

CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DEL HOTEL ANÓNIMO GUAYAQUIL PARA LA MINIMIZACIÓN DE RIESGOS A LA INTEGRIDAD FÍSICA DENTRO DE LAS INSTALACIONES

Autores:

Ivette Mariam Granizo Álava, Ing.

Ingeniera en Administración Hotelera.

mariamgranizo@gmail.com

César Augusto Santana Moncayo, Mgrt.

Docente Universidad Tecnológica ECOTEC

csantana@ecotec.edu.ec

INTRODUCCIÓN

Hoy en día el turismo es una industria que fortalece e impulsa la economía mundial, sus resultados internacionales durante el 2017 fueron los más altos en siete años: “Las llegadas de turistas internacionales registraron un notable aumento del 7% en 2017 hasta alcanzar un total de 1.322 millones, según el último Barómetro OMT del Turismo Mundial” (Organización Mundial del Turismo OMT, 2018). Según el mismo ente, las previsiones apuntan a que este fuerte impulso se mantendrá en 2018, con un ritmo de entre el 4% y el 5% y se prevé también que el crecimiento continuará, aproximadamente al mismo ritmo, por lo menos hasta el año 2030.

Según los últimos datos oficiales publicados, Guayaquil moviliza por turismo más de medio millón de extranjeros y más de un millón setecientos mil nacionales (Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil, EP.), aunque dicho boletín es algo ambiguo sobre si efectivamente se trata de turismo o excursionismo. Precisamente convertirse en un destino turístico y desarrollar dichas fuentes de ingresos son los objetivos tanto de la Empresa Pública de Turismo de Guayaquil como del Ministerio de Turismo del Ecuador (Ministerio de

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Turismo, 2018). Pero el turismo no es una fuente ingresos sencilla, trae consigo un profundo intercambio cultural entre todos los prestadores de servicios que conforman la oferta y la demanda que la recibe, por ello es constante el involucramiento de entidades públicas para trabajar en fortalecer y definir parámetros que garanticen la seguridad y evitar riesgos que puedan ser provocados por las malas prácticas de empresas que se dediquen a cualquier rama del turismo.

La actividad turística trae consigo misma un abanico de riesgos, eso es algo que no se puede cambiar pero sí minimizar, por ello la seguridad es el primer pilar trabajo según el Ministerio (Ministerio de Turismo, 2018). Para la hotelería es fundamental velar por la seguridad de todo cliente, proveedor o visitante; es lógico, además de la obligatoriedad legal y moral, lo mínimo que espera el cliente de un establecimiento hotelero es dormir tranquilo y seguro por la noche.

El presente estudio descriptivo analizó las instalaciones de un Hotel que ha solicitado permanecer Anónimo para efectos de esta investigación, indicando únicamente que se encuentra Guayaquil, con el fin de reducir los riesgos que pueden atentar contra la seguridad física tanto de los empleados como huéspedes generando información primaria a petición de la gerencia.

Basándose en la normativa nacional, principalmente en el Reglamento de Alojamiento 2015, y respaldándose en diversas normativas internacionales adicionales, la investigación describió los problemas detectados en las instalaciones, desarrolló un sistema de calificación para los riesgos, los evaluó y, finalmente, analizó el hotel con base a los resultados obtenidos.

3.1. Algunos reglamentos de calidad

Para el presente escrito, se escogieron cuatro documentos que sintetizan los estándares generales para la minimización de riesgo de legales y de calidad demandados, se ha determinado emplearlos para la elaboración de un checklist que permita un análisis práctico, efectivo y simple tal y como los entes evaluadores suelen emplear. Los trabajos de referencia son los siguientes:

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

- a) Formato modelo de reglamento interno de seguridad y salud (Ministerio de Relaciones Laborales, 2017) como referencia ya que abarca la totalidad de requisitos mínimos de seguridad para empresas en el Ecuador al proveer una la aplicación práctica de la normativa del: Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584; el Reglamento al instrumento andino de Seguridad y Salud, Resolución 957; el Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas, Acuerdo No. 1404; el documento Colores y Señales de Seguridad. Norma Técnica Ecuatoriana INEN ISO 3864-1; el documento Colores de identificación de tuberías Norma Técnica Ecuatoriana INEN 440:84; el documento Transporte, Almacenamiento y Manejo de materiales peligrosos. Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2266; el Etiquetado de Precaución. Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2288; Extintores portátiles Inspección, Mantenimiento y Recarga. Norma Técnica Ecuatoriana INEN 739; el Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Publicas. Acuerdo N° 174; los Convenios Internacionales OIT ratificados por la República del Ecuador; el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo (Gobierno del Ecuador, 1986) y por seguir el Acuerdo Ministerial 220. Guía para elaboración de Reglamentos Internos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- b) La Norma Técnica Ecuatoriana (Gobierno del Ecuador, 2015) para un Sistema de Gestion Integral de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en Trabajo en el sector de Alojamiento ya que es compatible no solo con la ley ecuatoriana sino también con las normas promovidas por el Instituto Argentino de Normalización, el Instituto Nacional de Normalización de Chile y la Oficina Nacional de Normalización de Cuba y porque se apoya en las normas del internacionales ISO 9001, ISO 14001, ISO 14050, ISO 18513 y OHSAS 18001; para promover la buena gestión en todo tipo de establecimientos de alojamiento.
- c) Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry (Barth & Barber, 2017) ya que se enfoca en la minimización de demandas en un país

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

con altos estándares que además representa un importante mercado para Ecuador.

- d) Canadian Hospitality Law: Liabilities and Risk (Longchamps & Wright, 2011) ya que expresa detalladamente mediante casos y demandas reales los posibles riesgos que pueden ser atribuidos a los hoteles en norteamérica, sugiriendo la atención y cuidados adicionales específicos que fácilmente podrían pasar desapercibidos.

Por la misma revisión de literatura, los autores concluyeron que se debe cerciorar el cumplimiento obligatorio del checklist ya creado por el Ministerio de Turismo y promovido en el Reglamento de Alojamiento (2015), específicamente en el Anexo A que señala los requisitos obligatorios mínimos para todos los alojamientos menos refugios, casas de huéspedes y campamentos turísticos; el Anexo 1 que señala los requisitos de categorización para los hoteles y el Anexo B que señala los requisitos distintivos que debe tener el hotel por ser de 3 estrellas. Se consideró el Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico (Subsecretaría de Regulación control del Ministerio de Turismo, 2015).

Bajo las bases ya especificadas se planteó la elaboración de fichas de observación que se desarrollaron junto con los checklists cuando sea necesario evidenciar un riesgo; se empleó un formato considerando las sugerencias expresadas en el trabajo *Aspectos legales y técnicos para diseñar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para universidades ecuatorianas* (Luna Cardozo, Álvarez Pincay, & Soledispa Reyes, 2017) que cobra especial relevancia por tener autores que ayudaron a desarrollar el *Formato Modelo* promovido por el Ministerio de Relaciones Laborales. Este provee cuadros prácticos para el control de riesgos en espacios de atención al público según la normativa ecuatoriana; aunque, para el presente caso se usará la clasificación Colombiana de riesgos excluyendo mayormente los factores naturales, de tránsito y públicos. Se escogió esta clasificación por ser más explícita, promoviendo un mayor entendimiento del riesgo.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Todo incumplimiento de los Checklist de Requisitos Obligatorios y Requisitos de Distintivos, Requisitos de Categorización se consideró urgente estrictamente por su carácter mandatorio, el Checklist de Requisitos Distintivos se consideró reprobado y en necesidad de mejoras en caso de tener menos de 40 puntos y la gravedad de los incumplimientos con base al Checklist de los autores varió dependiendo de cada riesgo. La calificación de este último se asumió como un servicio adicional de mejoramiento seguridad y calidad con parámetros internacionales, por ello, se inspiró en las escalas de calificación del Artículo 22 de la Norma Técnica De Calificación De Servicios Y Evaluación De Desempeño (Gobierno de la Republica del Ecuador, 2008). Las calificaciones cualitativas; es decir, la categorización del riesgo como alto, medio o bajo, y sugerencias generales fueron subjetivas, pero el criterio de los autores se basó y consideró de forma holística toda la revisión de literatura y las otras herramientas empleadas.

3.2. Metodología

Método de investigación

Se usó un Método Descriptivo ya que se buscó describir, evaluar y analizar los posibles riesgos que atentan contra la integridad de las personas en el Hotel Anónimo de la ciudad de Guayaquil.

Técnica de investigación

La investigación de campo, se realizó durante el periodo 6 de marzo 2018 – 1 de junio 2018. Fuera del marco teórico y la revisión de literatura, el estudio fue mayormente in situ.

Diseño de la investigación a efectuar

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Al observar el comportamiento natural del fenómeno, el diseño de la investigación se considera “no experimental”.

Herramientas y técnicas de recolección de datos

Las herramientas que se utilizaron fueron:

- Observación de campo e investigación documental del hotel a fin de obtener información previa que facilite el análisis: reportes de mantenimiento, inspecciones, permisos, etcéteras.
- Cuatro Checklists:
 - I. **Checklist de seguridad y calidad de los autores:** Con base a las fuentes seleccionadas en el marco teórico: *Formato modelo de reglamento interno de seguridad y salud*, (Ministerio de Relaciones Laborales, 2017), *La Norma Técnica Ecuatoriana*, (Gobierno del Ecuador, 2015) *Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry* (Barth & Barber, 2017) y *Canadian Hospitality Law: Liabilities and Risk*. (Longchamps & Wright, 2011)
 - II. **Checklist de requisitos obligatorios:** Con base al Reglamento de Alojamiento, (2015), anexo A.
 - III. **Checklist de requisitos de distintivos:** Con base al Reglamento de Alojamiento, (2015), anexo B.
 - IV. **Checklist de requisitos de categorización:** Con base al Reglamento de Alojamiento, (2015), anexo 1.
- Fichas de observación: Anotaciones y fotografías que evidenciaran y registraran las condiciones de las instalaciones por zona, además de proveer información cualitativa general.
- Dos tablas referenciales. La primera tabla como referencia al nivel de calidad y seguridad con base al checklist de los autores y la segunda para el checklist de requisitos distintivos. Los otros dos checklists no precisan de una referencia adicional al porcentaje ya que cada punto o requisito, salvo los marcados con “No Aplica” o “N/A”, es una obligación.

Área de estudio

El estudio se realizó en el Hotel Anónimo, al ser el mismo el objeto de estudio. La ubicación precisa no ser revelada dado al acuerdo de confidencialidad, pero se encuentra en Guayaquil, Ecuador. El área de estudio comprende tanto las habitaciones como las áreas comunes y zonas restringidas de acceso exclusivo al personal autorizado.

3.3. Análisis de resultados

Del total de los 87 puntos de seguridad y calidad del checklist de los autores, en el cual para mayor perspectiva se consideró no solo lo normativa nacional sino también la de los países vecinos del sur, Colombia y Perú, y del norte, Estados Unidos y Canadá, se cumplieron 69 puntos, 14 no se cumplieron y 4 no aplicaron. La repartición porcentual fue la siguiente:

1. **Sí se cumple** 79,31%
2. **No aplica** 4,60%
3. **No se cumple** 16,09%

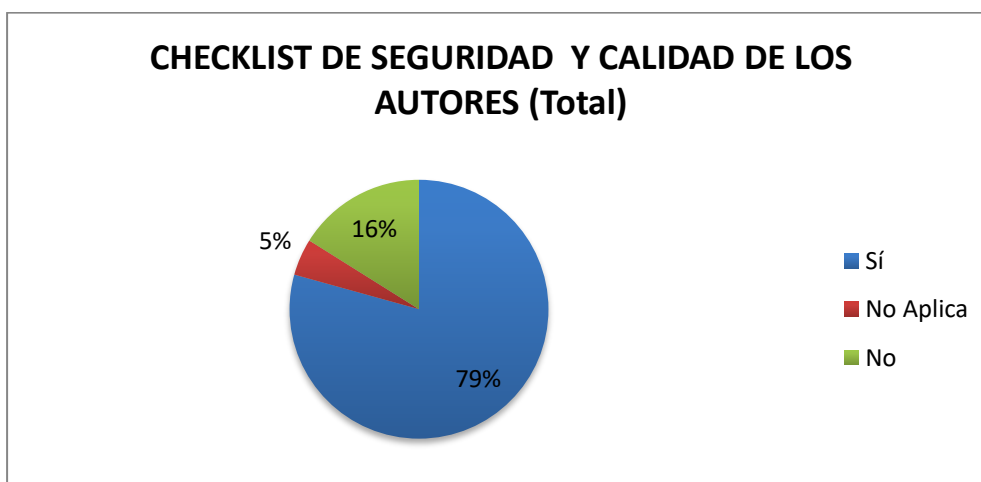


Figura 1: Resultados del total de Requisitos del checklist de los autores.
Fuente: Elaboración propia.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Ya que el edificio no cuenta con deficiencias en el diseño por lo que no hay escaleras de escape de incendios, no hay gas sin usar almacenado, áreas de fumadores ni alfombras algunos de los puntos a evaluar no aplicaron. Aunque significaba que los riesgos no existían, para mantener el rigor del checklist establecido técnicamente no se podía poner como “Sí”, por lo que simplemente se descartaron los puntos 14, 55, 63 y 67 y se revaluó el porcentaje considerando las 83 preguntas que sí aplicaban. El resultado fue:

1. **Sí se cumple** 83,13%
2. **No se cumple** 16,87%

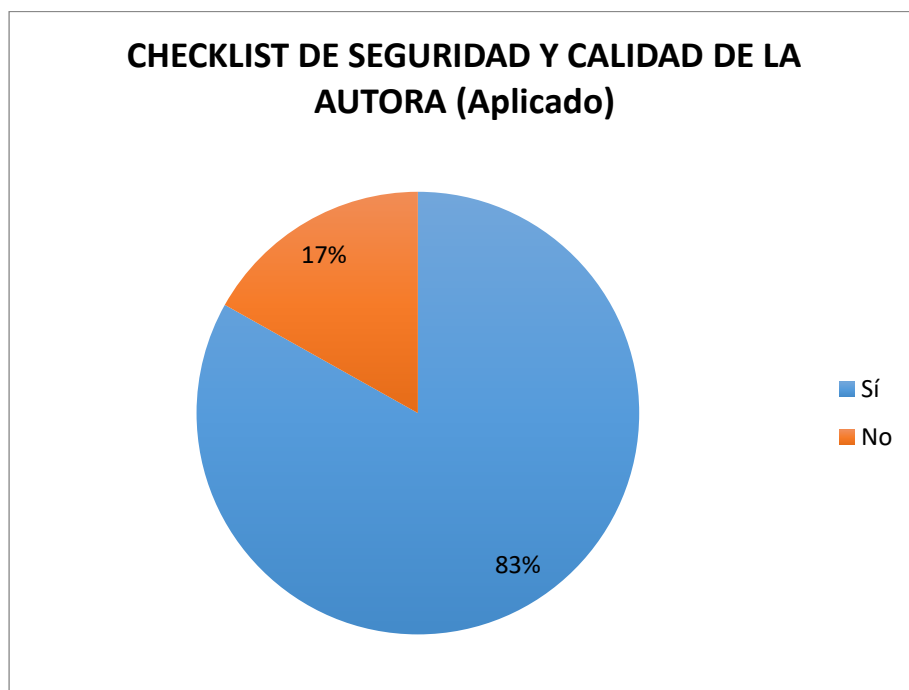


Figura 2: Resultado de los requisitos del checklist de los autores que aplican.

Fuente: Elaboración propia.

El resultado de cumplimiento de la Calidad y Seguridad fue de 83.13/100, es considerado Muy Bueno y sugiere bajo riesgo por su calificación.

Checklist de requisitos obligatorios

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

De los 92 puntos del checklist de requisitos obligatorios o anexo A: Requisitos obligatorios para las tipologías que no se encuentran determinadas como categoría única del Reglamento de Alojamiento 2015 se cumplieron 78 requisitos, no se cumplieron 10 y no aplicaron 4. El resultado porcentual fue el siguiente:

1. **Sí se cumple** 84,78%
2. **No se cumple** 10,87%
3. **No aplica** 4,35%

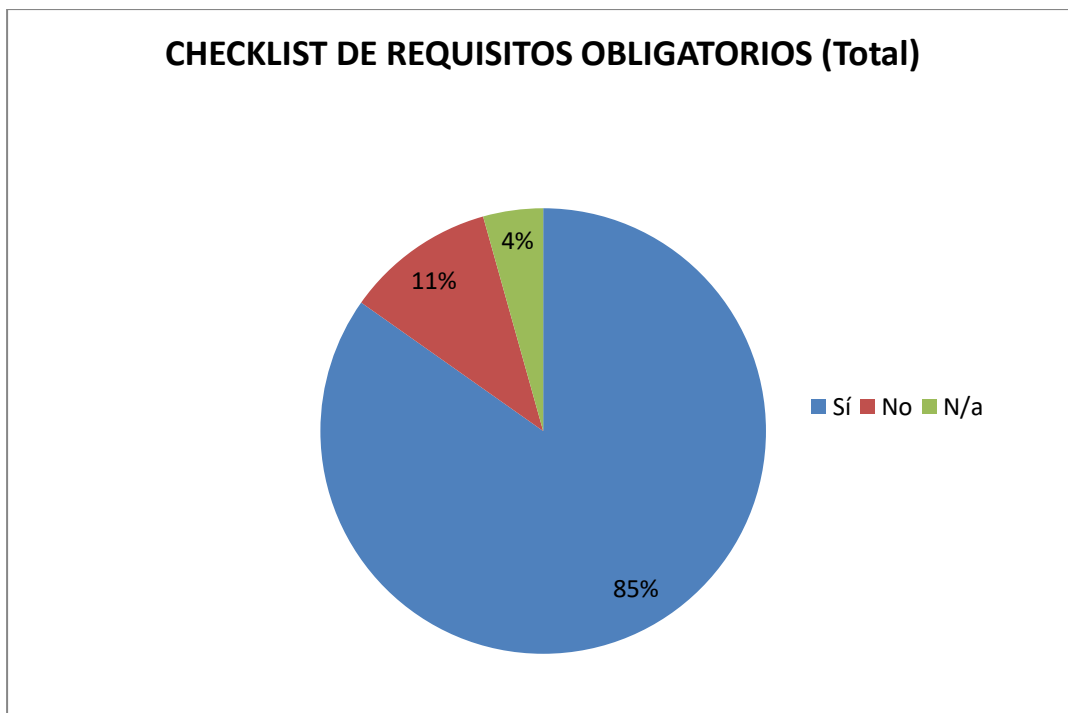


Figura 3: Resultado del total de requisitos del checklist obligatorios.

Fuente: Elaboración propia.

Considerando solo los 88 requisitos que aplican del checklist de requisitos obligatorios, se cumplen 78. El resultado porcentual quedó expresado de la siguiente forma:

1. **Sí se cumple** 88,64%
2. **No se cumple** 11,36%

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

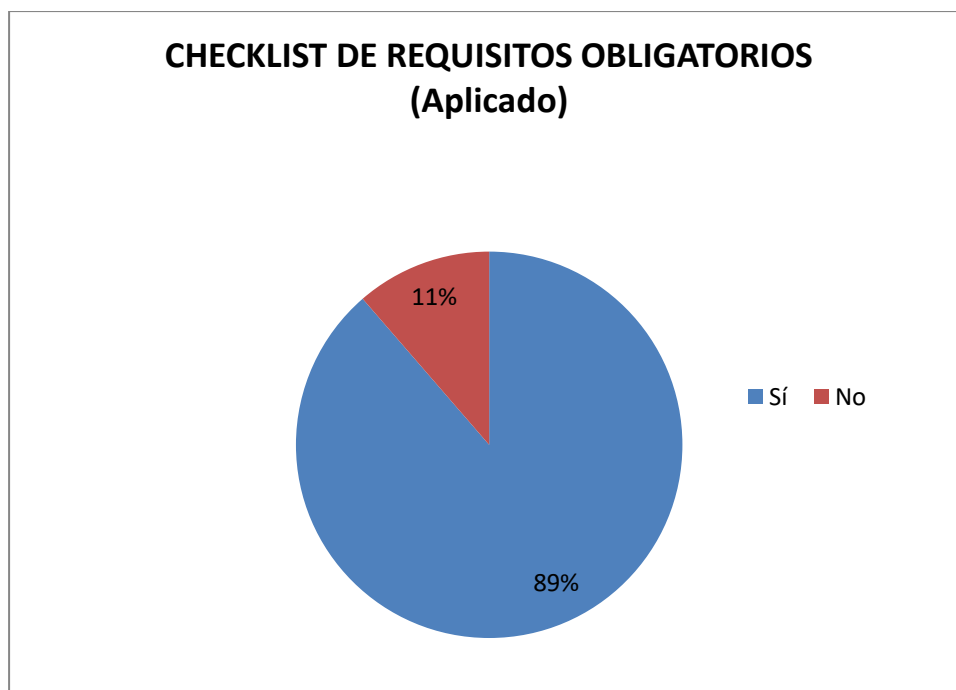


Figura 4: Resultado de los Requisitos del Checklist Obligatorio que aplican.

Fuente: Elaboración propia.

Checklist de requisitos de distintivos

Tabla 1. Calificación de Requisitos Distintivos según el Reglamento de Alojamiento Turístico 2015

Categoría	Puntos requeridos como requisitos para distintivo "Superior"
5 Estrellas	60
4 Estrellas	50
3 Estrellas	40
2 Estrellas	N/A
1 Estrella	N/A
Categoría Única	N/A

Fuente: Ministerio de Turismo, 2015

El checklist, correspondiente al Anexo B, de requisitos distintivos del Reglamento de Alojamiento 2015 obtuvo una calificación de 45 puntos, por lo que se considera aprobado en su categoría.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Checklist de requisitos de categorización

Los requisitos totales de categorización (Ver Anexo C) fueron cumplidos, parcialmente incumplidos o cumplidos en los siguientes porcentajes:

Tabla 2. Tabla del Resultado del total de requisitos del checklist de categorización

Índice de cumplimiento	Cantidad (Requisitos)	Porcentaje
Sí, cumple el 100% de los medios verificables.	40	60,61%
Cumple parcialmente, no el 100% de los medios verificables.	7	10,61%
No aplica	2	3,03%
No cumple el requisito en absoluto.	17	25,76%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia.

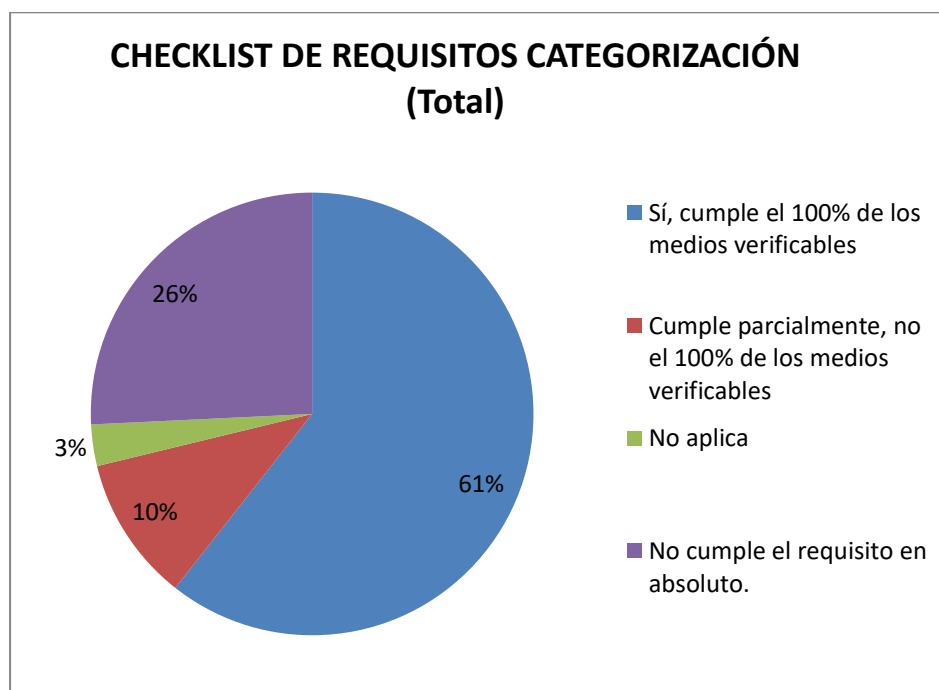


Figura 5: Resultado Total de los requisitos del checklist de categorización.

Fuente: Elaboración propia.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Los Requisitos de Categorización que aplicaban fueron cumplidos, parcialmente cumplidos o incumplidos en los siguientes porcentajes:

Tabla 3. Tabla del Resultado de los Requisitos del Checklist de Categorización que aplicaron a la hora de la revisión.

Índice de Cumplimiento	Cantidad (Requisitos)	Porcentaje
Sí, cumple el 100% de los medios verificables.	40	62,50%
Cumple parcialmente, no el 100% de los medios verificables.	7	10,94%
No cumple el requisito en absoluto.	17	26,56%
Total	64	100%

Fuente: Elaboración propia.

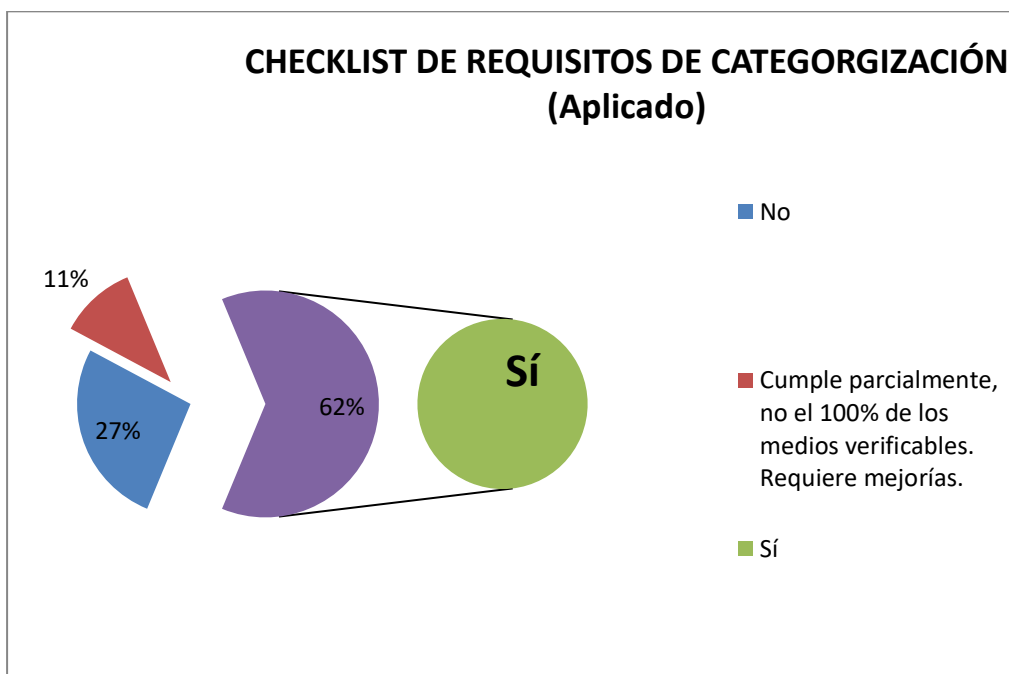


Figura 6: Resultado de los Requisitos del checklist de categorización que aplican.

Fuente: Elaboración propia.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Análisis general de los checklists

Al analizar las instalaciones del Hotel Anónimo Guayaquil fueron pocos los riesgos dentro de las instalaciones que pudieran atentar contra la integridad física tanto de empleados como huéspedes para motivar la reducción de los riesgos, se detectaron los siguientes problemas y oportunidades de mejora.

Con base al checklist de los autores representan problemas los siguientes puntos:

Tabla 4: Problemas detectados en la revisión in situ

Espacios críticos	Problema detectado
Desechos inflamables en áreas comunes	No se separa ni botan diariamente los desechos inflamables
Mantenimiento y limpieza, interior y exterior	No hay record de mantenimiento de limpieza del horno u extractor
Uso de extintores	No hay personal con evidencia de haber sido capacitado para operar los extintores,
Combustibles y líquidos inflamables	Los líquidos peligrosos no están resguardados lejos del público
Cabinas especiales de almacenamiento	No hay cabinas especiales para guardarlos; aunque no se encontraron líquidos altamente peligrosos o inflamables juntos o en mal estado, se deben asignar áreas para el resguardo de los mismos que el personal

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, pese a cumplir con el uso de la señalética adecuada, la observación permitió notar que no se usa frecuentemente en el caso de los pisos mojados durante la limpieza. Hay que reforzar el control del personal y obligarlos a usar la señalética en la que se ha invertido.

Además, se presentan oportunidades de mejora para disminuir los riesgos a la integridad física y participar activamente en la seguridad hotel sobre inspecciones y mantenimiento, deben hacerse más seguido de forma general ya que, aunque en esta

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

ocasión no se hallaron mayores riesgos, la prevención es necesaria y obligatoria para la seguridad y la calidad y exhibirlos mismo es norma como con los permisos.

También debe tomarse particular atención en la capacitación a los empleados; de mantener una bitácora de incidentes como referencia para mejoras continua; y los requisitos relacionados con los manuales de procedimiento, ya que disminuyen las probabilidades de incendios en un área de gran cuidado como la cocina.

En cuanto al Checklist de Requisitos Obligatorios, representan riesgos de seguridad el incumplimiento de Requisito 5, se debe exhibir un mapa de ubicación y evacuación en cada habitación y piso; el Requisito 27, se debe capacitar al personal para la atención a personas con discapacidad; y el Requisito 77 por la necesidad del usuario de poseer teléfonos de apoyo y emergencias en la habitación, igual que otra información general pertinente. Los requisitos 7, 58, 59, 78, 89 y 92 son vistos como una oportunidad de mejora en términos básicos de calidad más que de seguridad.

Con base al Checklist de Requisitos de Categorización existen problemas que pueden representar un riesgo o agravar la integridad física con los requisitos 14,16, 35, 36 y 60. La recepción debe contar con más facilidades para brindar atención a personas con capacidades especiales o diferentes; se deben considerar las restricciones alimenticias bajo pedido del huésped, brindar mejor comunicación e incorporar algún servicio telefónico ya que hay huéspedes que podrían necesitarlo y por la categoría están en facultad de esperar hallar uno y, sobretodo, para caso de emergencia el hotel debe contar con al menos un servicio médico externo o listado de médicos que presten sus servicios en el establecimiento. Los demás requisitos deben atenderse, pero son de calidad.

CONCLUSIONES

La calificación porcentual fue: Checklist de autora 83.13%, Requisitos Obligatorios 88,64%, Categorización 62.50% y Distintivos 45/60: Aprobada. A través del sistema desarrollado se han establecido estándares a superar en una próxima calificación. Sin

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

embargo, se debe reiterar que dado a las normativas se entrelazan la calidad y por ende otro tipo de riesgos que derivan del servicio por factores que no necesariamente implican una afectación a la salud. Tras evaluar el riesgo por secciones, de forma general consideran el total de los 267 puntos revisados a través de los cuatro checklists solo 14 podían representar directamente un riesgo a la integridad física o agravamiento a la mala condición física de un huésped o del personal. Además de los puntos, había puntos cumplidos en su totalidad o casi en su totalidad que por cuestión de procesos representaban excepciones. El riesgo según el Checklist de los autores es bajo.

Los datos recolectados para la investigación atienden las necesidades de gerencia permitiéndoles realizar una valoración con bases sólidas sobre los niveles de seguridad y calidad en el hotel, con esto se pretende motivar a que se tome acción para minimizar los riesgos que atentan a la integridad física y a tomar diversas oportunidades de mejora sugeridas en recomendaciones. Como valor adicional los Checklists desarrollados pueden ser aplicados nuevamente posterior a las correcciones para evaluar la evolución en los niveles de calidad y seguridad, igualmente podrían aplicarse a otro establecimiento de alojamiento de la misma categoría.

Se solicitó el anonimato en la presentación, pero se dejó la decisión final a criterio de los autores dado a que la solicitud fue realizada después de la autorización previa y entrega de los resultados; el hotel dijo que respetaría la decisión de los autores ratificando el compromiso de su palabra. La solicitud fue hecha debido a que, en los resultados, a pesar que se detectaron algunas fallas, en su mayoría eran de rápida solución y no representaban grandes riesgos, mostraban el incumplimiento de algunos de los requisitos de la legislación local.

En general los incumplimientos corresponden más calidad que seguridad, no hay quejas registradas al respecto según el testimonio del personal ni en las páginas web. La gerencia ratificó su compromiso de hacer las mejoras ya que, aunque se estimó que el riesgo es bajo, los resultados no fueron los esperados por el hotel. La medida solicitada se debe a que el análisis podría ser interpretado como una mala referencia

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

para hotel y consideran preferible proceder a realizar las correcciones sin hacerlas públicas.

RECOMENDACIONES

De forma adicional, se sugirió -con base a la revisión de literatura- que, inmediatamente luego de resolver los puntos 14 puntos mencionados y las oportunidades de mejora para seguridad, se proceda de forma urgente con los estándares de calidad normativa, ya que la mayor parte de los requisitos que se incumplen son de sencilla solución y no corresponden a problemas estructurales o de categoría superior.

Se prevé que el hotel pueda proceder de inmediato con las mejorías dado a que precisamente por ello estaban realizando procesos de reingeniería.

REFERENCIAS

Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil, EP. (s.f.). *Guayaquil es mi Destino*. Recuperado el 14 de Marzo de 2018, de https://www.google.com.ec/search?ei=V7eoWtD0EcPVzgKx_66YCA&q=guayaquil+visitantes+datos+relevantes&oq=guayaquil+visitantes+datos+relevantes&gs_l=psy-ab.3..33i21k1j33i160k1.2770.4275.0.4436.11.8.0.0.0.279.430.0j1j1.2.0....0..1.1.64.psy-ab..9.2.428....0.

Gobierno de la Republica del Ecuador. (2008). *Norma Técnica De Calificación De Servicios Y Evaluación De Desempeño*. Registro Oficial.

Medición de la Calidad en Turismo y Hospitalidad. Propuestas y Experiencias.

Gobierno del Ecuador. (2015). *SISTEMA DE GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ALOJAMIENTO REQUISITOS*. Obtenido de www.turismo.gob.ec/wp.../06/NORMA-PILOTO-ALOJAMIENTO-MARCA-Q.pdf

Longchamps, D., & Wright, B. H. (2011). *Canadian hospitality law : liabilities and risks*. Ontario.

Luna, M., Álvarez, D. E., & Soledispa, S. G. (2017). *ASPECTOS LEGALES Y TÉCNICOS PARA DISEÑAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA UNIVERSIDADES ECUATORIANAS*. Venezuela.

Ministerio de Turismo. (22 de abril de 2018). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 14 de Marzo de 2018, de Valores, Misión y visión del Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/valores-mision-vision/>

Organización Mundial de Turismo. (2008). *Organización Mundial de Turismo OMT*. Recuperado el 24 de Febrero de 2018, de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización Mundial del Turismo OMT. (15 de Enero de 2018). *Press Release No. 18003*. Recuperado el 14 de Marzo de 2018, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos>

Subsecretaría de Regulación control del Ministerio de Turismo. (2015). *Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico*.