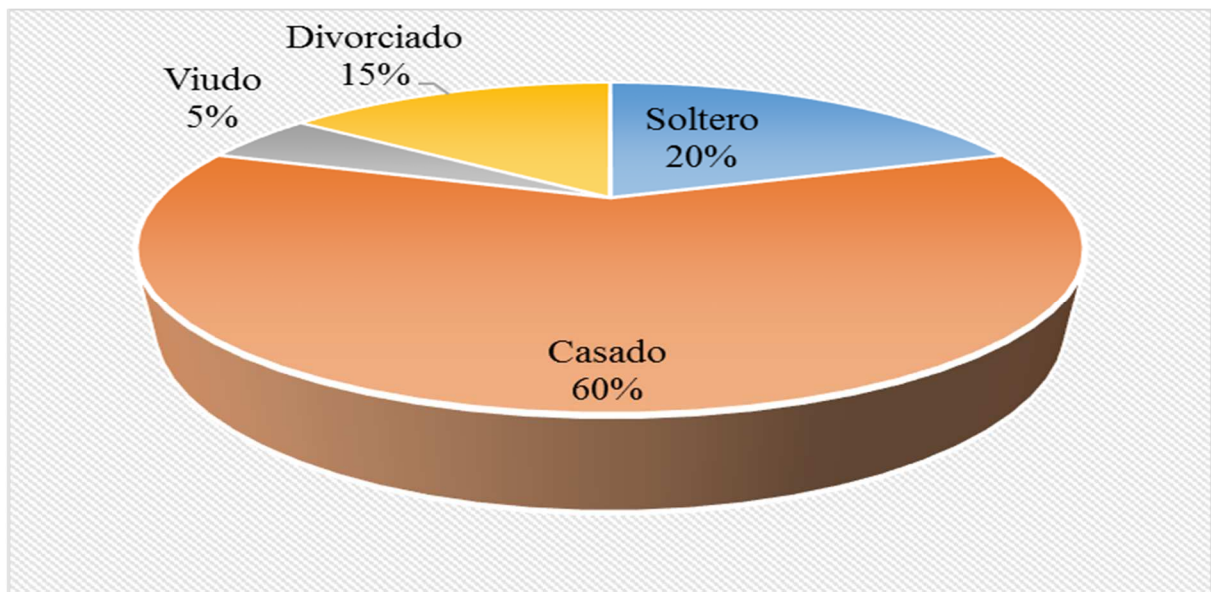


Figura 8 Estado Civil

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

El estado civil de la población entrevistada del presente proyecto, el 60% menciona que tiene un estado civil de casado, el 20% hace énfasis en que su estado civil es soltero, el 15% menciona que tiene un estado civil de divorciado, y finalmente la diferencia que el 5% menciona que tiene un estado civil de viudo.

¿Cuánto tiempo tiene laborando en el hotel?

Tabla 11

¿Cuánto tiempo tiene laborando en el hotel?

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
4	1 a 3 años	4	20%	20%
	4 a 6 años	9	45%	65%
	7 a 10 años	7	35%	100%
	Total	20	100%	

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

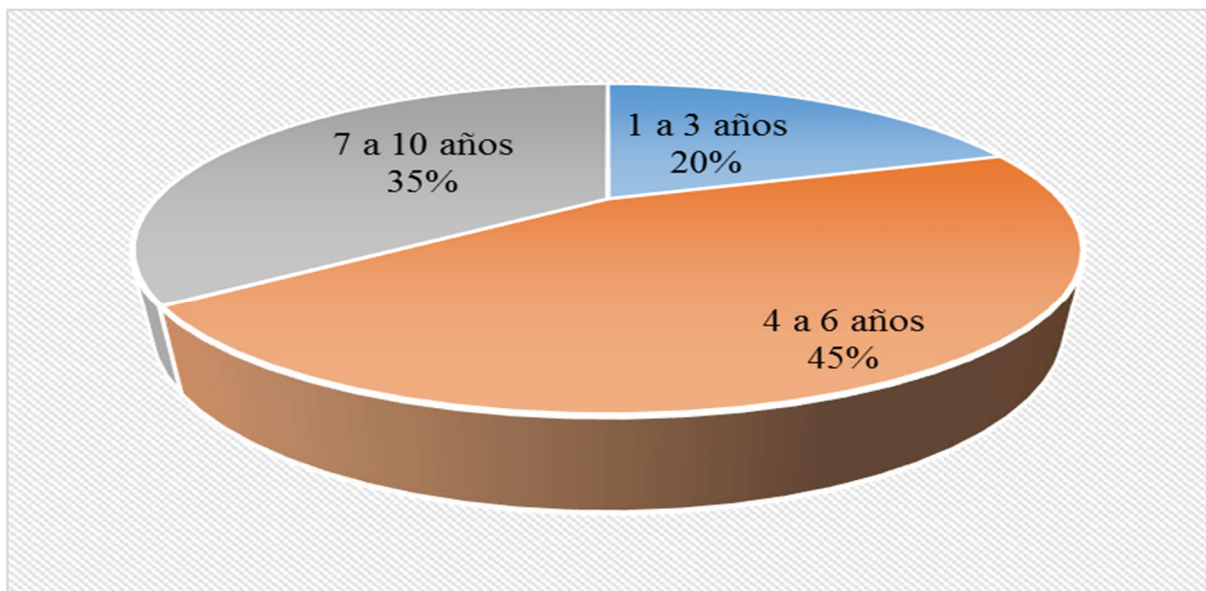


Figura 9 ¿Cuánto tiempo tiene laborando en el hotel?

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

Los entrevistados del presente proyecto de investigación hacen énfasis en que el 45% tiene entre a 6 años laborando dentro del hotel, el 35% tiene 7 a 10 años dentro del establecimiento turístico y la diferencia del 20% lleva laborando de 1 a 3 años.

¿Ha visualizado problemas de dimensionamiento o equipamiento en el área donde labora?

Tabla 12

¿Ha visualizado problemas de dimensionamiento o equipamiento en el área donde labora?

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
5	Si	17	85%	85%
	No	2	10%	95%
	No Sabe	1	5%	100%
	Total	20	100%	

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

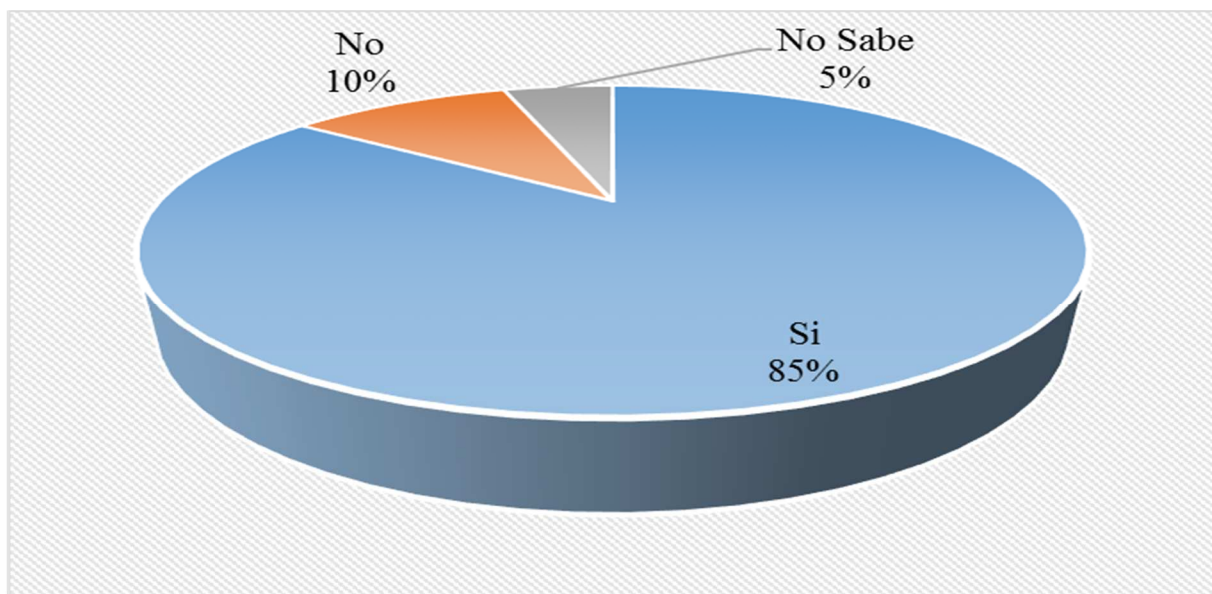


Figura 10 ¿Ha visualizado problemas de dimensionamiento o equipamiento en el área donde labora?

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

El 85% de los entrevistados del presente proyecto de investigación afirman que, si han visualizado problemas de dimensionamiento y equipamiento dentro del hotel donde labora, el 10% no se ha percatado, y el 5% desconoce sobre la situación.

¿En qué áreas se han presentado el problema antes mencionado?

Tabla 13

¿En qué áreas se han presentado el problema antes mencionado?

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
6	Habitaciones	3	15%	15%
	Cocina	5	25%	40%
	Restaurante	3	15%	55%
	Bar	2	10%	65%
	Bodega	4	20%	85%
	Salón de eventos	3	15%	100%
	Total	20	100%	

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

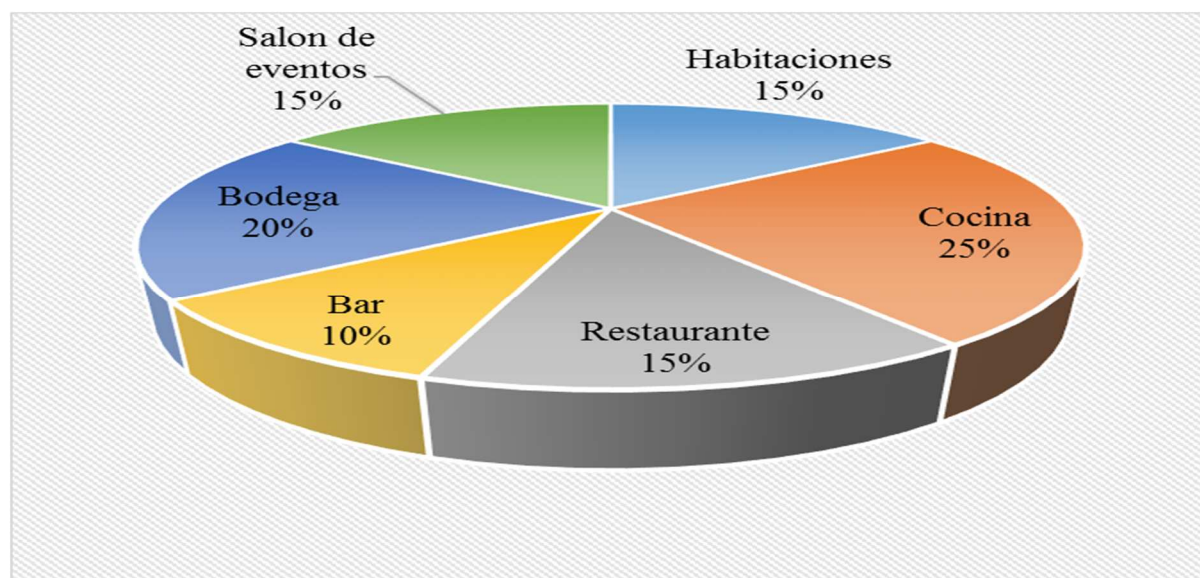


Figura 11 ¿En qué áreas se han presentado el problema antes mencionado?

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

El 25% de los entrevistados del presente proyecto investigativo hace mención que el área donde han visualizado falencias son el de la cocina, el 20% han reconocido que han existido problemas en el área de bodega, el 15% han realizado énfasis que, en el área de Habitaciones y restaurante y salón de eventos, y finalmente la diferencia del 10% en la bar del establecimiento de alojamiento turístico.

¿En el tiempo que lleva laborando en el hotel han realizado remodelaciones?

Tabla 14

¿En el tiempo que lleva laborando en el hotel han realizado remodelaciones?

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
7	Si	12	60%	60%
	No	5	25%	85%
	No Sabe	3	15%	100%
	Total	20	100%	

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

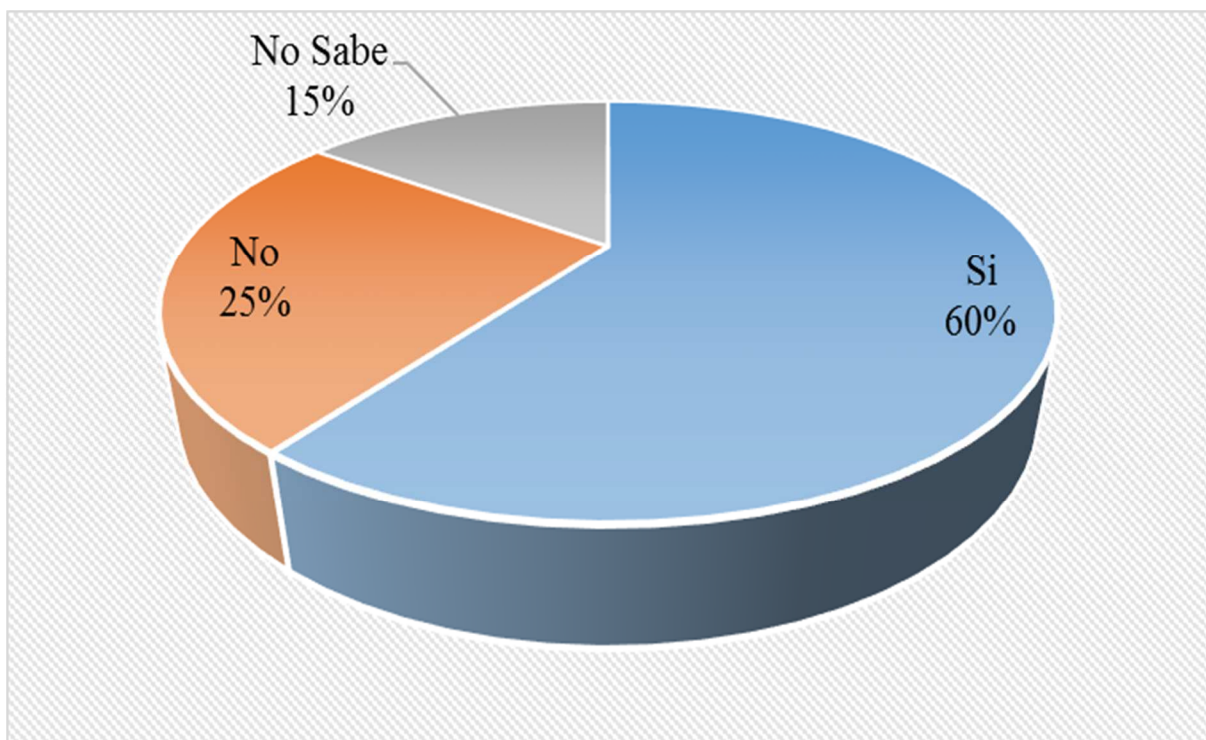


Figura 12 ¿En el tiempo que lleva laborando en el hotel han realizado remodelaciones?

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

El 60% de las personas entrevistados menciona que en el establecimiento de alojamiento turístico donde laboran hacen énfasis que, si han realizado remodelaciones, el 25% menciona que no han realizado y el 15% menciona que desconoce del asunto.

¿En qué áreas se han realizado remodelaciones?

Tabla 15

¿En qué áreas se han realizado remodelaciones?

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
8	Habitaciones	6	30%	30%
	Cocina	4	20%	50%
	Restaurante	3	15%	65%
	Bar	2	10%	75%
	Bodega	3	15%	90%
	Salón de eventos	2	10%	100%
	Total	20	100%	

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

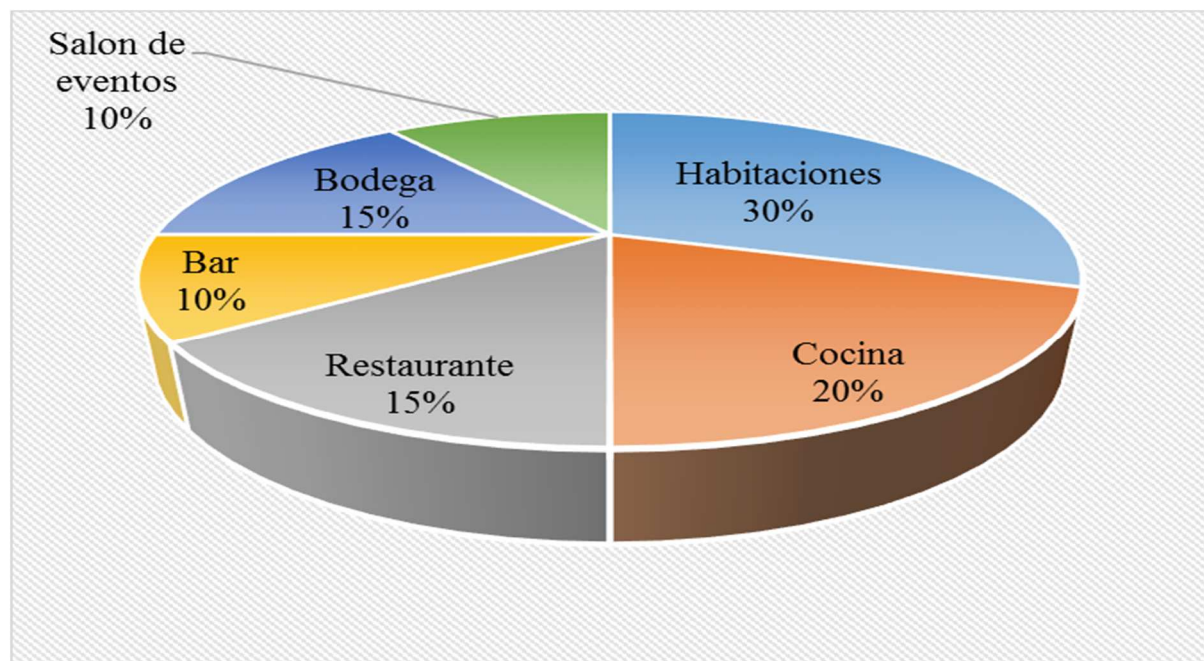


Figura 13 ¿En qué áreas se han realizado remodelaciones?

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

El 30% de las personas entrevistados hacen énfasis que el área en donde se han realizado remodelaciones es en las habitaciones, el 20% hace énfasis en la cocina y el 15% en la bodega y restaurante, finalmente el 10% mencionan las áreas de salón de eventos y bar.

¿Cómo evalúa el funcionamiento del área después de la remodelación?

Tabla 16

Funcionamiento de la remodelación

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
9	Excelente	15	75%	75%
	Muy Bueno	3	15%	90%
	Bueno	1	5%	95%
	Regular	1	5%	100%
	Total	20	100%	

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

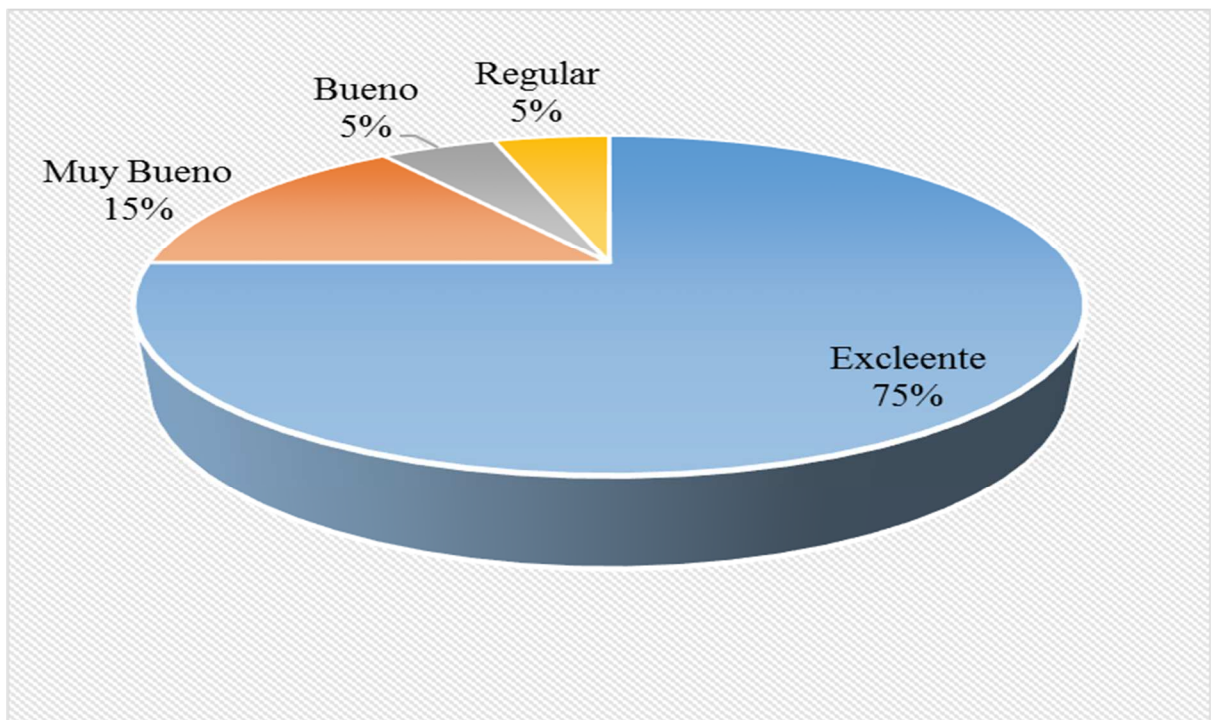


Figura 14 Funcionamiento de la remodelación

Fuente: Datos de la investigación de campo

Elaborado por: Carlos Portugal

El 75% de los entrevistados hacen énfasis que luego de la remodelación del área con falencia en el establecimiento de alojamiento turístico describen que el funcionamiento es excelente, el 15% muy bueno, 5% bueno y regular.

3.1 Análisis de las Entrevistas a Gerentes Hoteleros

El objetivo general de la entrevista es determinar el impacto del equipamiento y dimensionamiento establecido en un hotel de 5 estrellas en la provincia de Santa Elena.

3.1.1 Entrevista Hotel Salinas

Gerente y Propietario: Jorge Sotomayor Zambrano

1.- ¿Cuántos años tiene en funcionamiento el hotel que administra?

43 años

2.- ¿Cuál es la capacidad de alojamiento del hotel que administra?

120 personas

3.- ¿Posee el personal adecuado para atender la capacidad de alojamiento del hotel que administra?

Si, en cuanto a cantidad de personal (20 Personas) y calidad del servicio (todos han sido capacitados por la familia del administrador de manera que no se pierda la tradición en el trato con los clientes)

4.- ¿Ha presentado algún tipo de inconveniente de dimensionamiento en las áreas de bodega, bar, cocina, restaurante; del hotel que administra?

Solo en el sector del Restaurante, pero se da solución ya que son 3 sucursales distintas en las cuales si no alcanza el espacio se divide el público al otro hotel de la misma cadena con el mismo menú para evitar quejas.

5.- ¿Se han realizado remodelaciones en áreas de bodega, bar, cocina, restaurante; que evidenciaron problemas de dimensionamiento en el hotel que administra?

Si se han remodelado distintas áreas desde los departamentos hasta el restaurante a medida que pasa el tiempo todas las áreas no tanto por problemas sino para ofrecer un mejor servicio y que sea de agrado a los clientes.

6.- ¿Ha presentado algún tipo de inconveniente de equipamiento en las áreas de bodega, bar, cocina, restaurante; del hotel que administra?

No, siempre estamos pendientes de las cosas que faltan y las que hay que cambiar a medida que pasa el tiempo.

7.- ¿Se han realizado la correcta implementación en las áreas de bodega, bar, cocina, restaurante; que evidenciaron problemas de equipamiento en el hotel que administra?

Si, hasta ahora todo nos ha dado buenos resultados.

8.- ¿En el ámbito económico, en qué medida ha afectado al hotel que administra la remodelación e implementación de las áreas de bodega, bar, cocina y restaurante?

Las remodelaciones vienen de acuerdo a las ganancias del hotel. El hotel ha tenido buena acogida y por ende no nos ha afectado tanto en lo económico, es un gasto que se convierte en inversión y que se debe hacer para mantener buenas críticas y la gente vuelva.

9.- ¿Luego de la remodelación e implementación de las áreas de bodega, bar, cocina y restaurante del hotel que administra; que beneficios le brindaron a la institución?

Mayor comodidad, un mejor ambiente laboral han sido 43 años de experiencia y vamos creciendo cada día más y todo lo que hemos hecho nos da como beneficio la satisfacción de nuestros clientes y su fidelidad al momento de escogernos, genera más ingresos y estabilidad.

3.1.2 Entrevista Hotel Caridi Chipipe

Gerente y Propietario: Jorge Veintimilla Celi

1.- ¿Cuántos años tiene en funcionamiento el hotel que administra?

Las instalaciones tienen nueve años, pero desde que lo compramos lleva un año y seis meses con el nombre de Caridi Chipipe.

2.- ¿Cuál es la capacidad de alojamiento del hotel que administra?

De 89 a 120 personas, tenemos 47 habitaciones.

3.- ¿Posee el personal adecuado para atender la capacidad de alojamiento del hotel que administra?

Sí, somos once personas los cuales nos dividimos entre Departamento de cocina, recepcionistas, amas de llaves y meseros.

4.- ¿Ha presentado algún tipo de inconveniente de dimensionamiento en las áreas de bodega, bar, cocina, restaurante; del hotel que administra?

Sí, el área que nos hace falta es un salón de eventos, nos hemos dado cuenta que cuando alquilamos el lugar nos hace falta espacio para aquello; con el tema de las habitaciones y cocina no tenemos queja alguna, todo funciona de manera correcta.

5.- ¿Se han realizado remodelaciones en áreas de bodega, bar, cocina, restaurante; que evidenciaron problemas de dimensionamiento en el hotel que administra?

Cuando llegamos empezamos a remodelar las habitaciones, a éstas le cambiamos los televisores, aires acondicionados, a muchas también los colchones y camas, cubrimos aquellos cables que se podían ver a simple vista; a la piscina le dimos un mejor mantenimiento ya que estaba muy descuidada y las paredes lucen más radiantes con nuevos y modernos colores.

6.- ¿Ha presentado algún tipo de inconveniente de equipamiento en las áreas de bodega, bar, cocina, restaurante; del hotel que administra?

Sinceramente no, ya que acoplamos con tiempo siempre la bodega acorde a las necesidades que los huéspedes requieren usualmente más.

7.- ¿Se han realizado la correcta implementación en las áreas de bodega, bar, cocina, restaurante; que evidenciaron problemas de equipamiento en el hotel que administra?

En éste momento nos encontramos aun renovando los aires acondicionados de las habitaciones y poco a poco vamos mejorando la calidad de todo lo que conforma el Hotel Caridi Chipipe.

8.- ¿En el ámbito económico, en qué medida ha afectado al hotel que administra la remodelación e implementación de las áreas de bodega, bar, cocina y restaurante?

En el ámbito económico no nos ha afectado en casi nada ya que con las mismas ganancias del hotel vamos incrementando las mejoras.

9.- ¿Luego de la remodelación e implementación de las áreas de bodega, bar, cocina y restaurante del hotel que administra; que beneficios le brindaron a la institución?

Me di cuenta que todo empezó a cambiar desde la renovación de los televisores, todo está mejorando, los clientes regresan más seguido y los buenos comentarios acerca de las nuevas instalaciones dan excelentes referencias para atraer más turistas.

Capítulo IV

Evaluación de las necesidades de dimensionamiento y equipamiento de un Hotel de 5 Estrellas para un destino de sol y playa, caso General Villamil Playas

4.1 Alcance

Aprovechar el potencial turístico del cantón General Villamil Playas.

4.2 Requisitos obligatorios para las tipologías que no se encuentran determinadas como categoría única

4.2.1 Requisitos generales

Dentro de los requisitos generales con lo que contempla el Reglamento de Alojamiento Turístico ecuatoriano están:

- Contar con sistema de iluminación de emergencia.
- Identificar y señalar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salida de emergencia, extintores y mangueras, según las disposiciones de la Autoridad competente.
- Exhibir en cada habitación y piso, un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente.
- Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes.
- Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento.
- En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento.
- Equipar con contenedores de desechos, deberán estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos.
- Identificar y señalar las áreas asignadas para fumadores, en caso de existir.
- Identificar las áreas con facilidades para personas con discapacidad.
- Colocar letreros que promuevan el uso eficiente del agua en cuartos de baño y aseo de habitaciones, cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes, y

cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes, y en áreas del personal.

- Identificar y señalar el número de piso.
- Identificar y señalar las habitaciones por piso.
- Identificar y señalar las áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios.
- Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción.
- Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo).
- Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped.
- Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad nacional de Turismo.
- Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.
- Equipar al menos un área común con cámara de seguridad. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo.
- Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se proveerá otro tipo de auxilio y/p apoyo inmediato.
- Los establecimientos de alojamiento turístico ubicados en la Franja Marino Costera deberán contar con filtros de arena para aguas grises.
- Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos.
- Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con instalaciones eléctricas cuyo voltaje sea de 110V y 220V, debidamente señalado.

4.2.2 Requisitos de Infraestructura

- Acceso al establecimiento y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad.
- Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento.
- Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores, con especial énfasis en cuartos de baño y aseo, bodegas, y áreas de preparación de alimentos.

- Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento.
- Contar con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos en cuartos de baño y aseo, bodegas, áreas con uso de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos.
- Contar con elementos antideslizantes en pisos de cuartos de baño y aseo, accesos, escaleras, áreas de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos.
- Destinar áreas para uso común y/o múltiple para huéspedes.
- En caso de contar con áreas para fumadores se deberá cumplir con los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco.
- Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos.
- Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros).
- Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros.
- Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros.
- Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos.

4.2.3 Requisitos de Servicios

- Proveer de agua las veinticuatro horas.
- Servicio de custodia de equipaje.
- Servicio de internet en áreas de uso común.
- Botiquín con contenido básico.
- Servicio de recepción, consejería o guardianía las 24 horas.

- Proveer el servicio diario de limpieza.
- Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias.

4.2.4 Requisitos de Área de Clientes

- Identificar y señalizar por genero los cuartos de baño y aseo en áreas comunes.
- La dimensión de los cuartos de baño y aseo estará determinada por la capacidad del servicio a prestar.
- Equipamiento:
 - Inodoro con asiento y tapa.
 - Espejo sobre el lavamanos.
 - Tomacorriente.
 - Basurero con funda y tapa.
 - Dispensador de jabón de pared o desechable.
 - Jabón líquido
 - Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables.
 - Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo.
 - Papel higiénico
 - Dispensador de desinfectante de manos fuera del servicio higiénico.
 - Gel desinfectante de manos.
 - Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.
 - Cartilla de control de limpieza.

4.2.5 Requisitos de Habitaciones

- Los establecimientos de alojamiento deberán contar con un mínimo de 5 habitaciones.
- Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.
- Las dimensiones de cama(s) se aplicarán según lo establecido.
- Equipamiento:
 - Colchón
 - Protector de colchón
 - Sábanas

- Cobijas
- Cubrecama, edredón o plumón
- Almohada(s) por plaza
- Protector de almohada
- Al menos un velador o mesa de noche
- Basurero con tapa.
- Cobija extra a petición de huésped
- Al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes.
- Teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio.
- Informativo del establecimiento, que incluya políticas, datos sobre los servicios generales y adicionales, horarios de prestación de servicios, horarios de ingreso (check in) y salida (check out), teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación.
- Contar con agua para consumo en la habitación.

4.2.6 Requisitos de Cuarto de baño y aseo privado

- Equipamiento:
 - Iluminación eléctrica central o similar, controladas junto a la puerta de acceso.
 - Tina y/p ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño.
 - Lavamanos.
 - Espejo sobre el lavamanos.
 - Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso.
 - Tomacorriente.
 - Inodoro con asiento y tapa.
 - Basurero con tapa.
 - Toallero y/o gancho.
 - Jabón en lavamanos.
 - Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables.
 - Porta papel o dispensador en papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo.
 - Papel higiénico.

4.3 Requisitos Distintivos para establecimientos de alojamiento turístico categorizados como 5 estrellas.

4.3.1 Requisitos Distintivo de Servicio

- Proveer del servicio renta de equipos deportivos.
- Contar con torres de observación o miradores.
- Contar con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad, conforme lo establecido por la Autoridad competente.
- Personal multilingüe.
- Señalética en todo el establecimiento en idiomas: inglés y español.

4.3.2 Requisitos Distintivos de Calidad

- Contar con sistemas de cortesías y atenciones a huéspedes destacados y/o frecuentes.
- Demostrar la ejecución de auditorías internas de calidad al menos una vez al año.
- Al menos el 15% de los productos para alimentación son orgánicos.
- Contar con un manual de procedimientos.
- Contar con ropa de cama hipoalergénica.

4.3.3 Requisitos Distintivos de Responsabilidad Social Corporativa

- Ofrecer al huésped actividades que involucren a la comunidad local.
- Al menos el 15% de sus proveedores son microempresarios o grupo comunitarios de su entorno local más cercano.
- Contar y aplicar con una política de responsabilidad social corporativa.

4.3.4 Requisitos Distintivos Ambientales

- Fomentar el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura vernácula de la zona que armonice con el entorno.
- Contar con cocinas de inducción.
- Contar con programas de manejo de desechos (elaboración de abono, reciclaje de plásticos, entre otros).
- Contar con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras).
- Uso de productos biodegradables.

- Demostrar la ejecución de auditorías internas de medio ambiente al menos una vez al año.
- Contar con un manual para la implementación de buenas prácticas ambientales.

4.4 Requerimiento de un Hotel de 5 estrellas

4.4.1 Requerimientos de Infraestructura

Instalaciones generales

- Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.
- Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.
- Generador de emergencia:
 - Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.
- Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes:
 - Con sistema de válvula de presión.
 - Las 24 horas
 - Centralizada.
- Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.
- Contar con los siguientes servicios:
 - Piscina
 - Hidromasaje
 - Baño turco
 - Sauna
 - Gimnasio
 - SPA
 - Servicio de peluquería
 - Local comercial afín a la actividad.
 - Áreas deportivas
 - Exposición de colección de arte permanente o temporal
 - Salones para eventos.

- Acondicionamiento térmico en áreas de uso común enfriamiento o calefacción artificial.
- Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:
 - Cuartos de baño y aseo
 - Duchas
 - Vestidores
 - Áreas de almacenamiento de artículos personales (casilleros)
 - Área de comedor.
 - Área administrativa.

4.4.2 Accesos

- Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.

4.4.3 Ascensores

- Ascensor(es) para uso de huéspedes:
 - Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.
- Ascensor de servicio:
 - Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.

4.4.4 Área de Clientes

Áreas de clientes - General

- Centro de negocios con servicio de internet:
 - 16 horas
- Área de vestíbulo
 - Incluye recepción (con mobiliario), consejería y salas.
- La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.
- Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento:
 - Cafetería.
 - Con carta en español e inglés.

- Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.
- Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.

Áreas de clientes - Habitaciones

- Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.
- Habitaciones con cuarto de baño y aseo.
- Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.
- Habitaciones insonorizadas.
- Internet en todas las habitaciones
- Caja de seguridad en habitación.
- Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
- Almohada extra a petición del huésped.
- Frigobar.
- Portamaletas.
- Closet y/o armario.
- Escritorio y/o mesa.
- Silla, sillón o sofá.
- Funda de lavandería.
- Luz de velador o cabecera por plaza.
- Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
- Televisión ubicada en mueble o soporte:
 - Con accesos a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital.
- Teléfono en habitación.

- Teléfono en cuarto de baño y aseo.
- Servicio telefónico:
 - Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.
 - Con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.
 - Las 24 horas.

Área de clientes – Cuarto de baño y aseo privado

- Agua caliente en ducha de cuartos de baño y aseo privado
 - Agua caliente
 - Centralizada
 - Las 24 horas.
 - Con sistema de válvula de presión.
- Iluminación independiente sobre el lavamanos.
- Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.
- Espejo flexible de aumento.
- Secador de cabello.
- Juego de toalla por huésped
 - Cuerpo
 - Manos
 - Cara
- Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.
- Amenities de limpieza
 - Champú
 - Jabón
 - Papel higiénico de repuesto
 - Vaso
 - Acondicionador
 - Enjuague bucal
- Amenities de cuidado personal
 - Crema
 - Pañuelos desechables

- Algodón
- Cotonetes
- Toallas desmaquillantes
- Amenities adicionales
 - Gorro de baño
 - Peinilla
 - Lustrador de zapatos
 - Kit dental
 - Costurero
- Bata de baño
- Zapatillas disponibles en la habitación

Servicios

- Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.
- Servicio de lavandería propio o contratado.
- Servicio de limpieza en seco propio o contratado.
- Servicio de planchado
 - Propio o contratado.
 - Plancha a disposición del huésped.
- Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.
 - 24 horas
 - Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.
- Contar con el personal profesional o certificado en competencia laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
- Contar con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo o guardianía las 24 horas.
- Servicio de botones las 24 horas con atención en español y un idioma extranjero de preferencia inglés.
- Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.

- Servicio médico para emergencia propio o contratado.
- Valet parking.
- Servicio transfer, propio o contratado.
- Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.
- Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.
- Silla de ruedas disponible para el uso del huésped.
- Servicio adicional a petición del huésped.
 - Cama extra.
 - Cuna
 - Silla bebe.

4.4.5 Áreas del Hotel

Las áreas del hotel de 5 estrellas para el hotel de sol y playa estarán compuestas por la siguiente manera:

- 90 habitaciones de lujo bien distribuidas y equipadas a su máxima capacidad. (cuantas dobles, cuantas sencillas, cuantas de dos tres o cuatro camas – para saber cuál es la mejor distribución)
- Bodegas con capacidad operativa para atender la demanda.
- Bares con capacidad operativa para atender la demanda.
- Cocinas con capacidad operativa para atender la demanda.
- Restaurantes con capacidad operativa para atender la demanda.
- Lavanderías con capacidad operativa para atender la demanda.

En base a las habitaciones (capacidad de hotel, es decir 90 habitantes) se realiza el correcto funcionamiento, dimensionamiento de las áreas mencionadas.

4.5 Áreas

4.5.1 Habitaciones

- 30 habitaciones simples (Capacidad 30) 15 m² incluido cuarto de baño
- 20 matrimoniales (Capacidad 40 personas) 22 m² incluido cuarto de baño
- 20 habitaciones dobles (80 personas) 22 m² incluido cuarto de baño

- 20 suites (Capacidad 40 personas) 25 m2 incluido cuarto de baño

Las habitaciones estarán conformadas como lo muestra el siguiente cuadro:

- Camas
- Almohadas
- Colchones
- Sabanas
- Cobertores
- Protectores de colchón
- Caja fuerte
- Teléfono
- Televisión
- Armario
- Sofás
- Lámparas
- Veladores
- Bote de basura
- Reloj despertador
- Aire acondicionado
- Perchas
- Alfombra
- Mini refrigerador
- Escritorios
- Cómodas
- Block anotador
- Bolígrafos

Los baños de las habitaciones cuentan con:

- Bata y pantuflas
- Toallas 13 x 13 cm

- Toallas 40 x 50 cm
- Amenidades
- Secadoras
- Dispensador de papel
- Cafeteras
- Accesorios para servir
- Tazas de café/4p
- Accesorios para preparar
- Tina hidromasaje
- Bebidas
- Bote de basura
- Espejos

Tabla 17

Habitación simple

Habitación con:	Baño con:
Cama de dos plazas (135 x 190 cm)	Bata y sandalias de baño
Lencería fina	Secador de cabello
Televisión LED de 32"	Finos amenities
CNT TV	
Reloj radio	
Mini bar	
Caja de seguridad	
Escritorio de trabajo	
Internet inalámbrico	
Teléfono de discado directo	
Área total	15 m ²
Porcentaje de iluminación	20%
Porcentaje de ventilación	50%

Elaborado por: Carlos Portugal

Tabla 18

Habitación matrimonial

Habitación con:	Baño con:
Cama de dos plazas con techo (135 x 190 cm)	Bata y sandalias de baño
Lencería fina	Secador de cabello

Televisión LED de 32"	Finos amenities
CNT TV	
Reloj radio	
Mini bar	
Caja de seguridad	
Escritorio de trabajo	
Internet inalámbrico	
Teléfono de discado directo	
Área total	22 m ²
Porcentaje de iluminación	20%
Porcentaje de ventilación	50%

Elaborado por: Carlos Portugal

Tabla 19

Habitación doble

Habitación con:	Baño con:
2 Cama de dos plazas (135 x 190 cm)	Bata y sandalias de baño
Lencería fina	Secador de cabello
Televisión LED de 32"	Finos amenities
CNT TV	
Reloj radio	
Mini bar	
Caja de seguridad	
Escritorio de trabajo	
Internet inalámbrico	
Teléfono de discado directo	
Área total	22 m ²
Porcentaje de iluminación	20%
Porcentaje de ventilación	50%

Elaborado por: Carlos Portugal

Tabla 20

Suite

Habitación con:	Baño con:
Cama de dos plazas (135 x 190 cm)	Tina de hidromasaje
Lencería fina	Bata y sandalias de baño
Televisión LED de 42"	Secador de cabello
CNT TV	Finos amenities
Reloj radio	Teléfono
Mini bar	Sala Recibidor:
Caja de seguridad	Sofás confortables
Escritorio de trabajo	Televisión de 42"
Internet inalámbrico	Escritorio de trabajo
Teléfono de discado directo	Mini bar

Área total	25 m ²
Porcentaje de iluminación	20%
Porcentaje de ventilación	50%

Elaborado por: Carlos Portugal

4.5.2 Bodegas

4.5.2.1 Aspectos

- Suelos y pavimentos impermeables, de fácil reposición, limpieza y desinfección. Evitar desniveles y escalones.
- Techos lisos, a ser posible, modulares y desmontables y de fácil limpieza. Altura aconsejable de 3 a 4 metros.
- Paredes lisas, colores blancos o muy claros y revestimiento mínimo de 2m de altura (alicatado, acero inoxidable).
- Puertas y ventanas desmontables de fácil limpieza, rejilla contra insectos.
- Iluminación adecuada (150 / 200 lux).
- Condiciones ambientales (temperatura, humedad, extracción y ventilación)

4.5.2.2 Dimensionamiento

Para el cálculo del dimensionamiento de las bodegas de almacenamiento se ha utilizado la siguiente formula:

$$\textit{Dimensionamiento total Bodega} = (0,5 \text{ m}^2 \times \textit{capacidad total del establecimiento})$$

$$\textit{Dimensionamiento total Bodega} = (0,5 \text{ m}^2 \times 190)$$

$$\textit{Dimensionamiento total Bodega} = 95 \text{ m}^2$$

$$\textit{Dimensionamiento por Bodegas} = (\textit{Dim Total Bodega} \div \textit{numero de bodegas})$$

$$\textit{Dimensionamiento por Bodegas} = (95 \text{ m}^2 \div 9)$$

$$\textit{Dimensionamiento por Bodegas} = 10,5 \text{ m}^2$$

Por los tanto, el dimensionamiento total del área de bodega es de 95 m² para un hotel de cinco estrellas, la segunda fórmula, permitió identificar que las 9 subdivisiones del área de bodega tendrán una dimensión de 10,5 m² cada una.

4.5.2.3 Equipamiento

- Basculas
- Carretillas
- Escaleras
- Sistemas de estanterías para almacenamiento.
- Recipientes plásticos para almacenamientos en cámaras.

4.5.2.4 Áreas de bodega

El área de bodega de un Hotel de 5 estrellas está compuesta por:

- Bodega de secos
 - Economato
 - Enlatados
 - Frascos
 - Botellas
- Bodega de vinos
 - Blancos refrigerados
 - Tintos no refrigerados
- Bodega de frio
 - Pescados y mariscos
 - Frutas y legumbres
 - Aves y carnes
 - Lácteos
- Bodega de productos de limpieza.
- Bodega de químicos.
- Bodega de vajilla.
- Bodega de mantelería, lencería y uniforme
- Bodega de cristalería
- Bodega de vinos

4.5.3 Bar

Para el cálculo del dimensionamiento del bar se ha tomado en cuenta el 25% de la capacidad del establecimiento de alojamiento turístico, por lo tanto, la formula son las siguientes:

$$\text{Capacidad Bar} = (\text{Cap Total Establecimiento} \times 25\%)$$

$$\text{Capacidad Bar} = (190 \text{ personas} \times 25\%)$$

$$\text{Capacidad Bar} = 48 \text{ personas}$$

$$\text{Dimensionamiento Bar} = (\text{Cap Bar} \times 1,5 \text{ m})$$

$$\text{Dimensionamiento Bar} = (48 \text{ personas} \times 1,5 \text{ m})$$

$$\text{Dimensionamiento Bar} = 72 \text{ m}^2$$

Por lo tanto, el dimensionamiento total del bar para un hotel de cinco estrellas es de 72 m² con una capacidad de 48 personas.

4.5.3.1 Equipamiento

- Mesas
- Sillones
- **Barra:** Debe estar siempre limpia, por ser el lugar en el que se recibe y atiende al cliente.
- **Servilletas:** Aunque pueden ser de tela, se ha generalizado el uso de las servilletas de papel, pues resultan adecuadas en comidas informales.
- **Cubre bandejas:** Son utilizadas, para cubrir las bandejas. Estos paños tienen la misma forma y tamaño que la bandeja.
- **Paños y rejillas:** Para la limpieza y el repaso del material, el mobiliario y la maquinaria.
- **Manteles:** Para vestir las mesas.
- Coctelera
- **Shot glass (vaso corto o vaso medidor):** También puede utilizarse como vaso medidor, es indispensable en todo bar.

- Vaso mezclador
- Colador para coctel
- Medidor u oncera
- Saca corchos
- **Espátulas para trabajar en plancha:** Generalmente la de pintor, la acodada y la espátula larga o ballena.
- **Cortahuevos o guitarra:** Utilizado para huevos duros en rodajas.
- **Molde de huevos plancha:** Empleado para dar una forma determinada al huevo (molde cuadrado o redondo) con el tamaño de una rebanada de pan inglés.
- **Pinzas:** necesarias en la manipulación de alimentos.
- **Cuchillos:** Los de uso más común en una barra son: puntillas, cuchillo de pan, cuchillo jamonero, trinchante o tranchelar.
- **Tablas de corte, mangas y boquillas, peladores, vaciadores, varillas:** Así como recipientes para la presentación de los alimentos una vez elaborados como son fuente, bandejas, viles, entre otros.
- Hieleras de mesa
- Tenazas de mesa
- Tablas para cortes de fruta
- Destapadores
- Exprimidor de limones
- **Jarra de cerveza:** Existen multitud de formas, tamaños y cualidades. Es muy frecuente que cada marca de cervezas saque al mercado un tipo de copa o jarra específico para el servicio de su cerveza.
- **Copa de agua:** Generalmente utilizada para el servicio de agua.
- **Copa de coctel o Martini:** Se consigue en tamaños de tres a seis oz. Perfecta para Martinis, Manhattans, Stingers y otras bebidas clásicas.
- **Copa de vino blanco:** se consigue en forma de tulipán en tamaños de cinco a diez oz. Prefiera las copas para vino pequeñas.
- **Copa de vino tinto:** Tiene forma de balón y se consigue en tamaños de cinco a diez oz. El recipiente más ancho permite que el vino respire.

- **Copa de champaña:** La boca es más estrecha para evitar que se escapen las burbujas que forma el gas.
- **En las rocas (rocks glass) o vaso corto:** También conocido como old fashioned. El tamaño varía de cinco a diez oz. Utilice la variedad de cinco a seis oz, y agregue mucho hielo.
- **Vasos highball y vasos Collins o largos:** Los más versátiles de todos los vasos. Su tamaño varía de ocho a doce oz.
- **Copa de cordiales o licores:** Aparte de usarla para cordiales, también sirve para bebidas que se tomen puras.
- **Copa de brandy o cañac:** Se consigue en diferentes tamaños; de tallo corto y gran capacidad, debe caber en la mano para que al sostenerla se caliente el brandy o el cañac.
- **Máquina para fabricar hielos:** Estas máquinas producen hielo para abastecer al establecimiento de forma interrumpida.
- Licuadora
- Refrigeradora
- Máquina para lavar vasos
- Ceniceros
- Estantes y encimeras
- Cámaras o botelleros
- Lavavajillas
- **Expendedor de cerveza:** Llamado grifo de cerveza, aunque este es solo una parte, ya que se compone de: grifo, serpentín, barril, botella de anhídrido carbonco (CO₂):
- **Pila o fregadero:** Es imprescindible tener dentro de la barra una o dos pilas con grifos, pues es necesario poder utilizar agua corriente. En ella se lavará aquel material que por su tamaño o delicadeza no se puede introducir en el lavavajillas.
- **Cafetera:** Se utiliza comúnmente la cafetera exprés o italiana
- **Molinillo de café:** Es un aparato independiente, se coloca siempre al lado de la cafetera. Sirve para moler el café y dosificar la carga que se debe utilizar.
- **Termo:** Es un depósito grande en que se mantiene el líquido que hay que calentar al baño maría, generalmente leche.

- **Batidora:** Para la elaboración de batidos naturales hechos principalmente de helado, leche y sirope al gusto.
- Exprimidor
- Picadora de hielo
- Microondas
- Plancha
- **Tostadora:** Es un pequeño aparato electrónico que se utiliza para tostar y gratinar rebanadas de pan a las que se le incorporan distintos tipos de alimentos que vayan a ser gratinados o tostados.
- **Expositor de alimentos:** Se trata de muebles con vitrina especialmente diseñadas e indicados para la exposición visual de alimentos al público.

4.5.4 Cocina

4.5.4.1 Dimensionamiento

El dimensionamiento de la cocina del Hotel de 5 estrellas, considerando el 100% de la capacidad hotelera, y una vez determinado el área total del restaurante, se procede a realizar la siguiente formula:

$$Dim\ Cocina = (area\ m2\ total\ restaurante\ x\ 40)/60$$

$$Dim\ Cocina = (285\ m2\ x\ 40)/60$$

$$Dim\ Cocina = 190\ m2$$

Por lo tanto, se obtiene que el dimensionamiento de la cocina es de 190 m².

4.5.4.2 Principios de la cocina

Los principios los cuales debe cumplir la cocina del Hotel de 5 estrellas son los siguientes:

- La cocina y el comedor al cual sirven deben estar en el mismo nivel y lo más cerca posible.
- Una sola cocina debe poder atender al máximo de puntos de venta posible.
- Una sola cocina debe poder atender al máximo de puntos de venta posible.

- La cocina debe estar muy bien comunicada con el almacén, entrada de proveedores y salida de basuras.
- La cocina no debe estar en un sótano, si se pretende utilizar gas propano.
- La cocina principal debe estar muy bien comunicada con las cocinas satélites.

4.5.4.3 Dependencias de la cocina

Las dependencias de la cocina de un hotel de 5 estrellas son:

- Área Caliente
- Área fría
- Área de Posillería
- Área de Producción
- Área de Personal
- Área de Panadería
- Área de Pastelería



Figura 15 Área de cocción

Fuente: Datos de la investigación

4.5.4.4 Principios para una buena distribución

- Eliminar tráfico cruzado de los colaboradores del área de cocina.
- Minimizar la distancia que debe haber entre la zona de entrega de platos y las mesas del restaurante.
- Aglomerar las zonas de trabajo.
- Evitar cruzar los alimentos crudos con los alimentos preparados.
- Evitar cruzar los alimentos con los desperdicios.

- Debe existir una zona de almacenamiento en cada zona de trabajo.
- Apartar los equipos o maquinarias de calor de las que producen frío.
- Utilizar el 100% de luz natural.
- Excelente visibilidad entre las dependencias de la cocina.

4.5.4.5 Equipamiento

- Coche montacargas
- Congelador horizontal
- Congelador vertical
- Máquina de hielo
- Peladora de papas
- Molino de carne
- Estantería
- Sierra eléctrica
- Mesa fría
- Estantería
- Leudador de pan
- Lavavajilla
- Mesa de trabajo
- Baño maría
- Plancha
- Mesa de trabajo
- Freidor de papas 2 pozos
- Sartén basculante
- Fregadero con rejilla
- Marmita
- Parrilla
- Coche para almacenaje de papas
- Vitrina panorámica
- Mesa de trabajo tipo escurridera

- Coche transportador para papas cortadas
- Cámara de conservación
- Cámara de congelación
- Empacadora al vacío
- Mesa con base refrigerada
- Repisa superior para despacho
- Mesa de trabajo
- Repisa para anclar a pared
- Campana de extracción e inyección
- Motor de inyección
- Motor de extracción
- Cocina de 6 quemadores
- Horno de convección
- Vitrina vertical congelante
- Repisa para anclar a pared
- Batidora amasadora
- Repisa superior para despacho
- Mesa de preparación con base refrigerada
- Mesa de despacho con repisas superiores
- Mesa de preparación con base refrigerada
- Mesa de trabajo con pozo y salpicadero
- Repisa para anclar a pared
- Self cooking center
- Mesa de apoyo
- Estación de papas
- Campana de extracción e inyección
- Motor de inyección
- Motor de extracción
- Mesa de apoyo para cocina
- Coche portabandejas

- Mesa prelavado
- Fregadero de ollas
- Mantequillero
- Mesa de gabinete

4.5.5 Restaurante

El Hotel de 5 estrellas propuesto tendrá un dimensionamiento de restaurante aplicando la siguiente formula:

$$\text{Dimensionamiento Restaurante} = (\text{Numero de comensales} \times 1,5 \text{ m}^2)$$

$$\text{Dimensionamiento Restaurante} = (190 \text{ mensales} \times 1,5 \text{ m}^2)$$

$$\text{Dimensionamiento Restaurante} = 285 \text{ m}^2$$

$$\text{Dim Cocina} = (\text{area m}^2 \text{ total restaurante} \times 40) / 60$$

$$\text{Dim Cocina} = (285 \text{ m}^2 \times 40) / 60$$

$$\text{Dim Cocina} = 190 \text{ m}^2$$

Por lo tanto, la parte operativa del área de restaurante es de 285 m² lo que representa al 60%. El 40% restante es el equivalente al dimensionamiento de la cocina que es 190 m². Consecuentemente, la superficie total del área del restaurante es de 448 m².

4.5.5.1 Forma

Lo ideal es que el restaurante sea lo más diáfano posible, permitiendo realizar diferentes montajes, por lo que se deben evitar, dentro de lo posible, vigas, pasillo y recovecos que impidan aprovechar el espacio disponible.

4.5.5.2 Ubicación

Debe estar situado en un lugar lo más próximo a la cocina, para evitar demoras en el servicio, y separado de esta por dobles puertas batientes, consiguiendo así crear una cámara que cumpla las funciones de aislamiento térmico, acústico y de humos y olores. Han de ser de un único sentido de circulación (por lo que serán de dos vías). Estas puertas contarán en la parte superior con un cristal que permita ver al otro lado de la puerta si viene alguien, para

evitar accidentes y roturas; y en la parte inferior estará reforzada con una chapa metálica que absorba los golpes al abrir la puerta con los pies.

4.5.5.3 Suelo

Son la base del restaurante desde el punto de vista estético y funcional, ya que sobre ellos se mueven el personal y los clientes, se colocan mesas, tableros, sillas y mobiliario en general, y por debajo de ellos pasan instalaciones de agua, electricidad, entre otros. Existen multitud de suelos atendiendo al material que los forman (ladrillo, cerámica, mármol, mosaico, pizarra, madera, alfombras moquetas, entre otros. A la hora de elegir uno u otro, se debe tener en cuenta la comodidad, dejando aspectos decorativos a un lado como el color, los dibujos, entre otros.

4.5.5.4 Paredes

Los materiales y colores empleados deberán ir en consonancia con el resto de la decoración y el ambiente que se pretenda conseguir. Si el material empleado es decorativo por sí mismo, como el ladrillo visto, la madera o el granito, se puede dejar a la vista.

4.5.5.5 Iluminación

Su importancia es indudable. Se debe aprovechar siempre que sea posible la luz natural por ser, sin lugar a dudas, la más barata. Como principio fundamental, la luz debe cubrir las exigencias mínimas necesarias para poder trabajar de forma eficiente y segura. Las zonas de circulación deberán tener buena iluminación.

4.5.5.6 Equipamiento de un restaurante

- **Buffet (Bufé)**



Figura 16 Tipos de buffets

Fuente: Datos de la investigación

Existen muebles específicos, empleados en el montaje de bufés, con toda una gama de accesorios que los complementan, las referencias más usuales dependiendo de la envergadura y necesidades del establecimiento son: buffets fríos y calientes; islas para bebidas, postres, panes; show cookings; buffets especiales para work y sushi.

- **Las mesas**

Las mesas que tendrá el restaurante del Hotel de 5 estrellas deben tener una medida de 84 cm de altura. Los tableros serán rectangulares con una medida de 1,40 m por 76 cm con una capacidad de 4 personas.



Figura 17 Mesa

Fuente: Datos de la investigación

- **Los manteles**

Los manteles son parte del equipamiento de un restaurante, por lo tanto, estos deben ser resistentes, de fácil lavado y de buena calidad. Elaborado en Granite o borlón. El cálculo de las medidas de los manteles se debe considerar las medidas de largo y ancho de las mesas rectangulares, para luego aumentar las caídas en ambos lados. Se debe considerar un 10% adicional si se compra la tela para confeccionar los manteles, debido al dobladillo del borde y la reducción del primer lavado.



Figura 18 Manteles

Fuente: Datos de la investigación

- **Las sillas**



Figura 19 Sillas

Fuente: Datos de la investigación

Las sillas no tienen medida única, esta va en función de la mesa, en este caso, las mesas son rectangulares y las sillas deben cumplir con las siguientes medidas: de largo 93 cm, ancho de asiento 42 cm, ancho de patas 57 cm

- **Las vajillas**

Las vajillas deben ser de porcelana, color blanco, con el logo impreso del establecimiento. A continuación, se describe cada una de ellas.

Tabla 21

Vajillas

Descripción	Med / Cap	Observaciones
Plato de entrada	15 y 18 cm	Se emplea como plato de postre.
Plato de fondo	28 a 31 cm	Existen diversas medidas de acuerdo a la marca y necesidades del establecimiento.
Plato de fondo ovalado	18 a 33 cm	Existen diversas medidas de acuerdo a la marca y necesidades del establecimiento.
Tazas	320 ml	Conocidas como cremeras.
Taza para consomé	226 ml	Otros diseños y capacidades.
Platillos	12 a 15 cm	Conocidos como saucer
Plato ensaladera	10 a 16 cm	Se emplea como bowl de frutas
	140 a 281 ml	
Porta mantequilla	11 a 13 cm	Se usa como porta mermelada.

Plato para pan	12 a 15 cm	Conocido como plato de mantequilla
Azucarero		Azúcar en granel o azúcar en sobre.
Cremeras	3,5 y 5.5 oz	Metal, plásticos y porcelana.
Plato para caracol	13 y 16 cm	Metal o loza
Tazas mugs	250 a 500 ml	
Tazas de expreso	100 a 150 ml	
Tazas cappuccino o te	7 oz.	
Plato para creme brule	14 cm	
Plato souffle	12 cm	
Florero		No deben ser demasiados grandes.
Teteras	18 oz	
Cafeteras	10 a 12 oz.	Plásticos o de vidrio
Plato para banana split		Vidrio o de loza.
Porta huevos		Vidrio, metal, loza o cerámica
Salseas		Loza o metal
Fuentes de mesa		Loza, cerámica.
Queseras		Plastifico, verde o cerámica.

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Carlos Portugal



Figura 20 Vajillas

Fuente: Datos de la investigación

- **Cubiertos**

Los cubiertos, al igual que la vajilla, presenta distintas medidas las mismas que van en función al diseño, uso y marca. Los más conocidos son el tenedor, el cuchillo, la cuchara, la cucharita, además de otros que dependen del empleo que se les dé. Los cubiertos son de acero inoxidable y tienen medidas frecuente de 20 a 22 cm.

Tabla 22

Cubiertos

Descripción	Medidas	Características
Cubiertos de pescado	18.5 cm	
Tenedor pastel	13 cm	
Tenedor postre	17 cm	
Tenedor para caracol	11.5 cm	Tiene dos puntas.
Tenedor	22 a 23 cm	
Tenedor de ensalada	24 cm	Tiene 3 puntas, forma de cuchara
Tenedor para trinchar	24 cm	
Cuchillo para trinchar	24 cm	
Cubierto de cangrejo o langosta		
Cuchillos quesos		Distintas formas,
Tenedor para carne		Tiene dientes y filo.
Cuchillo para plato fondo	22 cm	No tiene filos dentados.

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Carlos Portugal



Figura 21 Cubiertos

Fuente: Datos de la investigación

- **Cristalería**

Tabla 23

Cristalería

Descripción	Medidas	Características
Copa Flute	6 a 8 oz	
Copa Margarita	9 oz	
Copa Martini	5 1/2 oz	
Copa Cognac	5 a 20 oz	

Botellas decantar	1,5 a 2 l.	
Copa vino blanco	12.5 oz	También hay pequeñas de 5 oz.
Copa vino tinto	15 oz	Son para reservas, hay medidas de 6 oz.

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Carlos Portugal



Figura 22 Cristalería

Fuente: Datos de la investigación

- **Aparadores y estaciones**

Tabla 24

Aparadores y estaciones

Descripción	Características
Bandejas	Anti-deslizantes, pueden ser rectangulares, ovaladas y circulares.
Wine Cooler	Conservador frío de vinos
Hielera	

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Carlos Portugal



Figura 23 Aparadores y estaciones

Fuente: Datos de la investigación

4.5.6 Salón de Eventos

4.5.6.1 Dimensionamiento

El salón de evento de Hotel de 5 estrellas se calcula el dimensionamiento de acuerdo a la siguiente formula:

$$\text{Dim salón de eventos} = (1 \text{ m}^2 \times \text{capacidad total del establecimiento})$$

$$\text{Dim salón de eventos} = (1 \text{ m}^2 \times 190)$$

$$\text{Dim salón de eventos} = 190 \text{ m}^2$$

Por lo tanto, el dimensionamiento total para el salón de eventos es de 190 m², con una capacidad de 190 personas.

4.5.6.2 Equipamiento

Los equipamientos del Salón de Eventos son:

- Mesas
- Sillas
- Centro de mesa
- Cristalería
- Equipo de logística
- Luces
- Pista de baile
- Pantalla gigantes
- Servilleteiros
- Mantelería
- Baños
- Lámparas
- Equipos de DJ

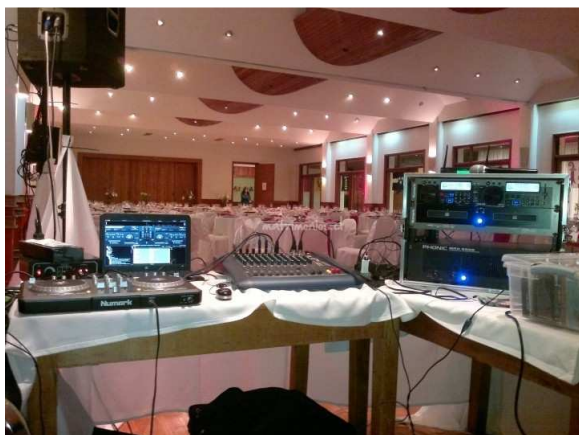


Figura 24 Salón de eventos
Fuente: Datos de la investigación

Conclusiones

La actividad turística se constituye como una de las actividades económicas más importantes en la generación de recursos dentro de la provincia del Guayas, por lo tanto, es importante aprovechar el potencial turístico del cantón general Villamil Playas para el bienestar de los sectores productivos y de la población en general, para lo cual se concluye lo siguiente:

- El análisis teórico del proyecto de investigación permitió recopilar toda la información necesaria y relevante sobre los hoteles de 5 estrellas. Por lo tanto, la propuesta de dimensionamiento y equipamiento para un hotel de sol y playa tiene una importancia trascendental como modelo para futuras construcciones de infraestructuras hoteleras.
- Se ha establecido el equipamiento y dimensionamiento de las áreas de habitaciones, bodega, bar, cocina, restaurante y salón de eventos respectivamente, bajo un exhaustivo trabajo investigativo analítico y de campo que permiten que establecer el presente modelo.
- Los gerentes hoteleros que deseen invertir o remodelar cualquiera de las áreas que se estipula en el proyecto, pueden tomar de base las consignas que se ha realizado en la propuesta del trabajo de investigación, debido a que se ha establecido un modelo para el equipamiento y mejoramiento de las áreas de habitaciones, bodega, cocina, bar, restaurante y salón de eventos.
- La normativa legal ecuatoriana, a través del Reglamento Turístico del Ecuador establece una serie de requisitos que deben cumplir los hoteles de 5 estrellas, lo cual se ha tomado muy en cuenta en el presente proyecto y sobre todo en la realización de la propuesta de investigación.

Recomendaciones

En base a las conclusiones propuestas para la aplicación del presente estudio se recomienda:

- Se dé la debida importancia al presente proyecto de dimensionamiento y equipamiento de las áreas de habitaciones, bar, bodegas, restaurante, cocina y salón de eventos de un hotel de 5 estrellas para un hotel de sol y playa.
- Debido a los avances tecnológicos que en la actualidad surgen, es importante que se actualice periódicamente los equipamientos de las áreas de habitaciones, bar, bodega, cocina, restaurante y salón de eventos.
- Los gerentes hoteleros que deseen invertir o remodelar cualquiera de las áreas que se estipula en el proyecto, deben cumplir con las especificaciones que se detalla en los puntos antes mencionado.
- Los gerentes hoteleros deben cumplir con los requisitos que debe poseer un Hotel de 5 Estrellas, además de los requisitos distintivos.

Bibliografía

- Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la Práctica de la Investigación. 7ma. Edición.* Guatamela: Universidad Rafael Landívar. Instituto de Investigaciones Jurídicas (III).
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 2da. Edición.* México: Editorial Pearson Educación.
- Cabero, C. (2012). *Organización de reuniones y eventos.* Madrid: Paraninfo.
- Cocinas Industriales. (2016). *Cómo calcular el aforo y flujo de clientela.* <http://www.cocinasindustriales.com/como-calcular-el-aforo-y-flujo-de-clientela>.
- Contreras, A. (2015). *Cien sonrisas de cinco estrellas: Anectotario hotelero y otras curiosidades.* Editorial Liber Factory.
- Delgado, I. (2016). *Oferta gastronómica.* Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Di Rienzo, J., Casanoves, F., Gonzalez, L., Tablada, E., Diaz, M., Robledo, C., & Balzarini, M. (2008). *Estadísticas para las Ciencias Agropecuarias/ Statistics for Agricultural Sciences.* Editorial Brujas.
- Diaz, E., & Leon, M. (2013). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración.* Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Ediciones, L. (2015). *El bar como departamento.* <http://www.hospitalidadynegocios.com/articles/1160/el-bar-como-departamento>.
- Editorial Vertice. (2008). *Gestión de hoteles.* Editorial Vertice.
- Equipo Vértice. (2010). *Atención al cliente: calidad en los servicios funerarios.* España: Editorial Vértice.

- Eventbrite. (2016). *¿Cómo calculo el espacio necesario para mi evento?* .
<https://www.eventbrite.com.ar/blog/antes-del-evento/como-calculo-el-espacio-necesario-para-mi-evento/>.
- Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la Investigación: Desarrollo de la inteligencia. 5ta. Edición*. México: International Thomson Editores.
- Foley, R. (2000). *Los Mejores Cocteles Para Dummies/the Best Cocktails For Dummies*. Bogotá.
- Garcés, H. (2000). *Investigación Científica*. Quito: Ediciones Abya-Yala.
- García, F., García, P., & Gil, M. (2016). *Operaciones básicas y servicios en restaurante y eventos especiales 2.ª edición*. Madrid: Paraninfo.
- Gobierno Autonomo Descentralizado del cantón Playas. (2012 - 2022). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del canton Playas*. Playas.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Playas. (2014-2022). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Playas*. Playas.
- Hada-Hotelesde5estrellas. (Octubre de 2009). *Hoteles de 5 estrellas*. Obtenido de <http://hada-hotelesde5estrellas.blogspot.com/2009/10/programa-arquitectonico.html>
- López, D. (1998). *La ordenación y planificación integrada de los recursos territoriales turísticos: estudio práctico de un espacio de "desarrollo turístico incipiente" : el Alto Palancia (Castellón)*. Publicaciones de la Universitat Jaume I.
- Ministerio de Turismo. (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Quito: Registro Oficial.

- Ministerio de Turismo. (2015). *Resultados del 2015, año de la Calidad Turística en Ecuador*. Quito: <http://www.turismo.gob.ec/resultados-del-2015-ano-de-la-calidad-turistica-en-ecuador/>.
- Ministerio del Ambiente - COPADE. (2013). *Propuesta de Ordenamiento Territorial de la Faja Costera del cantón Playas, provincia del Guayas*. Playas.
- Neufert, P. (1995). *Arte de proyectar en arquitectura*. Editorial Gustavo Gili, S.A.
- Plan Estratégico de Turismo. (2007). *Diagnostico*. Santa Elena.
- Plan Estrategio de Desarrollo Turistico. (2009 - 2014). *Plan Estrategio de Desarrollo Turistico*. Playas.
- Planos y Casas. (2013). *Planos y Casas*. <http://planosycasas.net/plano-de-salon-para-eventos/>.
- Publicaciones Vertice. (2007). *Marketing turístico*. Málaga: Editorial Vértice.
- Quesada, R. (2007). *Elementos del Turismo*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Rojas, R. (2002). *Investigación Social: Teoría y praxis*. México: Colección Folios Universitarios.
- Salkind, N. (2000). *Métodos de investigación*. Pearson Educacion.
- Torres, A. (2010). *Propuesta de Organización Hotel Palacio San Martin*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid.

Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Tecnicas Para Investigar 2*. Editorial Brujas.

Zavala, A. (2005). *Teoria de la Calidad*. Mexico.

Apéndice

Entrevista a operativos de un hotel



UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE PREGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENCUESTA

"DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA DENTRO DE UN HOTEL DE 5 ESTRELLAS

Saludos cordiales, soy Carlos Portugal, egresado de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, estoy conversando con personas como usted sobre importantes temas. De ante mano agradezco su colaboración.

Objetivo: Levantar información técnica para poder determinar las principales variables de estudio.

a) DATOS PERSONALES

Edad	18 -25	<input type="checkbox"/>	26 - 33	<input type="checkbox"/>	34 - 41	<input type="checkbox"/>	42 En Adelante	<input type="checkbox"/>
Sexo:	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>				
Estado Civil:	Soltero	<input type="checkbox"/>	Casado	<input type="checkbox"/>	Viuado	<input type="checkbox"/>	Divorciado	<input type="checkbox"/>

b) DATOS DE INFORMACION

1. ¿Cuánto tiempo tiene laborando en el hotel?

1) 1 a 3 años	<input type="checkbox"/>
2) 4 a 6 años	<input type="checkbox"/>
3) 7 a 10 años	<input type="checkbox"/>

2. ¿Ha visualizado problemas de dimensionamiento o equipamiento en el area donde labora?

1) Si	<input type="checkbox"/>
2) No	<input type="checkbox"/>
3) No Sabe	<input type="checkbox"/>

3. ¿En que areas se han presentado el problema antes mencionado?

1) Habitaciones	<input type="checkbox"/>
2) Cocina	<input type="checkbox"/>
3) Restaurante	<input type="checkbox"/>
4) Bar	<input type="checkbox"/>
5) Bodega	<input type="checkbox"/>
6) Salon de eventos	<input type="checkbox"/>

4. ¿En el tiempo que lleva laborando el hotel ha realizado remodelaciones?

1) Si	<input type="checkbox"/>
2) No	<input type="checkbox"/>
3) No Sabe	<input type="checkbox"/>

5. ¿En que areas se han realizado remodelaciones?

1) Habitaciones	<input type="checkbox"/>
2) Cocina	<input type="checkbox"/>
3) Restaurante	<input type="checkbox"/>
4) Bar	<input type="checkbox"/>
5) Bodega	<input type="checkbox"/>
6) Salon de eventos	<input type="checkbox"/>

6. ¿Cómo evalua el funcionamiento del area despues de la remodelacion?

1) Excelente	<input type="checkbox"/>
2) Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
3) Bueno	<input type="checkbox"/>
4) Regular	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

Ficha de entrevista



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE PREGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A ADMINISTRADORES DE HOTELES DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Saludos cordiales, la presente entrevista esta direccionada a obtener información, dentro del contexto de equipamiento y dimensionamiento.

OBJETIVO. Determinar el impacto del equipamiento y dimensionamiento establecido en un hotel de 5 estrellas en la provincia de Santa Elena.

- 1.- **¿Cuántos años tiene en funcionamiento el hotel que administra?**
- 2.- **¿Cuál es la capacidad de alojamiento del hotel que administra?**
- 3.- **¿Posee el personal adecuado para atender la capacidad de alojamiento del hotel que administra?**
- 4.- **¿Ha presentado algún tipo de inconveniente de dimensionamiento en las áreas de bodega, bar, cocina, restaurante; del hotel que administra?**
- 5.- **¿Se han realizado remodelaciones en áreas de bodega, bar, cocina, restaurante; que evidenciaron problemas de dimensionamiento en el hotel que administra?**
- 6.- **¿Ha presentado algún tipo de inconveniente de equipamiento en las áreas de bodega, bar, cocina, restaurante; del hotel que administra?**
- 7.- **¿Se han realizado la correcta implementación en las áreas de bodega, bar, cocina, restaurante; que evidenciaron problemas de equipamiento en el hotel que administra?**
- 8.- **¿En el ámbito económico, en qué medida ha afectado al hotel que administra la remodelación e implementación de las áreas de bodega, bar, cocina y restaurante?**
- 9.- **¿Luego de la remodelación e implementación de las áreas de bodega, bar, cocina y restaurante del hotel que administra; que beneficios le brindaron a la institución?**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Carlos Alberto Portugal Minda, con C.I. # 1202407381 autor del trabajo de titulación: **Evaluación de las necesidades de equipamiento y dimensionamiento de un hotel cinco estrellas para un destino de sol y playa, Caso General Villamil Playas**, previo a la obtención del título de INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS en la Universidad católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 20 de marzo del 2017

Carlos Alberto Portugal Minda

C.I. # 1202407381



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO	Evaluación de las necesidades de equipamiento y dimensionamiento de un hotel cinco estrellas para un destino de sol y playa, caso General Villamil Playas.		
AUTOR	Portugal Minda, Carlos Alberto		
REVISOR/TUTOR	Ramírez Iñiguez, Karla		
INSTITUCIÓN	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA	Escuela de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO	Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN	24 de febrero del 2017	N° DE PAGINAS	135
ÁREAS TEMÁTICAS	Investigación		
PALABRAS CLAVES /KEYWORDS	Dimensionamiento, equipamiento, hotel de 5 estrellas, alojamiento turístico.		

Los atractivos turísticos que posee el cantón General Villamil Playas son sus bellas playas, su variada gastronomía y los diferentes sitios de alojamiento turístico, las cuales a medida que pasa el tiempo presentan problemas de equipamiento y dimensionamiento, por lo tanto, la investigación está diseñada como base para futuras construcciones de hoteles de 5 estrellas. El trabajo de investigación, se titula “Evaluación de las necesidades de equipamiento y dimensionamiento de un hotel cinco estrellas para un destino de sol y playa, caso General Villamil Playas”, que tiene como objetivo general “Evaluar las necesidades de equipamiento y dimensionamiento de un hotel cinco estrellas en el mejoramiento de la infraestructura interna de un destino de sol y playa”. La metodología aplicada se basa en un enfoque cualitativo y cuantitativo, además es de tipo descriptivo,

aplicativo documental y de campo; adoptando un método deductivo – inductivo, es decir parte de lo general a lo particular; además del método analítico – sintético, para la interpretación de los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas en forma individual a los gerentes hoteleros. Se utilizaron la técnica de la entrevista con su instrumento de ficha de entrevista para obtener información primaria para el trabajo de investigación; generando los siguientes resultados: los entrevistados mencionan que han tenido inconvenientes el área de restaurante, pero lo solución de forma inmediata, ya que siempre están pendientes de las cosas que faltan y de las que hay que cambiar a medida que pasa el tiempo en el establecimiento. En varias ocasiones han remodelado distintas áreas desde los departamentos hasta el restaurante a medida que pasa el tiempo, no tanto por problemas sino para ofrecer un mejor servicio y que sea de agrado a los clientes.

ADJUNTO PDF	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES	Teléfono: 0969055316	E-mail: calosportugalm@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Guzmán Barquet Eduardo Andrés	
	Teléfono: 04 2206950 ext. 5027; 0997202912	
	E-mail: eduardo.guzman01@cu.ucsg.edu.ec	