

INTRODUCCION

La realización de este trabajo comparativo nace de la oportunidad que nos brinda el Instituto Tecnológico Internacional ITHI, para poder viajar a otro país como fue Brasil, a partir de esta experiencia de grandes aprendizajes podemos hacer un análisis de comparación entre dos hoteles de cinco estrellas como es el hotel Parque balneario en Brasil y el hotel Quito en Ecuador, todo este trabajo comparativo muestra toda nuestra experiencia referente al turismo y hotelería de ambos países.

El estudio de la hotelería involucra muchos significados y uno de los principales es la prestación de servicios de hospedaje en un ambiente confortable con precios justos según el tipo de servicio que ofrecen, los hoteles de nuestro país han recorrido una larga trayectoria para formar grandes empresas con un importante reconocimiento, demostrando que hoy en día es una de las principales fuentes de ingreso para el país.

En esta investigación de comparación involucramos dos hoteles de cinco estrellas, las historias de estos dos establecimientos es el símbolo de un desarrollo que está marcado en cada uno de estos, la manera cómo se proyectan al público es totalmente diferente y con iniciativa propiamente de cada uno toman acciones diferentes para llegar al mercado y ser líderes, es cierto que cada empresa tiene su manera de establecer sus formas de manejo, pero todos tienen un solo propósito y buscan reconocimiento y ser los mejores en su campo, con todo esta información obtenida buscamos establecer sus fortalezas y debilidades que poseen las dos empresas antes mencionadas.

La empresa hotelera está caracterizada por la prestación de un conjunto de servicios claramente diferenciados principalmente dedicados a las actividades de alojamiento y servicios complementarios. En realidad, estas empresas ofrecen unas extensas variedades de servicios, combinables entre sí, completamente heterogéneas e intangibles en su mayoría. Esta característica principal de los hoteles justifica la importancia de hacer una comparación entre dos hoteles de primera categoría.

Hoy en día los hoteles son grandes promotores del turismo que se enfrentan a un entorno continuamente cambiante y altamente competitivo, no obstante cada empresa busca ser líder ante su competencia, entre los dos hoteles mencionados anteriormente buscamos ver en qué área se especializan y cuales son consideradas como secundarias.

Una importante investigación de cada uno de estos dos hoteles nos indicara que los servicios que ofrecen, resaltan la veracidad de mantener una organización totalmente bien estructurada para ofrecer el mejor de los servicios a sus clientes.

Toda la recopilación de datos, resalta la importancia de la realización de un estudio de comparación de estos dos hoteles de cinco estrellas cuya información proporcionada se basa en la observación personal y dada por parte de cada una de estas empresas.

1.- JUSTIFICACIÓN

Mediante esta investigación y comparación de dos grandes hoteles de 5 estrellas en Ecuador “El hotel Quito” y en Brasil “El Hotel Parque Balneario” se obtendrá una descripción de los servicios que nos brinda cada uno de estos hoteles. Al momento de detallar cada servicio de los dos hoteles se podrá considerar cuales son las prestaciones por las cuales se han dado a conocer al público, la comparación de estos dos hoteles será una ayuda para ver qué es lo que en el campo hotelero necesitamos para competir con hoteles de gran reconocimiento a nivel mundial, Ecuador aun se encuentra en vías de desarrollo para un campo hotelero totalmente competitivo, con los datos proporcionados se detallara lo sobresaliente y los servicios que falta desarrollar en cada uno de ellos. Un hotel de 5 estrellas en nuestro país no ha llegado a cumplir con las normas internacionales y en esta comparación nos vamos a dar cuenta de que un hotel en un país más desarrollado es muy diferente a todo lo que posee nuestro país además observaremos cuales serian los métodos adecuados para poder desarrollarse a nivel internacional y crecer en el ámbito hotelero. Conociendo sus servicios y su trayectoria se lograra que los hoteles del Ecuador pongan a mejorar sus servicios y satisfacer las necesidades de cada huésped y cliente.

2.- OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un análisis comparativo de la calidad de los servicios que presta el “Parque Balneario Hotel” ubicado en la ciudad de Santos-Brasil, y el “Hotel Quito” de la ciudad de Quito-Ecuador

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los servicios que presta el “Parque Balneario Hotel” de la ciudad de Santos-Brasil.
- Describir los servicios que presta el “Hotel Quito” de la ciudad de Quito-Ecuador.
- Conocer el entorno turístico que envuelve al “Parque Balneario Hotel” de Santos-Brasil y al “Hotel Quito” de Quito-Ecuador.
- Comparar la calidad de los servicios del “Parque Balneario Hotel” de Santos-Brasil con los del “Hotel Quito” de Quito-Ecuador.

3.- MARCO TEÓRICO

TURISMO

Es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual, sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

“**Turismo social.**- Entiéndese por turismo social, todo viaje o desplazamiento mediante planes o programas aprobados que realicen personas o grupos de personas, domiciliadas en el país y dentro del territorio nacional, que no posean ingresos o que éstos no superen los doscientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América, a la época del viaje o desplazamiento”. (Reglamento general de actividades turísticas, 2002, Art. 177)

ACTIVIDADES TURISTICAS

a) Alojamiento.- Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.

b) Servicio de alimentos y bebidas.- Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento.

c) Transportación.- Comprende la movilización de pasajeros por cualquier vía (terrestre, aérea o acuática) que se realice directamente con turistas en apoyo a otras actividades como el alojamiento, la gastronomía, la operación y la intermediación.

d) Operación.- “La operación turística comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, mediante modalidades como: Turismo cultural y/o patrimonial, etnoturismo, turismo de aventura y deportivo, ecoturismo, turismo rural, turismo educativo - científico y otros tipos de operación o modalidad que sean aceptados por el Ministerio de Turismo.”(Reglamento general a la ley de turismo, 2004, art.43)

e) Intermediación.- La actividad de intermediación es la ejercida por agencias de servicios turísticos, las sociedades comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades referidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

f) Casinos, salas de juego (bingo - mecánicos).- “Serán consideradas salas de juego (bingo-mecánicos) los establecimientos abiertos al público, en los cuales, previa autorización expresa del organismo oficial de turismo, se organice de manera permanente y con fines de lucro el denominado juego mutuo de bingo, mediante el cual los jugadores adquieren una o varias tablas y optan al azar por un premio en dinero en efectivo a base de las condiciones, montos y porcentajes determinados de manera previa a cada una de las jugadas, en función del número de participantes en la misma. En estas salas de juego no podrá instalarse ni practicarse ningún otro juego en los que intervenga el azar, tales como máquinas tragamonedas, mesas de juego, ruletas y otros juegos exclusivos para casinos”. (Reglamento general a la ley de turismo, 2004, art. 43)

ALOJAMIENTOS

“Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.” (Reglamento general de actividades turísticas, 2002, art.1)

Categorías.- “La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.” (Reglamento general de actividades turísticas, 2002, art.2)

Clasificación.- Los alojamientos se clasifican en los siguiente grupos:

1.- Alojamientos Hoteleros

1.1. Hoteles.

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

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

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

1.2. Hostales y Pensiones.

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

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

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

1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).

2.- Alojamientos Extrahoteleros.

2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

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

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

HOTELES

“Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones. “ (Reglamento general de actividades turísticas,2002, art.8)

Hoteles de cinco estrellas

“Los hoteles de cinco estrellas deberán contar con lo siguiente:

- a) Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes;
- b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos;
- c) Deberán existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones,

salvo que se encuentren instaladas en éstas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere dolo por parte de éste o de sus empleados;

d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa; y,

e) Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche.” (Reglamento general de actividades turísticas, 2002, art.9).

Servicios en los hoteles de cinco estrellas

Los hoteles de cinco estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- **De recepción y conserjería** que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios.

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

- **De pisos**, para el mantenimiento de las habitaciones así como su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de piso, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento. Habrá como mínimo una camarera por cada doce habitaciones;
- **De habitaciones**, que deberá tener personal encargado de atender los pedidos de los huéspedes durante las veinticuatro horas del día, tanto de comidas como de bebidas. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por un Mayordomo, auxiliado por los camareros y ayudantes necesarios.

- **De comedor**, que estará atendido por el "Maitre" o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario según la capacidad del alojamiento, cuidando que las estaciones del comedor no excedan de cuatro mesas. Los jefes de comedor deberán conocer, además del español, el idioma inglés.
Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana.
- **Telefónico**, en el que existirá una central de por lo menos diez líneas, atendidas permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz; los encargados de este servicio deberán conocer, además del español, el idioma inglés;
- **De lavandería y planchado** para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento;
- **Médico** debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera.

“En los hoteles ubicados en la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno”.

LA CALIDAD

Es el producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar. Con todo y a pesar de esta definición el termino "Calidad" siempre será entendido de diferente manera por cada uno de nosotros, ya que para unos la Calidad residirá en un producto y en otros en su servicio posventa de este producto.

Evolucion historica del concepto de calidad

“A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.”

(<http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>).

Diseño y planificación de la calidad

El liderazgo en calidad requiere que los bienes, servicios y procesos internos satisfagan a los clientes. La planificación de la calidad es el proceso que asegura que estos bienes, servicios y procesos internos cumplen con las expectativas de los clientes

La planificación de la calidad proporciona un enfoque participativo y estructurado para planificar nuevos productos, servicios y procesos. Involucra a todos los grupos con un papel significativo en el desarrollo y la entrega, de forma que todos participan conjuntamente como un equipo y no como una secuencia de expertos individuales.

La planificación de la calidad no sustituye a otras actividades críticas involucradas en la planificación. Representa un marco dentro del cual otras actividades pueden llegar a ser incluso más efectivas. El proceso de planificación de la calidad se estructura en seis pasos: Verificación del objetivo. Un equipo de planificación ha de tener un objetivo, debe examinarlo y asegurarse de que está claramente definido.

La estructura y participación en la planificación de la calidad puede parecer un aumento excesivo del tiempo necesario para la planificación pero en realidad reduce el tiempo total necesario para llegar a la operación completa. Una vez que la organización aprende a planificar la calidad, el tiempo total transcurrido entre el concepto inicial y las operaciones efectivas es mucho menor.

La satisfacción del cliente

Las características de un producto o servicio determinan el nivel de satisfacción del cliente. Estas características incluyen no sólo las características de los bienes o servicios principales que se ofrecen, sino también las características de los servicios que les rodean.

La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa. Por este motivo es imprescindible tener perfectamente definido para cada empresa el concepto de satisfacción de sus clientes desarrollando sistemas de medición de satisfacción del cliente y creando modelos de respuesta inmediata ante la posible insatisfacción. Agregar un valor añadido al producto adicionando características de servicio puede aumentar la satisfacción y decantar al cliente por nuestro producto.

Históricamente, la gestión de las relaciones con los clientes ha experimentado la siguiente evolución:

“Creación de Departamentos de Servicio al Cliente y gestión de reclamaciones, a través del Análisis de Reclamaciones y Quejas, primer paso para identificar oportunidades de mejora.

Creación de Sistemas de Medición de la satisfacción del cliente, con estudios periódicos que evalúen el grado de satisfacción del cliente, sin esperar a su reclamación.

Creación del concepto de Lealtad y gestión de la Fidelización al cliente, llegando a conocer en profundidad los factores que provocan la lealtad y la deslealtad mediante una metodología de trabajo que incremente la fidelidad de los clientes.”

(<http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>)

Esta es la evolución que se sigue en cuanto a satisfacción del cliente, objetivo ineludible de todas las empresa, no como un fin en sí mismo sino a través de la lealtad o fidelidad de los clientes, factor que tiene una relación directa con los resultados del negocio. Para gestionar la lealtad de los clientes, las empresas líderes en calidad siguen una evolución consistente en organizar unos sistemas de gestión de las reclamaciones, posteriormente diseñar y administrar una serie de encuestas de satisfacción del cliente para finalmente conocer cuáles son los factores que influyen en la lealtad y en la deslealtad, con objeto de adoptar medidas sobre ellos y gestionar adecuadamente la fidelidad de los clientes.

Parametros de la calidad

Calidad de diseño: es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.

Calidad de conformidad: Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.

Calidad de uso: el producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable, etc.

El cliente es el nuevo objetivo: las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente. La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio.

SERVICIOS

Los servicios son acciones, procesos y ejecuciones que nosotros efectuamos para fidelizar a nuestros clientes, se debe entender al servicio no solo a las empresas que engloban en este sentido, pues en una empresa de productos el servicio forma parte de este producto por ejemplo en una compañía de cosméticos se entrega el producto pero el servicio se lo puede percibir en el empaque, calidad del producto, el contacto que hay entre vendedor-cliente, es por ello que la mayoría de veces nos encontramos con la frase los bienes ofrecen un servicio.

Elementos básicos al momento de prestar un servicio.

La parte fundamental al momento de prestar un servicio se encuentra en la interacción este debe ser cortés y amable transmitirle que es bien recibido y que estamos gustosos con su llegada, pero como dijimos anteriormente este no es suficiente para dar un buen servicio, para ellos debemos orientarnos a nuestros clientes mediante los siguientes elementos:

Respeto.- El cliente debe ser tratado respetuosamente ya que este interpretará la cortesía, confidencialidad, privacidad que se le ofrezca, es importante que el proveedor del servicio mantenga un contacto de cara a cara con el cliente para que la relación sea más estrecha.

Entender la situación del cliente.- Los colaboradores deben tratar al cliente de manera individual pues eso demostrará el interés por entender sus necesidades y su situación, el cliente desea que se lo escuche, que se le explique sus inquietudes, es decir atención personalizada.

Proporcionar información completa y veraz.- Se deberá tener precaución en ella pues brindar una información errónea o equivocada causará malestares a nuestros clientes debemos eliminar de nuestra mente la frase “el cliente no se va a dar cuenta”

Equidad.- Las personas merecemos ser tratados por igual, todos pagamos por algo que esperamos recibir, los clientes en muchas ocasiones se quejan de que los empleados ofrecen tratamiento especial a sus amigos, o aquellas personas de una clase social alta este es una realidad que la percibimos todos los días.

Confiabilidad.- El servicio debe ser prometido con exactitud y seriedad, la confiabilidad no es solo cuestión de actitud si no también de procedimientos, en caso de que exista una queja la empresa debe atender el reclamo de la manera más oportuna pues este es un derecho de todos los clientes.

Rapidez.- La atención deberá realizarse sin demoras innecesarias pero no con precipitación. Ya que el servicio es el resultado de una interacción entre vendedor y Comprador, todo error siendo altamente visible, es siempre “oficial”, como consecuencia, es muy importante estar listo para aplicar acciones correctivas.

Seguridad.- Aquí intervienen aspectos tangibles como intangibles entre los primeros encontramos las instalaciones físicas, equipos, personal, mientras que en el último se encuentran los conocimientos que poseen los empleados es decir la habilidad para transmitir seguridad.

Obtención de resultados en el primer contacto.- La clave fundamental al momento de prestar un buen servicio se ve reflejado en obtener cada día más clientes además de ello mantenerlos satisfechos, esto hará que nuestro servicio se convierta en nuestra mejor referencia.

El servicio al Cliente.

El tener un enfoque bien definido hacia el cliente y una orientación hacia el servicio constituye un reto para toda organización, el servicio que se ofrece a los clientes es importante siempre y actualmente constituye un elemento básico para el éxito o fracaso de muchas empresas, ya que una relación cordial entre el proveedor y el cliente y sobre todo

una relación comprensiva ante cualquier tipo de reclamo conforman una ventaja competitiva.

Reglas para prestar un buen servicio.

Para prestar un buen servicio se encuentran las siguientes reglas:

“Regla de Platino.- Debemos actuar con nuestros clientes como consultores, asesorar sobre los que ello requieren o necesitan, no obligar o manipular a nuestros clientes para que compren dicho producto y/o servicio por que definitivamente los gustos de los clientes no serán igual a de los empleados.

Regla de oro.- Se rige básicamente en “Tratar a los demás como te gusta a ti que te traten” Las personas que dirigen las empresas es decir los líderes conciben al servicio como la clave del éxito pues saben que constituyen la parte integral del futuro de la organización, fundamentalmente el servicio es la mejor estrategia para generar beneficio seguida de sus políticas de precio, portafolio de productos, etc., la búsqueda de ofrecer un buen servicio no es una tarea fácil, se debe lograr cada día, semana, mes y año y debe estar en un constante análisis, tampoco se debe pensar que ofrecer un buen servicio es la solución de los problemas.” (<http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>)

Los servicios son más intangibles que tangibles.

Se entiende por intangibilidad que no puede ser tocado palpado, ni tampoco puede ser definido fácilmente. Por ello el servicio es el resultado de un esfuerzo o un trabajo, por el contrario un producto es un objeto es algo que si es tocable; pero no existe una regla general que demuestre que un servicio vendido puede ser tangible.

Los servicios pueden ser consumidos pero no pueden ser poseídos. Esto se debe a que los servicios son ejecuciones o acciones en lugar de productos, básicamente esta es la diferencia principal entre un producto y un servicio. El valor que le demos al servicio dependerá de la experiencia personal.

3.1.- BRASIL



DATOS GENERALES

Brasil es el quinto país más grande del mundo y el mayor de América del Sur, de la que abarca prácticamente la mitad de la superficie. Situado al este de Suramérica, limita al Norte con Uruguay, Argentina y Paraguay; al Sur con Colombia, Venezuela, Guyana, Surinam y la Guayana Francesa; al Este con el océano Atlántico; y al Oeste con Bolivia y Perú.



Foto: Mapa de las regiones de Brasil

Fuente: <http://www.brasil.org.bo/turismo.htm>

Superficie: 8.547.404 km².

Nombre oficial:	República Federativa do Brasil.				
Sistema político:	Brasil es una República Federal que logró independizarse de Portugal en 1822.				
División administrativa:	Brasil está dividido en cinco regiones: La Norte, la Noreste, la Sureste, el Centro este y la región del Sur. La población habita mayoritariamente en los estados sureste y noreste, en la costa atlántica.				
Capital:	Desde el 21 de abril de 1960, la capital oficial es Brasilia.				
Idiomas:	Portugués (oficial), español, inglés, francés.				
Ciudades Importantes:	Se considera a tres ciudades que resaltan por su tamaño y población como es: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sao Paulo con 19.509.000 hab. ✓ Rio de Janeiro con 11.513.000 hab. ✓ Belo Horizonte con 5.054.000 hab 				
Unidad monetaria:	Real				
Religión:	<table> <tr> <td>Católicos</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Otras iglesias cristianas</td> <td>6%</td> </tr> </table>	Católicos	90%	Otras iglesias cristianas	6%
Católicos	90%				
Otras iglesias cristianas	6%				
Símbolos nacionales:	Bandera: La bandera oficial es verde con un rombo amarillo en el centro, en cuyo interior, hay un círculo azul con las estrellas del polo austral. Una banda blanca en arco con el lema (en letras verdes) "Ordem e Progresso" casi atraviesa la constelación.				

Los colores de Brasil son: el verde y el amarillo como símbolo del oro y las esmeraldas que buscaron los primeros colonos portugueses llegados al país.

Himno Nacional: El Himno Nacional brasileño fue compuesto por Francisco Manoel da Silva luego de que Brasil se independizó de Portugal en 1822, pero no fue oficial hasta 1890.

Etnias:

- ✓ 49.7 % blancos (Italianos, Portugueses, Españoles, Alemanes)
- ✓ 42.1% pardos (mestizos, mulatos, zambos)
- ✓ 7.4 % Africanos
- ✓ 0.5 % Asiáticos
- ✓ 0.3 % Indígenas

Recursos naturales:

Bauxita, oro, mineral de hierro, manganeso, níquel, fosfatos, platino, estaño, uranio, petróleo, energía hidroeléctrica.

Días festivos:

- ✓ 1 de enero: Año Nuevo.
- ✓ Febrero: Carnaval de Rio de Janeiro.
- ✓ Marzo-abril: Viernes Santo.
- ✓ 21 de abril: Día de Tiradentes (héroe revolucionario brasileño).
- ✓ 1 de mayo: Fiesta del Trabajo.
- ✓ 10 de junio: Corpus Christi.

- ✓ 9 de julio: Día Festivo en el estado de Sao Paulo.
- ✓ 7 de septiembre: Día de la Independencia.
- ✓ 12 de octubre: Festividad de la Virgen Aparecida, Patrona de Brasil.
- ✓ 2 de noviembre: Festividad de Todos los Santos.
- ✓ 15 de noviembre: Aniversario de la Proclamación de la República.
- ✓ 8 de diciembre: Festividad de la Inmaculada Concepción (sólo en algunas zonas rurales de Brasil).
- ✓ 24 de diciembre: Nochebuena (medio día).
- ✓ 25 de diciembre: Navidad.

DEMOGRAFÍA:

“La población de Brasil es de 185.712.713 habitantes hasta el 2010, la distribución de la población en Brasil es muy desigual. La concentración de la población se da en las zonas costeras, especialmente en el sudeste y el noreste y en los estados sureños. Las zonas menos pobladas se encuentran en la región norte y noroeste.

Hasta hace poco, las tasas de natalidad en Brasil eran elevadas, un nivel similar al de otros países en desarrollo. Sin embargo, hubo una disminución significativa en los últimos 25 años, que puede ser explicada por el aumento de la población urbana - menos nacimientos como resultado de la gradual integración de la mujer en el mercado laboral - y la difusión de control de natalidad. ” (<http://es.wikipedia.org/wiki/Pa%C3%ADs>)

ECONOMÍA:

“El primer producto que movió la economía brasileña fue el azúcar durante el período de la colonia. Luego un nuevo ciclo empezó con el café. Ese momento fue crucial para transformar al Estado de São Paulo en el más rico del país.

Actualmente Brasil es la mayor economía de Latinoamérica, la segunda de toda América y la octava a nivel mundial.

La economía de Brasil es líder en América Latina en diversos sectores económicos, tales como lo industrial, agrícola y exportaciones. Además, es integrante de BRICs (Brasil, Rusia, India y China).

Brasil es rico en minería, como diamantes, oro, hierro, magnesio, níquel, fósforo, plata, uranio. Produce el 80% del petróleo que consume.”

(<http://es.wikipedia.org/wiki/Pa%C3%ADs>)

Su economía es importante en el ámbito americano y mundial:

- Agricultura: es el mayor productor de café mundial
- Ganadería: tiene la primera cabaña bovina mundial
- Minería: con gran producción de piedras preciosas
- Industria: productor de materias primas y productos manufacturados, entre ellos equipos militares, televisores, celulares, computadoras, automóviles y aviones.

EDUCACIÓN

El sistema educativo de Brasil cuenta con instituciones públicas (federales, del estado y municipales), y establecimientos privados.

“La educación brasileña está estructurada en dos niveles: el básico (once años, de los que ocho son obligatorios) y el superior. La educación infantil para niños de 0 a 6 años no es obligatoria y es impartida en guarderías para los alumnos de 0 a 3 años y en preescolar para los de 3 a 6.

El nivel básico comprende el primer grado, destinado a niños y adolescentes de 7 a 14

años (conocido también como "educación fundamental") y el segundo grado, de 15 a 17 años (educación media).

Hay tres tipos de instituciones de educación superior en Brasil: Universidades, Federaciones de Escuelas), y Escuelas Aisladas que son escuelas pequeñas que ofrecen sólo uno o dos programas de estudio.” (http://es.wikipedia.org/wiki/Educacion_bras)

El nivel de educación en Brasil sigue siendo bajo. Además de los problemas de la calidad y el acceso, es además muy desigual.

TURISMO

Brasil tiene la mayor acogida de turistas a nivel latinoamericano, en el año de 1995 el turismo paso a ser considerado como actividad estratégica por parte de gobierno, la política nacional de turismo tiene como principio promover la preservación del patrimonio natural y cultural del país, además se ha propuesto incrementar el turismo como fuente de renta, de generación de empleo y de desarrollo socioeconómico.

“Cada año la Organización Mundial de Turismo (OMT), realiza una evaluación para revisar la participación de turismo en la economía en cada nación, y Brasil se ha destacado cada año como mercado turístico, principalmente a partir de la desvalorización del Real en 1999. Así, en 1992, Brasil recibió 4 600 000 visitantes. En 1999, fueron 10 100 000 personas que visitaron el país. En 2007, Brasil recibió cerca de 18 millones turistas extranjeros.” (http://es.wikipedia.org/wiki/turismo_bas)

Uno de los factores preponderantes para el aumento del número de turistas extranjeros que visitan Brasil fue la mejora del sistema de transporte aéreo, con la implantación de nuevas rutas de vuelos. También ha contribuido a este aumento la construcción de nuevos y modernos resorts de nivel internacional en todo el país llevando así a lo más alto de la economía del país.

GASTRONOMÍA

“La gastronomía más representativa de Brasil son: Tacacá no tucupi, Munguzá, Papilla de plátano verde, rallado y hervido en leche, pescados de agua dulce de la Amazonia, como el pirarucu o el peixeboi (pez buey). No se puede olvidar de la Feijoada, con influencia negra y los platos italianos, principalmente en el estado de São Paulo. Las influencias indígenas, africanas y portuguesas han hecho de la gastronomía de Brasil una de las más ricas y variadas del mundo. “ (http://es.wikipedia.org/wiki/gatron_brasil)

“La cocina de Brasil es muy regionalizada, por lo que cada zona posee sus propios platos típicos que, a veces, son desconocidos de una región a otra debido a su gran extensión territorial. La cocina brasileña es fruto de una mezcla de diversos ingredientes europeos, indígenas y africanos. Muchas de las técnicas de preparación de los ingredientes más usados son de origen indígena, sufriendo adaptaciones por parte de los esclavos y de los portugueses. Estos hicieron adaptaciones de sus platos típicos substituyendo los ingredientes que faltasen por aquellos locales, más fáciles de obtener.“ (http://es.wikipedia.org/wiki/gatron_bas)

Los esclavos traídos a Brasil desde fines del siglo XVI, añadieron a la cocina nacional elementos como el aceite de palma o el cuscús. El ingreso de inmigrantes recibidos por el país entre los siglos XIX y XX, que llegaban en gran cantidad procedentes de Europa, introdujeron algunas novedades a la cocina brasileña, fortaleciendo el consumo de algunos ingredientes.

CLIMA

“Alrededor del 90% del país se encuentra en la zona tropical, el clima de Brasil varía considerablemente entre la mayoría del nordeste y norte tropical (el ecuador terrestre atraviesa la boca del Amazonas) a las zonas templadas debajo del trópico de Capricornio (23°27' Lat S), que cruza al país a la latitud de la ciudad de São Paulo. Brasil tiene seis

regiones climáticas: ecuatorial, tropical, semiárido, tropical de tierras altas, templado , y subtropical.

Las temperatura en las ciudades de Belo Horizonte y de Brasilia son moderadas (usualmente entre 15 y 30 °C) debido a su elevación de aproximadamente 1.000 msnm. Río de Janeiro, Recife, y Salvador, en la costa tienen climas cálidos, con promedio de temperaturas oscilando entre 23 y 27 °C, y atenúan la canícula los constantes vientos. Las ciudades de São Paulo, Curitiba y Porto Alegre tienen clima subtropical similar al del sur de EE.UU. y Europa, y las temperaturas pueden bajar debajo de 0 °C en madrugadas de invierno.” (<http://es.wikipedia.org/wiki/YtclimatBra>)

La frecuencia e intensidad de las precipitaciones varían ampliamente. Mucho de Brasil tiene lluvias moderadas de entre 1.000 y 1.500 mm/año, de tipo monzónico (más lluvias en verano: de diciembre a abril) al sur del ecuador terrestre. La región amazónica es notoriamente húmeda, con lluvias generalmente de más de 2.000 mm/año; y hasta de 3.000 mm en partes del Amazonas occidental, y cerca de Belém. Es menos conocido que a pesar del promedio altísimo anual de lluvias, la selva amazónica tiene de tres a cinco meses de estación seca.

Los niveles altos y relativamente regulares de lluvias en el Amazonas contrastan con las extensas sequías del área semiárida nordestina, donde la lluvia escasea y aparecen severas sequías en ciclos promediando siete años. El Área Norte es la parte más árida del país. La región también constituye la región más calurosa de Brasil, cuando durante la estación seca, entre mayo y noviembre, se registran temperaturas de más de 38 °C. Sin embargo, el centro, región de vegetación semidesértica usada primariamente para ganadería de cría, de baja densidad, se torna verde luego de llover.

HISTORIA HOTELERA EN BRASIL

En el año de 1808 se da un cambio de la corte portuguesa a Brasil, lo que hace que los establecimientos hoteleros se asienten en su mayoría en Río de Janeiro.

En septiembre de 1923, fue inaugurado en la Avenida Atlántica, El Copacabana Palace Hotel, considerado el edificio más majestuoso de América del Sur y una mega construcción a nivel mundial.

Fechas históricas para la hotelería brasileña:

Cuadro N°1: Historia Hotelera en Brasil

<i>Año</i>	<i>Detalle</i>
1946	Se da la prohibición de casinos de juego y el cierre absoluto, lo que impide la construcción de hoteles para este fin.
1966	Se constituye la creación de Embratur, que permite el despliegue de los grandes hoteles.
1990	Definitivamente las cadenas hoteleras internacionales entran al país.
1999	Se crea el Ministerio de Turismo, Deporte y Juventud.
2003	Se constituye el Ministerio de Turismo.

Elaborado por: Imbaquingo Roberto

Fuente: Ministerio de turismo Brasil

Tipos de establecimientos hoteleros en Brasil:

- **Hotel.-** Servicio de alojamiento con la hospitalidad y la comida, con la imposición de una tasa media.
- **Resort.-** Hotel con una infraestructura de servicios de ocio y entretenimiento de belleza que ofrece, actividades físicas, recreativas y de vida con la naturaleza en su propia empresa.

- **Finca hotel.-** Hotel instalado en una granja o explotación agrícola y otros que ofrece la experiencia del medio rural.

- **Hotel histórico.-** Hotel instalado en un edificio de importancia histórica.

- **Cama & Café.-** Se ofrecen en las casas con no más de tres unidades residenciales de uso turístico, donde el huésped vive en el hotel con desayuno, limpieza y recogida diaria.

- **FLAT (Flat / Apart Hotel).-** Con servicio de conserjería, limpieza, que consiste en unidades de vivienda que tiene dormitorio, baño, salón y cocina en el edificio, con la administración y marketing integrado.

- **Pousada.-** En su mayoría cuentan con la arquitectura horizontal de hasta 2 pisos, 30 unidades residenciales y 90 camas, con los servicios de recepción y servicio de comidas.

3.1.1 SANTOS



Foto: Escudo de la ciudad de Santos

Fuente: Folleto de la pasantía

Estado:	São Paulo
Área:	281 km ²
Población:	437 000
Altitud:	2 m sobre el nivel del mar

Santos es un municipio localizado en el litoral del Estado de São Paulo, en Brasil. Posee el mayor puerto de América Latina, que constituye su principal actividad económica, además del turismo y el comercio. La ciudad es sede del Estado cada 13 de junio. Capital simbólica de São Paulo, sede además de diversas instituciones de enseñanza superior. Está considerada oficialmente como un balneario turístico. En esta ciudad están radicados el Santos Fútbol Club, célebre club de fútbol donde jugó Pelé toda su carrera profesional en Brasil, y la Portuguesa Santista.

La ciudad es conocida por proporcionar a sus residentes una excelente calidad de vida y tiene un índice de desarrollo humano de 0,871 (2000), según datos del Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (IBGE).

Recomendaciones de viaje:

Hay una serie de zonas de riesgo que deben ser evitadas por los extranjeros: Los barrios marginales ("favelas") de las grandes ciudades, especialmente Rio de Janeiro, Salvador, San Pablo y Brasilia.

3.1.2 HOTEL PARQUE BALNEARIO (BRASIL)



Foto: Hotel Parque Balneario, Brasil

Fuente: Imbaquingo Roberto

DATOS GENERALES

Un hotel de lujo junto al mar, con la mejor gastronomía, hermosas suites, un centro de convenciones, teatro y una puerta de centro comercial al lado.

Un lugar que alberga a casi un siglo atrás los recuerdos de la historia del país, después de haber recibido algunas de las más prestigiosas figuras de la cultura mundial.

Construida cerca de la playa de Gonzaga, el Hotel Parque Balneario ofrece la mejor vista de la playa de Santos. Su arquitectura resalta el estilo del hotel, la decoración de sus habitaciones únicas y diversas hace que esta opción de alojamiento sea el más lujoso de Santos.

El bienestar y la sofisticación en cada detalle resaltan su diferencia. El hotel ofrece lo mejor de la hospitalidad en sus instalaciones, diseñado exclusivamente para que se sienta en todo momento en un ambiente relajado. Perfecto para una reunión de negocios, una gira académica o un viaje con la familia, aquí se encontrará la comodidad y tranquilidad, cerca del mar. Es una mezcla única de sofisticación, lujo y bienestar para que disfrute de la estancia en Santos, en el hotel más memorable de la ciudad.

El hotel se caracteriza por sus diferentes tipos de ambientes, perfecto para cada ocasión.

Entretenimiento y diversión: Habitaciones equipadas con juegos para todas las edades, y para lo más pequeños un club con amplios espacios con juguetes de colores, toboganes y juegos educativos.

Estilo: La sofisticación es notable en todas las instalaciones con colores plateados y blancos, con muchos detalles que resaltan un ambiente de lujo.

Romance: Para los momentos más especiales e íntimos, un refinado sitio solo para enamorados que con la compañía de la brisa del mar tendrá recuerdos inolvidables.

Degustaciones: Para aquellos que son amantes de la comida puede degustar de los mejores platos de la cocina mundial con una amplia variedad de platos a la carta.

Tradición en la acogida: Un lugar que alberga casi un siglo de recuerdos de la historia del país, reconocido por haber recibido algunas de las más prestigiosas figuras de la cultura mundial.

Algunos de los servicios y comodidades del Hotel:

- Centro de Negocios.
- Aparcamiento.
- Estructura adaptada para personas con necesidades especiales.
- Internet de banda ancha.
- Piscina.
- Centro comercial a lado del hotel.
- Sala 24 horas de servicio.
- Sauna.
- Spa.

SERVICIOS Y COMODIDADES DEL HOTEL

Para relajarse, disfrutar de la brisa del mar y el cuidado de la salud, el Hotel Parque & Spa ofrece un ambiente pacífico de la energía renovada y una estructura completa para cuidar de la salud.

Piscina al aire libre: Refleja inspiración con vista al mar en una piscina en la terraza del hotel, hecho para que se sienta bien y fuera de los ruidos cotidianos.

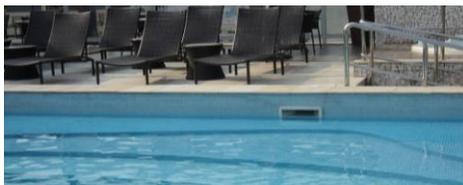


Foto: Piscina

Fuente: Imbaquingo Roberto

Jacuzzi y ocio: Se puede sentir la brisa del mar y una vista panorámica de toda la playa.



Foto: Jacuzzi

Fuente: Imbaquingo Roberto

Spa con gimnasio: Para mantener una buena salud con ejercicios en un lugar relajado.



Foto: Gimnasio

Fuente: Imbaquingo Roberto

Bar: Un amplio bar con estilo moderno y deliciosas opciones para degustar de día y de noche.



Foto: Bar

Fuente: Imbaquingo Roberto

Club para niños: Juegos infantiles dentro de una habitación especialmente diseñada para los más pequeños, equipada con todo tipo de juegos que agradan a los niños.



Foto: Club para niños

Fuente: Imbaquingo Roberto

Club de juegos: Lo niños mayores y adolescentes pueden desafiar sus habilidades en los juegos electrónicos.



Foto: Club de juegos

Fuente: Imbaquingo Roberto

Sala de billar: Una amplia sala en donde los adolescentes y adultos pueden pasar un rato agradable.



Foto: Sala de billar

Fuente: Imbaquingo Roberto

Sala de juegos: Un ambiente acogedor donde puede demostrar sus destrezas en el juego de las cartas.



Foto: Sala de juegos

Fuente: Imbaquingo Roberto

TIPO DE HABITACIONES

Habitaciones estándar:



Foto: Habitación estándar

Fuente: <http://www.parquebalneario.com.br/br/hotel/>

Estos apartamentos ofrecen confort y modernidad para sentirse como en casa durante su estancia. Cada detalle ha sido pensado para ofrecer esa sensación de bienestar: una cama queen size, mini bar, aire acondicionado, caja de seguridad digital, conexión a internet por cable y TV LCD de 21”.

Habitaciones de lujo:



Foto: Habitación de lujo

Fuente: <http://www.parquebalneario.com.br/br/hotel/>

Esta habitación combina confort y modernidad para que se sienta bien. Se distingue por tener dos camas doble Queen. También tiene, mini bar, aire acondicionado, caja de seguridad digital, conexión a internet por cable y TV LCD de 21”.

Habitaciones súper lujo:



Foto: Habitación de súper lujo

Fuente: <http://www.parquebalneario.com.br/br/hotel/>

Una de las mejores habitaciones del hotel, cada detalle se muestra en la sofisticación y buen gusto. Frente a la avenida más importante de la ciudad y una vista parcial de la playa tiene un amplio espacio, con detalles exclusivos en sus decoraciones, dos camas queen size, mini bar, aire acondicionado, caja de seguridad digital, conexión a internet por cable y TV LCD de 21”.

Habitaciones máster:



Foto: Habitación máster

Fuente: <http://www.parquebalneario.com.br/br/hotel/>

Con una gran cantidad de lujo y refinamiento, la habitación tiene una hermosa vista a la playa. También cuenta con una cama queen, tina de baño, todas las comodidades, el menaje y balanza digital, bata de baño, mini bar, aire acondicionado, una silla especial para la lectura, caja fuerte digital, conexión a Internet y cable TV LCD de 32".

Las habitaciones office:



Foto: Habitación office

Fuente: <http://www.parquebalneario.com.br/br/hotel/>

Una habitación limpia, moderna, cómoda, práctica y elegante. Ideal para aquellos que visitan la ciudad para tratar con las empresas. Colores elegantes, escritorio, mesa de comedor, sillas de lectura, una cama king, servicios de spa completos, ropa, almohadas rellenas con plumas de ganso, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado caja de seguridad digital, conexión a Internet y televisión por cable de 32 "LCD.

Habitaciones Office Premium:



Foto: Habitación office Premium

Fuente:
<http://www.parquebalneario.com.br/br/hotel/>

Trae el lujo asociado a la frescura de la brisa del mar. Con un balcón exclusivo y elegante, ofrece la sensación de estar cerca de la playa, junto con los muebles hechos de materiales naturales. El confort y el lujo de la habitación traen un sentido de comodidad para sus huéspedes. Almohadas con plumas de ganso, Spa, una cama king size, todas las comodidades, bata, mesas de trabajo, balanzas digitales, mini bar, aire

acondicionado, caja de seguridad digital, conexión a internet por cable y TV LCD de 32 ".

Habitaciones solárium:



Foto: Habitación solárium

Fuente:
<http://www.parquebalneario.com.br/br/hotel/>

Una vista inolvidable del mar y la luz del sol en todos los espacios. Una habitación de lujo que inspira el romance y el glamour. Decoración sobria y limpia, terraza de 21 metros, 270° vista de la playa, una cama king size, servicios de spa completos, traje de plumas de ganso, ropa, almohadas con plumas de ganso, banco de trabajo, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, caja de seguridad digital, conexión a Internet y televisión por cable de 32 "LCD giratoria.

Habitaciones Suite Resort:



Foto: Habitación Suite Resort

Fuente:
<http://www.parquebalneario.com.br/br/hotel/>

Para aquellos que buscan su estancia con estilo, el Hotel Parque Balneario presenta una solución para que sea inolvidable su estancia. Una boutique de baño con diseño único, pensado para ofrecer lujo, elegancia y máxima comodidad. Los detalles sobre la madera son de seda con cristales.

Cuenta con una área externa privada con jacuzzi y solarium, spa individuales, oficina, mesa de comedor, un dormitorio con una cama doble distintivo y único, bañera de hidromasaje, ropa de pluma de ganso, bata, almohada hecho por diseñadores, mesa de trabajo, balanzas digitales, mini bar, aire acondicionado, conexión de Internet y televisión por cable de 42 "LCD.

- Superficie interior (dormitorio, closet, baño, aseo, bar, comedor y oficina): 69,98 m²
- Espacio exterior (piscina y sala de estar): 101,23 m².
- El área total de este conjunto: 171,21 m²

Habitación Suite Presidencial:



Esta suite destila potencia, refinamiento. Las líneas rectas en su estilo, muebles nobles personalizados para cada entorno, con amplias habitaciones y un dormitorio separado. La imposición de un lujo para aquellos que saben lo que quieren.

La suite está equipada con sala de estar y comedor, una cama queen size, bañera de hidromasaje, closet, servicios de spa completos, traje de plumas de ganso, ropa, almohadas con plumas de ganso, banco de trabajo, oficina privada, zona con externos jacuzzi y solárium, tocador doble, báscula digital, mini bar, aire acondicionado, caja de seguridad digital, conexión a Internet y televisión por cable de 42 "LCD.

Foto: Habitación Suite Presidencial

Fuente:

<http://www.parquebalneario.com.br/br/hotel/>

- Superficie interior (dormitorio, salón, aseo, cuarto de baño y de oficina): 74,68 m².
- Espacio exterior (piscina, sala de relajación y una externa): 83,50 m².
- El área total de este conjunto: 158,18 m².

CENTRO DE CONVENCIONES

Con un estilo moderno-clásico, el Centro de Convenciones del hotel Parque & Spa es ideal para diferentes tipos de eventos y el número de personas, puede ser optimizada de acuerdo a las necesidades del cliente.

Un espacio múltiple para las cenas sociales, bodas, cursos y conferencias. Ideal para el buen gusto, ofreciendo, la seguridad, la proximidad a las compras, un servicio personalizado con una cocina distintiva, servicios de catering, fiestas, una gama completa de alimentos y bebidas, cocina en vivo y mucho más para elegir.

Cuenta con fondos de pantalla, iluminación adaptable, escenario, pista de baile modular, etc., la capacidad de las instalaciones para los eventos es hasta 650 personas.

3.2.- ECUADOR



Foto: Bandera de Ecuador

Fuente: <http://www.banderadeecuador.com/>

DATOS GENERALES

Ecuador Oficialmente República del Ecuador es un país situado en la parte noroeste de América del Sur. Ecuador limita al norte con Colombia, al sur y al este con Perú y al oeste con el océano Pacífico.

Ecuador está rodeado de norte a sur por una sección volcánica de la cordillera de los Andes, al oeste de los Andes se presenta el Golfo de Guayaquil y una llanura boscosa; y al este, la Amazonia.

Es el país con la más alta concentración de ríos por kilómetro cuadrado en el mundo. En el territorio ecuatoriano, que incluye las islas Galápagos 972 km al oeste de la costa, se encuentra la biodiversidad más densa del planeta.

Superficie: 256.370 km²

Nombre oficial: República del Ecuador

Sistema político: Ecuador es una república presidencialista, dirigida por el Jefe del Estado y del Gobierno. Se independizó de España en el año 1830.

Capital:	Quito
Ciudades importantes:	Quito con 2.200.000 hab. Guayaquil con 2.500.000 hab. Cuenca 350.000 hab.
Idioma oficial:	Español, también se hablan dialectos indígenas como el quechua y el shuar, que cuentan con el reconocimiento de la Constitución.
Unidad monetaria:	Dólar Estadounidense
Religiones:	Católicos 95% Protestantes y otras 5%

Símbolos nacionales:

Bandera:

Consta de tres franjas horizontales. La superior (el doble de alta que las otras dos), es de color amarillo, y simboliza el oro y la abundancia del país; la intermedia, de color azul, simboliza el Océano Pacífico y el cielo ecuatoriano. Por último, la inferior es de color rojo, un símbolo de la sangre vertida por los héroes libertadores de Ecuador.

Himno nacional:

“Juan León Mera, el autor de la letra de este hermoso himno, tuvo el acierto de esculpir en cada estrofa y aún en cada verso, capítulos gloriosos de nuestra rica historia.

Consta de 52 versos que forman un coro y seis estrofas. Hay que recordar que fue el Congreso Nacional, por decreto realizado el 29 de septiembre de 1948 y sancionado por el

presidente Galo Plaza Lasso, el 8 de noviembre, y publicado en el Registro Oficial número 68 del 23 de noviembre del mismo año, que se oficializó el uso del Himno Nacional.”
(http://es.wikipedia.org/wiki/Ecu%C3%93Himno_nac)

Etnias:

61% mestizos (indígena + español)
17% blancos
13% indígenas
5% negros y mulatos y
4% asiáticos (chinos, árabes, judíos)

Recursos naturales:

Ecuador es el primer productor mundial de bananas, produce petróleo, es el lugar donde se fabrican los famosos sombreros de paja toquilla. Recientemente se han descubierto yacimientos de cobre que por su volumen lo convertirán en el tercer productor de América después de Bolivia y Chile, es el mayor productor de rosas de tallo largo y el segundo de América después de Colombia de otras variedades, produce uno de los mejores cacao de aroma y sabor del mundo, es el segundo productor mundial de camarón después de china.

Días festivos:

- ✓ 1 de enero: Año Nuevo.
- ✓ Marzo: Carnaval.
- ✓ Marzo: viernes santos
- ✓ 1 de mayo: Día del Trabajo.
- ✓ 24 de mayo: Conmemoración de la Batalla de Pichincha.
- ✓ 19 de junio: Corpus Christi.
- ✓ 24 de julio: Día de Simón Bolívar.
- ✓ 10 de agosto: Día de la Independencia.

- ✓ 9 de octubre: Conmemoración de la fundación de Guayaquil.
- ✓ 12 de octubre: Día de la Raza (Descubrimiento de América).
- ✓ 2 de noviembre: Día de Todos los Santos.
- ✓ 3 de noviembre: Conmemoración de la fundación de Cuenca.
- ✓ 6 de diciembre: Día de la Fundación de Quito.
- ✓ 25 de diciembre: Navidad.
- ✓ 31 de diciembre: Nochevieja.

DEMOGRAFÍA

Los datos generados por el INEC informan que en noviembre del 2010, 14.390.600 personas habitan Ecuador. En lo referente al sexo de la población, se puede establecer que alrededor del 49,4% se encuentra compuesta por hombres, y un 50,6% por mujeres. Estas cifras varían aún más a favor de las mujeres en las provincias de la sierra central ecuatoriana. Aproximadamente el 75% de la población reside en los centros urbanos, mientras el resto se desenvuelve en el medio rural.

ECONOMÍA

“La economía de Ecuador es la octava más grande de América Latina y experimentó un crecimiento promedio del 4,6% entre 2000 y 2006. En enero de 2009, el Banco Central del Ecuador (BCE) situó la previsión de crecimiento de 2010 en un 6,88%. El PIB per cápita se duplicó entre 1999 y el 2007, alcanzando los 65.490 millones de dólares según el BCE. Se calcula que alrededor de 9 millones de ecuatorianos tienen una ocupación económica y unos 1`010,000 millones están inactivos.

El petróleo representa el 40% de las exportaciones y contribuye a mantener una balanza comercial positiva. Desde finales de los años 60, la explotación del petróleo elevó la producción y sus reservas se calculan en 4.036 millones de barriles. La balanza comercial petrolera generó una cifra positiva de 3,295 millones de dólares en el 2008; mientras la no

petrolera fue negativa por un monto de 2,842 millones de dólares. La balanza comercial con Estados Unidos, Chile, la Unión Europea y los países europeos que son socios de Ecuador, Bolivia, Perú, Brasil, es positiva México, Argentina, Colombia, Asia, es negativa.” (http://es.wikipedia.org/wiki/Ecu%C3%e9con_mund)

En el sector agrícola, Ecuador es un importante exportador de bananas (primer lugar a nivel mundial en su producción y exportación), de flores, y el octavo productor mundial de cacao. Es significativa también su producción de camarón, caña de azúcar, arroz, algodón, maíz, palmitos y café. Su riqueza maderera comprende grandes extensiones de eucalipto en todo el país, así como manglar. Pinos y cedros son plantados en la región de la Sierra; nogales y romerillo; y madera de balsa, en la cuenca del río Guayas. Por otra parte, la industria se concentra principalmente en Guayaquil, el mayor centro industrial del país, y en Quito donde en los últimos años la industria ha crecido considerablemente, es también el mayor centro empresarial de país. La producción industrial está dirigida principalmente al mercado interno. Pese a lo anterior, existe una limitada exportación de productos elaborados o procesados industrialmente. Entre éstos destacan los alimentos enlatados, licores, joyas, muebles y más.

EDUCACIÓN

El Ministerio de Educación es el órgano encargado de aplicar las normas vigentes, a niveles nacional y local, en relación a la educación y de garantizar su cumplimiento, así como de crear la condiciones adecuadas para que toda persona tenga acceso a la educación.

“Actualmente los índices de analfabetismo se han reducido notablemente con campañas de alfabetización impuestas por el gobierno para erradicarla y que han llegado a porcentajes mínimos y en ciertos casos nulos en buena parte del Ecuador.”

(<http://es.wikipedia.org/wiki/Ecu%12educ>)

Además, con la implementación de la educación gratuita, ha logrado que las instituciones educativas publicas tanto escolares como secundarias no requieran del cobro

de aranceles y pensiones de educación a los padres de familia, y en sectores rurales y urbano marginales se amplíe cada vez más la gratuidad hasta llegar a dotar de desayunos escolares, útiles escolares y uniformes para los estudiantes.

TURISMO



Foto: Ecuador: logo de turismo

Fuente:
[http://www.ricardomedin
ao.com/page/16/](http://www.ricardomedin
ao.com/page/16/)

El Ministerio de Información y Turismo fue creado el 10 de agosto de 1992, al inicio del gobierno de Sixto Durán Ballén, quien visualizó al turismo como una actividad fundamental para el desarrollo económico y social de los pueblos. Frente al crecimiento del sector turístico, en junio de 1994, se tomó la decisión de separar al turismo de la información, para que se dedique exclusivamente a impulsar y fortalecer esta actividad.

Ecuador es un país con una vasta riqueza natural. La diversidad de sus cuatro regiones ha dado lugar a miles de especies de flora y fauna. Cuenta con alrededor de 1640 clases de pájaros. Las especies de mariposas bordean las 4.500, los reptiles 345, los anfibios 358 y los mamíferos 258, entre otras. No en vano el Ecuador está considerado como uno de los 17 países donde está concentrada la mayor biodiversidad del planeta, siendo además el mayor país con biodiversidad por km² del mundo. La mayor parte de su fauna y flora vive en 26 áreas protegidas por el Estado. Asimismo, posee una amplia gama de culturas.

GASTRONOMÍA

A pesar de ser un país pequeño, la gastronomía de Ecuador es bastante variada, esto se debe a que dentro del país se encuentran cuatro regiones naturales (costa, sierra, oriente y región insular) las cuales tienen diferentes costumbres y tradiciones. En base a las regiones naturales del país se subdividen los diferentes platos típicos e ingredientes principales.

El pescado que suele comerse en la costa ecuatoriana es conseguido de las aguas del Océano Pacífico o de los innumerables ríos navegables de la zona. Entre los principales pescados se encuentran el picudo, albacora, dorado, camotillo, chame, corvina y la trucha. Algunos de los platos populares con pescado son: sopa marinera, ceviches de pescado, corviches, bollos, cazuelas, estofado de pescado con maní, encocado, etc. Un plato típico de la costa se llama Encebollado de pescado.

Ecuador es un fuerte país exportador de plátano, por lo que este representa un importante elemento en la gastronomía, en especial en la costa ecuatoriana. Existen tres principales variedades de plátano, siendo las tres más importantes: el plátano verde, el plátano maduro y el guineo. El plátano verde suele comerse frito, asado o hervido. El plátano maduro suele comerse frito, asado o hervido de igual manera, tiene un sabor más dulce y una consistencia más suave y el "guineo" suele comerse crudo como una fruta cualquiera.

Las verduras están presentes en diferentes formas, el arroz, el plátano verde o maduro, la yuca, o la salsa de maní (cacahuate) tostado y molido. El maíz se suele comer en las muy populares tortillas de maíz conocidas como bonitísimas, cocinan los choclos en agua y sal, las mazamoras y los comen con queso fresco. Igual los frijoles, que acompañan a muchos de sus platos. El Puré de papas o lo sirven de base para platos como los llapingachos.

CLIMA

Debido a la presencia de la cordillera de los Andes y según la influencia del mar, el Ecuador continental se halla climatológicamente fragmentado en diversos sectores. Además, a causa de su ubicación tropical, cada zona climática presenta sólo dos estaciones definidas: húmeda y seca.

Tanto en la Costa como en el Oriente la temperatura oscila entre los 20 °C y 33 °C, mientras que en la sierra, ésta suele estar entre los 8 °C y 26 °C. La estación húmeda se extiende entre diciembre y mayo en la costa, entre noviembre a abril en la sierra y de enero

a septiembre en la Amazonía. Galápagos tiene un clima más bien templado y su temperatura oscila entre 22 y 32 grados Celsius, aproximadamente.

Estas estaciones húmedas y secas causan en cada región del país diferentes estaciones climáticas diferentes.

Así mientras que de Enero a Marzo es principalmente verano y una mayor temporada de playa en toda la región litoral o costa ecuatoriana así como en la Amazonía; en la sierra en esos mismos meses es temporada de invierno y mayor número de días nublados.

Del modo contrario de Julio a Septiembre, en la Amazonía, en la costa o litoral es invierno, para incluso algunas playas mayormente en la provincia de Esmeraldas con un clima más moderado siguen siendo disfrutadas, en otras como Salinas son claramente frías.

HISTORIA HOTELERA EN ECUADOR

En 1930, se expide la “Ley de Fomento Turístico en el Ecuador” con el cual se regula el ingreso de turistas y por ende el establecimiento de incentivos para que las empresas se dediquen al fomento del turismo.

El turismo y la hotelería en Ecuador están creciendo a pasos agigantados a comparación de años anteriores con lo que se está logrando que tome gran importancia para que esta actividad crezca y sea una de las principales fuentes de ingreso en el País.

3.2.1 QUITO



Foto: Bandera de Quito

Fuente: <http://hablemosdequito.blogspot.com/>

“San Francisco de Quito, o simplemente Quito, es la ciudad capital de la República de Ecuador y también de la provincia de Pichincha. Además es cabecera del área metropolitana que la forma, conocida como Distrito Metropolitano de Quito.

Está ubicada sobre la hoya de Guayllabamba en las laderas orientales del estratovolcán activo Pichincha, en la parte occidental de los Andes. Su población es de 2'019,791 habitantes en el área urbana y de 2'551,993 en todo el Distrito. La ciudad está dividida en 32 parroquias, las cuales se subdividen en barrios.“

(http://es.wikipedia.org/Quito_ecu_%Eda)

La fecha de su primera fundación es incierta; los registros más antiguos se hallan en la hacienda del Inga, sin embargo, se utiliza la conquista española de la ciudad, el 6 de diciembre de 1534, como su nacimiento.

La ciudad es el centro político de la República, alberga los principales organismos gubernamentales, culturales, financieros -al ser el hogar de la mayoría de bancos de la Nación-, administrativos y comerciales del país -la mayoría de empresas transnacionales que trabajan en Ecuador tienen su matriz en la urbe-. Fue la primera ciudad declarada, junto a Cracovia en Polonia, como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Unesco, el 18 de septiembre de 1978. En 2008, Quito fue nombrada sede de la Unión de Naciones Suramericanas (Unasur).

3.2.2 HOTEL QUITO (ECUADOR)



Foto: Hotel Quito

Fuente: Imbaquingo Roberto

DATOS GENERALES

Este hotel modernista de 5 estrellas ofrece habitaciones con balcón privado y conexión inalámbrica a internet. Los huéspedes pueden disfrutar de vistas del valle andino desde la piscina del hotel al aire libre.

Todas las habitaciones son amplias y disponen de grandes ventanas con vistas a la ciudad de Quito o al valle boscoso.

LOCALIZACIÓN



Foto: Dirección del Hotel Quito

Fuente:

<https://maps.google.com.ec/mapsdel+Hotel+Quit8>

El Hotel Quito está situado en el Norte de Quito con una vista privilegiada de toda la ciudad, en la Av. González Suárez N27142., cerca a centros comerciales, restaurantes gourmet, bares, parques recreativos y almacenes.

SERVICIOS Y COMODIDADES DEL HOTEL

General: Restaurante, Bar, Recepción 24 horas, Jardín, Terraza, Habitaciones para no fumadores, Ascensor, Caja fuerte, Guarda equipajes, Tiendas en el hotel, Zona de fumadores.

Actividades: Sauna, Gimnasio, Casino, Masajes, Jacuzzi, Baño turco, Piscina al aire libre.

Servicios: Servicio de habitaciones, Salas de reuniones, transfer in, transfer out, Centro de negocios, Servicio de lavandería, Servicio de limpieza en seco, Peluquería, Desayuno en la habitación, Servicio de planchado, Tienda de regalos.

Internet: Internet wi-fi disponible en todo el hotel.

Parking: Parking privado disponible en el hotel.

Condiciones del hotel

Entrada: A partir de las 14:00

Salida: Hasta las 12:00

Condiciones sobre niños y camas supletorias

- ❖ Los menores de 12 años gratis utilizando las camas existentes
- ❖ Los menores de 2 años gratis en cuna
- ❖ Un niño mayor de esa edad o un adulto paga 25 USD por persona y noche en cama supletoria
- ❖ Número máximo de camas supletorias / cunas en la habitación: 1.
- ❖ Las camas supletorias y las cunas están disponibles bajo petición y deben ser confirmadas por el hotel.
- ❖ Los suplementos no se calculan automáticamente en el importe total y deben pagarse por separado en el hotel.

TIPOS DE HABITACIONES

El hotel Quito ofrece en sus habitaciones una mezcla de elegancia, comodidad, privacidad y cautivante vista, conectado al mundo virtual por Internet inalámbrico y al mundo natural por la insuperable vista a los valles o a la ciudad.

Las habitaciones cuentan con espaciosas habitaciones con mucha luz natural para que duerma plácidamente en suaves camas dobles o king. Se puede disfrutar de una vigorizante ducha, o de un refrescante baño de tina con uno de los artículos de tocador de cortesía que ofrecen. Cuenta con el servicio de Room Service.



Foto: Habitación Ejecutiva

Fuente: Imbaquingo Roberto

HABITACIONES EJECUTIVAS

“Cuidadosamente decoradas y equipadas para ofrecer la mayor comodidad que se imagina, puede disfrutar de una tranquila y relajada estadía. Para los amantes de los paisajes puede descubrir desde aquí la majestuosidad de las montañas que rodean a Quito, o la tranquilidad del valle aledaño, todas las habitaciones

tienen balcones desde donde puede regocijarse con una magnífica vista. Son ideales para los ejecutivos que están por negocios o por placer, las habitaciones a escoger son dobles o king. Tiene el servicio de internet donde el huésped puede conectarse a cualquier hora sin salir de su habitación. Posee artículos en el tocador que son cortesía del hotel y dan un toque de elegancia al baño. Para cuando se trata de parejas que viajan con niños ofrecen el servicio de poner cunas ya que cada habitación tiene un amplio espacio.”
(http://hotelquito.ec/tipo_habitaciones)

Servicios:

- TV por cable
- Radio
- Internet wifi
- Caja de Seguridad

- Secador de pelo
- Periódico local

SUITES



Foto: Suites

Fuente: Imbaquingo Roberto

“Son habitaciones perfectas para parejas o viajeros de negocios y se distinguen en su elegancia y comodidad en cada uno de ellas. Por su diseño exclusivo las suites despiertan su interés para estancias más largas. El entorno es acogedor, y la sala de estar permite reunirse con sus invitados en donde pueden saborear una de sus bebidas favoritas del minibar. En el escritorio puede conectarse con el mundo a través del Internet inalámbrico y con solo cerrar la puerta usted estará en el cómodo y amplio espacio de su dormitorio para un sueño reparador. Al despertar se el hotel ofrece un delicioso desayuno del menú de Room Service. “ (http://hotelquito.ec/hab_suites)

SUPERIOR



Foto: Habitación Superior

Fuente: Imbaquingo Roberto

Se puede disfrutar un ambiente cómodo y tranquilo, desde aquí pueden observar la majestuosidad de las montañas que rodean a Quito, o la tranquilidad del valle aledaño, todas tienen balcones desde donde puede regocijarse con una magnífica vista. Se ofrece un servicio profesional de lavado, planchado y pequeños arreglos de costura. Se puede disfrutar del magnífico sol que ilumina Quito desde las acogedoras habitaciones, tienen todo lo necesario para asegurarle que su estadía sea tranquila y agradable.

Banquetes y convenciones

Todos los salones cuentan con tecnología de punta y un ambiente de acuerdo a la ocasión. “Los salones tienen una capacidad de hasta 500 personas, puede transformar las reuniones de trabajo en agradables y placenteros momentos. Además ofrece un ambiente para un almuerzo al aire libre en una atmósfera tranquila y relajada en el grill de la piscina o en los magníficos y amplios jardines del Hotel.”

(http://hotelquito.ec/banquete_quito%zRD)

Los refrigerios se los sirve en un entorno natural mirando el valle de Tumbaco y el imponente nevado Cayambe. La privacidad está garantizada, tienen iluminación natural y están aislados acústicamente.

Este salón es propicio para ofrecer un banquete inolvidable, tiene amplios menús de banquetes pensados para satisfacer a sus invitados, o puede crear algún menú de acuerdo a su criterio.

El personal está especializado especialmente en organización y realización de eventos y banquetes, quienes están encargados de todos los detalles como la preparación del escenario, tarimas, sonido, iluminación, arreglos florales.

SALONES

Cuadro N°2: Dimensiones de los salones

	Salón Pichincha	Salón ejecutivo	Salón Cayambe	Salón Cotopaxi	Salón simón bolívar
DIMENSIONES	340 m²	95 m²	160 m²	50 m²	120 m²
TEATRO	500 personas	20 personas	120 personas	30 personas	100 personas
ESCUELA	300 personas	15 personas	70 personas	10 personas	70 personas
FORMA U	250 personas	15 personas	60 personas	20 personas	50 personas
COCTEL	600 personas	20 personas	150 personas	30 personas	80 personas
BANQUETES	450 personas	20 personas	120 personas	20 personas	80 personas

Elaborado: Imbaquingo Roberto

SERVICIOS

CENTRO DE NEGOCIOS

Puede conectarse con el mundo cuando lo desee, posee una banda ancha de una velocidad significativa y el equipo necesario para satisfacer las necesidades tecnológicas de comunicación cuando estén de negocios o para contactarse con la familia o amigos por correo electrónico.

TIENDAS

Peluquería

En la Peluquería Glamour del Hotel Quito ofrece todo lo necesario para la cosmetología y belleza. Puede rejuvenecer el cabello y su piel, y cambiar de aspecto en minutos con un corte moderno o un peinado innovador. Cuenta con el servicio de maquillaje y tratamientos para sus manos y pies.

La Casa del Habano

“La Franquicia Internacional, ofrece una gran variedad de Habanos importados desde La Havana – Cuba, para cada momento y de distintas marcas.

Con más de 135 establecimientos alrededor del mundo, en febrero 2008, abrió sus puertas en la ciudad de Quito, convirtiéndose en la primera CASA DEL HABANO en el Ecuador. Bajo un ambiente de privacidad y comodidad, La Casa Del Habano es el lugar donde se hacen realidad los más exquisitos gustos de todo amante del habano. En ello se pueden encontrar no solo Habanos, sino también todo tipo de accesorios de marcas prestigiosas a nivel internacional. Es el lugar para todo aquel que desee conocer sobre el ambiente técnico, histórico, social y cultural del amplio mundo del Habano.”

(http://hotelquito.ec/tiendas_cas%EChaban)

Book – Shop

El Book – shop del Hotel Quito es el lugar donde puede encontrar todos los artículos que van hacer que la estadía sea más placentera;

Ofrece: postales, estampillas, libros, revistas, mapas, periódicos, confites, cigarrillos, cartas telefónicas y artículos de toilette.

Troya Ecuadorian Finest Leather

“Troya es una de las mejores tiendas de artículos de cuero que existe en la capital, ofreciéndole artículos de finos acabados y diseños exclusivos que solo puede encontrar al momento que visite el Hotel Quito. “ (http://hotelquito.ec/ecuadorian_fitness%%ERT)

Tienda de Artesanías Música y Arte

Es un gift shop que ofrece una amplia gama de productos artesanales que combinan materiales, técnicas y trabajos con el espíritu emprendedor de los artesanos de los diferentes rincones de nuestro país.

Les presentamos una interesante variedad de hermosos productos de vistosos colores, hechos a mano, con lo cual reconocemos el trabajo de los pequeños artesanos, artistas y productores de las diferentes regiones del Ecuador.

INTERNET INALÁMBRICO

Puede llevar la computadora a cualquier parte del hotel y conectarse con el mundo. Cuando se registre se le entrega una clave para que disfrute del servicio de Internet inalámbrico sin costo.

OTROS SERVICIOS

Servicio de Niñera

Para cuando desee disfrutar de una salida nocturna o un momento de intimidad con su pareja el hotel posee el servicio de cuidado de niños con personal capacitado.

Estacionamiento

Cuenta con un amplio parqueadero que esta al cuidado de personal capacitado mientras el huésped puede salir sin preocuparse Son 150 plazas de estacionamiento vigiladas las 24 horas del día.

RESTAURANTE

TECHO DEL MUNDO



Foto: Restaurante Techo del mundo

Fuente: Imbaquingo Roberto

“ El Techo del Mundo por su fina y exquisita cocina es el lugar perfecto para compartir un grato momento entre amigos o de negocios. Es informal pero muy sofisticado y le ofrece una sorprendente variedad de experiencias que despertarán sus sentidos. Para empezar bien el día disfrute la diversidad de nuestra panadería internacional en el buffet del desayuno y déjese seducir por el maravilloso aroma del café ecuatoriano. Si su almuerzo es light, le ofrecemos una variedad de cebiches, ensaladas y las magníficas frutas tropicales del Ecuador. Para los que prefieren comer un poco más tenemos un exquisito buffet con distintas opciones o puede también escoger de la tentadora carta de especialidades. Los platos de los reconocidos festivales gastronómicos del Techo del Mundo le deleitarán en esa cena

especial e íntima con su pareja. Para su importante cena de negocios puede escoger de nuestra carta principal o pedirle a nuestro Chef que le prepare un menú a su gusto. Y siempre guárdese espacio para el postre porque son incomparables. El bar del restaurante, con su magnífica vista a Quito le ofrecerá su bebida favorita y música en vivo para completar el placer de comer bien. Consiéntase, coma en el Techo del Mundo, una referencia gastronómica de los restaurantes de Quito. “ (http://hotelquito.ec/techo_%ECpT)

SPA

SPA CLUB LA PLAYA

En cualquier época del año, luego de un día de negocios o de turismo exigente puede relajarse en un ambiente tranquilo en el Club La Playa, es un oasis en medio de la ciudad. Puede sentir la caricia del sol quiteño desde la piscina exterior temperada y puede admirar la belleza de los valles circundantes mientras se deleita con una refrescante bebida de frutas exóticas. El Club La Playa del Hotel Quito le ofrece las comodidades de un resort sin salir de la ciudad.

4.- Análisis Comparativo de la calidad de los servicios entre el Hotel Parque Balneario (Brasil) y el Hotel Quito (Ecuador)

Cuadro N°3: Administrativa

	BRASIL	ECUADOR
Área de Alimentos y Bebidas	La administración de esta área es capaz de articular todos los sectores involucrados y que conforman la unidad de negocios de los servicios en bares, restaurantes y salones de eventos, siempre está creando proyectos nuevos con la finalidad de la constante evolución y mejora, en mi experiencia personal este sector específico posee un enorme potencial considerando los avances en lo que se refiere alimentos y bebidas.	La estrategia de esta área es la diferenciación y fidelización de sus servicios, y es uno de los mayores ingresos al hotel de manera complementaria, brinda un servicio de calidad en un trabajo en conjunto de todos los departamentos, la constante mejora de sus propuestas de proyectos optimizan la prestación de servicios existentes en el hotel, la competencia del hotel demuestra q son los mejores.
Área de Alojamiento	Aquí se maneja con coordinación y control con todas las áreas, cada función específica que desempeña es	El trabajo de esta área al igual que las demás trabajan en conjunto, sin embargo esta es de mucha importancia para que el

	<p>con el objetivo de dar una buena impresión al huésped, el manejo de esta área es de mucha importancia porque el hotel al no contar con muchos servicios complementarios los ingresos son por la ocupación de las habitaciones, que corresponden al 70% del total de ingresos del hotel.</p> <p>Recepción:</p> <p>La recepción es la tarjeta de presentación del hotel y el manejo de esta área es una de las que se destaca en cuanto al servicio en el hotel, la comunicación y organización de los que conforman esta área proporcionan eficiencia y eficacia para dar una buena impresión al huésped.</p> <p>El área de recepción cuenta con un sistema informático propuesto por la cadena a la que pertenece, y para su atención se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dos botones, 	<p>hotel guarde una imagen admirable como lo ha hecho hasta ahora, la rapidez y seguridad en el trabajo en las decisiones hacen que el hotel tenga una gran aceptación; el 60% del total de ingresos del hotel corresponden por la ocupación de las habitaciones</p> <p>Recepción:</p> <p>Esta área asegura que se logre la satisfacción total del cliente.</p> <p>La administración de esta área ha propuesto trabajar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tres botones, - 1 telefonista, - Un gerente de recepción - Tres recepcionistas <p>Todos cuentan con turnos rotativos, y manejan un sistema informático propio del hotel.</p> <p>Todos están sujetos a un horario de trabajo de tres turnos de 07h00 a 15h00, de 15h00 a 23h00 y la auditoria de 23h00 a 7h00.</p>
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Cuatro recepcionistas, - Un jefe de recepción - Dos auditores <p>Con turno rotativo para la atención de las 24 horas.</p> <p>Están sujetos a un horario de trabajo de tres turnos de 07h00 a 15h00, de 15h00 a 23h00 y la auditoria de 23h00 a 7h00.</p>	
<p>Área de Distracción</p>	<p>La estrategia de esta área es dar un servicio diferente a comparación de los demás hoteles, se ha destacado por su originalidad, y aunque sus servicios complementarios no son muy variados ha conseguido destacarse y con las promociones que están innovando semanalmente ha conseguido ser la atracción de la ciudad de Santos.</p>	<p>El principal objetivo de esta área es facilitar el control total de los servicios que presta, la productividad aumentado considerablemente la eficiencia y productividad del hotel, el personal que trabaja es debidamente capacitado, motivado y supervisado.</p> <p>La comunicación con las demás áreas es impecable y ha sido un éxito en cuanto al funcionamiento de la administración.</p>

<p>Área de Mantenimiento</p>	<p>La labor del departamento de mantenimiento, está relacionada muy estrechamente en la prevención de accidentes y lesiones, el principal objetivo que toma esta área es evitar molestias al usuario, asegurar la calidad de las instalaciones, que todos los materiales utilizados estén en calidad óptima y no presentar anomalía alguna, algo que cabe resaltar es que el hotel ha optado por utilizar un ahorro de energía en sus instalaciones, y también se enfocado en ser un hotel que ofrece un servicio personalizado para las personas con necesidades especiales, esto ha traído mucha la atención de los huéspedes que visitan el hotel.</p>	<p>Este departamento está enfocado en evitar riesgos en las diferentes áreas del hotel, con la contratación de personal calificado y que estén disponibles a cualquier hora para mantener en buenas condiciones. El hotel ha optado por implementar un sistema de seguridad moderno que ha disminuido considerablemente las anomalías en las áreas del hotel.</p>
-------------------------------------	---	---

Elaborado por: Imbaquingo Roberto

Cuadro N°4: Infraestructura

	BRASIL	ECUADOR
ÁREA ALIMENTOS Y BEBIDAS		
Restaurante	<p>Está conformado por un servicio de primera de acuerdo a la categoría del Hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El restaurante está situado en la entrada del hotel, tiene un amplio menú de comida brasileña y comida internacional, preparada por personal capacitado, tanto del medio nacional como extranjero. 	<ul style="list-style-type: none"> - El restaurante está situado en el último piso - Cuenta con una amplia carta de platos nacionales e internacionales la especialidad de la casa es la comida ecuatoriana. - Tiene el servicio de panadería internacional, cafetería, entre otros.
Bar	<ul style="list-style-type: none"> - El área del bar es amplia y con una sala para disfrutar de las bebidas que deseen degustar. - El estilo del bar es moderno y llamativo a la vista del huésped. - Cuenta con dos bartenders 	<ul style="list-style-type: none"> - El bar cuenta con una amplia gama de cocteles para la degustación del cliente. - Tiene un espacio reducido con un estilo clásico menos llamativo.

	<p>en todo el bar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con una selección de coctelera clásica y moderna. 	
ÁREA DE ALOJAMIENTO		
Pisos	<p>Cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un supervisor de pisos, - 2 amas de llave, - 10 camareros - 8 personas de limpieza y mantenimiento 	<p>Cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 supervisor de pisos, - 1 ama de llaves, - 8 camareros, - 8 personas de limpieza y manteniendo.
Tipo de habitaciones	<p>El tipo de habitaciones que ofrece tiene una amplia gama para escoger entre ellas están:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habitaciones estándar, - Habitaciones de lujo, - Habitaciones de súper lujo, - Habitaciones máster, - Habitaciones office, - Habitaciones office Premium, 	<p>El tipo de habitaciones es menor al que ofrecen en el hotel balneario pero en general cada habitación tiene un confort de igual manera como lo ofrecen los dos hoteles, entre los tipos de habitaciones podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habitaciones estándar, - Habitaciones ejecutivas, - Suites,

	<p>- Habitaciones solárium,</p> <p>- Habitaciones suite.</p> <p>Cada una posee una diferencia en particular.</p>	<p>- Superior.</p> <p>La calidad de las habitaciones son unas de las mejores en el sector hotelero.</p>
ÁREA DE DISTRACCIÓN		
Piscina	<p>La piscina está ubicada en la terraza del hotel con paredes de vidrio que dan una vista panorámica de toda la playa y de la ciudad de Santos.</p> <p>Cuenta con una decoración moderna, un estilo único e irremplazable, con lo cual se convierte en un sitio de relax y confort para los huéspedes y q se ha convertido en la principal atracción del hotel.</p>	<p>La piscina está localizada en la parte posterior del hotel cuenta con una amplia dimensión, personal preocupado de brindar servicio a los huéspedes y los elementos necesarios para su deleite y el disfrute de agradables momentos en compañía del sol.</p>
Gimnasio	<p>El gimnasio cuenta con máquinas de alta tecnología aunque el espacio es reducido a un solo cuarto y no tan espacioso, su decoración colorida brinda al huésped un momento placentero al</p>	<p>El gimnasio es amplio y cuenta con un extenso cuarto de máquinas para ejercitarse, con instructores profesionales que están a disposición de los huéspedes, la decoración es tradicional y conservadora, los</p>

	realizar ejercicios guiados por entrenadores que supervisan la realización de los mismos.	estándares de calidad hace que los huéspedes tomen un momento de tranquilidad.
Centro de convenciones	<p>El centro de convenciones, es un lugar perfecto por su localización y sus instalaciones para la organización de eventos, cuenta con un amplio espacio una capacidad de 650 personas, con tecnología de alta calidad para sus presentaciones de audio y video.</p> <p>Por lo cual se convierte en el sitio ideal para la organización de eventos en la ciudad de Santos</p>	Para los banquetes y convenciones cuenta con una capacidad de hasta 500 personas, los eventos pueden realizarse en los exteriores de sus salones como en la piscina o espacios verdes del hotel los cuales conforman un entorno más natural para sus convenciones o banquetes.
SPA	Cuenta con una sala especialmente creada para hacer reuniones de negocios, la instalación está equipada con tecnología actual audiovisual de punta, se ha dedicado en formar un atractivo como el centro de	<p>El SPA cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una piscina cubierta temperada, - Baños de cajón, - Sauna,

	<p>negocios para el sector empresarial, facilitando la comunicación de los huéspedes con el mundo.</p>	<p>- Masajes Terapéuticos, - Turco, - Hidromasaje.</p> <p>Con una tecnología actual e innovadora.</p>
<p>Centro de negocios</p>	<p>Cuenta con una sala especialmente creada para hacer reuniones de negocios, la instalación está equipada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecnología actual audiovisual de punta, es un atractivo para el centro de negocios para el sector empresarial, facilitando la comunicación de los huéspedes con el mundo. 	<p>El hotel cuenta con una sala adecuada para este tipo de reuniones y las actividades inherentes al centro de comunicaciones y negocios.</p>
<p>Tiendas</p>	<p>El hotel no cuenta con tiendas o lugares de venta dentro del hotel, pero a su alrededor cuenta con centros comerciales.</p>	<p>El hotel Quito tiene 5 tipos de tiendas en el hotel como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La peluquería “Glamour”, - La casa de habano, - Book shop, - Troya Ecuadorian fitness

		<p>leather,</p> <p>- La tienda de artesanías música y arte.</p> <p>Ofrecen productos ecuatorianos y promueven nuestra cultura.</p>
<p>Club para niños</p>	<p>- Es la atracción para los niños, cuenta con una habitación amoblada con artículos didácticos y juguetes para ellos.</p> <p>- Se ha empleado esta área estratégicamente para llamar la atención de las parejas con hijos.</p>	<p>Este hotel no cuenta con un lugar especializado para los niños pero sería una buena opción ponerlo.</p>

ELABORADO POR: Imbaquingo Roberto

4.1 ANALISIS DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS

Cuadro N°5: Análisis de Ventajas y Desventajas

CARACTERÍSTICAS	PARQUE BALNEARIO HOTEL SANTOS	HOTEL QUITO
LOCALIZACIÓN		
INFRAESTRUCTURA		
ADMINISTRACIÓN		
TECNOLOGIA		
DECORACIÓN		
TALENTO HUMANO		
SEGURIDAD		
HABITACIONES		
PRECIO		
PROMOCIONES		
SERVICIO		
TOTAL PUNTOS	43/44	40/44

4		VENTAJA
3		BUENO
2		REGULAR
1		DESVENTAJA

Elaborado por: Imbaquingo Roberto

5.- CONCLUSIONES

- a) El hotel Parque Balneario en Brasil, es un hotel cinco estrellas que alcanzado un servicio de primera y por su historia tiene mucho que ofrecer a los huéspedes y clientes, la decoración y la infraestructura demuestran la trayectoria del establecimiento, y es por eso que un hotel llega a catalogarse como uno de los mejores dentro del país. Brasil al ser un país enorme, el más grande de Sudamérica con un gran potencial turístico que tiene bastante que ofrecer a sus turistas. Dueño de inmensas playas, atractivos naturales, deporte y eventos de negocios, cuya gente se caracteriza por ser amable, acogedora y su humor muy carismático que dan a los turistas.

- b) El hotel Quito en Ecuador, es catalogado cinco estrellas cumple con todas las normas que estipula el reglamento hotelero, presta un servicio excelente según lo que el huésped y el cliente requiera, siempre busca la comodidad y dejar un recuerdo inolvidable en cada persona, siendo así uno de los más concurridos por los turistas. Ecuador es uno de los países más pequeños de Sudamérica pero con una magna biodiversidad. Donde se puede disfrutar de las acogedoras playas, montañas andinas y de la selva amazónica en un solo día, además cuenta con la atracción más grande del mundo que son las islas Galápagos; un país multicultural, que ofrece a sus visitantes mucha variedad turística, y la hotelería del Ecuador a pesar de no alcanzar los estándares de los países desarrollados estamos creciendo y formando como el centro de atracción para el turismo a nivel mundial.

- c) El turismo está relacionado con el desplazamiento de las personas hacia otros lugares que no sea el de su residencia. Por lo tanto estas demandan de alojamiento para lo cual los hoteles, quienes a cambio de un precio están dispuestos a prestar sus servicios, los mismos que deben ofrecer altos estándares de calidad, especialmente en los hoteles de 5 estrellas, los hoteles que escogí para su comparación son sin lugar a duda uno de los que resaltan dentro de cada país, en donde ofrecen un servicio único e inigualable, cada hotel tiene ventajas y desventajas que hacen que

resalten en sus diferentes áreas, y han logrado que sean muy cotizados por los turistas.

- d)** En conclusión, la experiencia que se adquiere al viajar a otro país son invaluable para nuestra carrera de Administración hotelera, al conocer los establecimientos hoteleros de nuestra ruta de viaje nos proporcionó la información necesaria para poder hacer una comparación con los dos hoteles, los dos hoteles suman ventajas por cualidades que tienen, y ninguno es superior al otro ya que ambos tienen un valor agregado y ambos son unos excelentes hoteles.

6.- RECOMENDACIONES

- a) El hotel Parque Balneario es uno de los mejores establecimientos para hospedarse, está cerca a todos los lugares para visitar, sin olvidar que se encuentra a pocos pasos de la playa y una hermosa vista desde la cima del hotel, pienso que el hotel debería promocionarse como otros hoteles de cadenas internacionales, aunque al parecer no le hace falta porque cuenta con un porcentaje de ocupación del 100 por ciento la mayor parte del tiempo.
- b) El hotel Quito debería tener una mejor decoración no dejar sin importancia el área de recepción y del lobby puesto que estos dos lugares son la primera impresión que el huésped o cliente se lleva del hotel, el hotel Quito a pesar de tener gran competencia no deja de hacerse notar con sus impresionantes promociones y siempre prestar una calidad bienvenida sin importar el status económico.
- c) Recomiendo a todos los ecuatorianos que luchemos por mejorar el turismo y la hotelería en nuestro país, porque no solo está en las autoridades, el realizar los cambios, tenemos que poner de nuestros esfuerzos y de ideas innovadoras, para que nuestra imagen sea impecable ante los turistas, y así todo el mundo se interese más en regresar a nuestro país, al momento de estar en otro país nos damos cuenta que Ecuador tiene todo y no tenemos nada que envidiar a los países desarrollados porque tenemos en un país tan pequeño casi todo.
- d) Recomiendo que cada uno de estos hoteles sigan innovándose según las nuevas tendencias que el campo turístico va avanzando, no por ser un hotel cinco estrellas deben dejar a un lado la cordialidad y sencillez al momento de tratar con los huéspedes y clientes, yo recomendaría a los dos hoteles crear un espacio destinado para los que les gusta el cine, en un pequeño anfiteatro puedan disfrutar películas de estreno compartiendo el momento con otros turistas.

7. BIBLIOGRAFÍA

7.1 Referencia de documentos oficiales

Reglamento General de aplicación a la ley de turismo (2004) Registro Oficial N°244, Ecuador.

Ley de turismo. (2002) N°97 RO/Sup. 733. Ecuador.

Reglamento General de aplicación a la ley de turismo (2002) Decreto N°3400, Registro oficial N° 726. Ecuador.

7.2 Referencias Generales (Fuentes de Información)

Ministerio de Turismo Brasil.

Ministerio de turismo Ecuador.

Folleto Parque Balneario Hotel

Folleto Hotel Quito

7.3 Referencias electrónicas

<http://www.booking.com/hotel/br/parque-balneario.es.html?aid=311839;label>

<http://www.parquebalneario.com.br/br/home/default.aspx>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Brasil>

http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_en_Brasil

<http://www.unique-southamerica-travel-experience.com/datos-de-brasil.html>

http://www.rutasbrasil.com/curiosidades_datos_interes.html

http://es.wikipedia.org/wiki/Gastronom%C3%ADa_de_Brasil

Folleto con información proporcionado por el Hotel Parque Balneario

<http://es.wikipedia.org/wiki/Ecuador>

http://www.ecuadorvolunteer.org/es/informacion_ecuador/estadisticas.html

<http://www.hotelquito.com/>

<http://www.hotelecuador.com/>

http://es.wikipedia.org/wiki/Gastronom%C3%ADa_de_Ecuador

<http://ecuador.nutrinet.org/comida-ecuatoriana/63-la-comida-ecuatoriana>

ANEXOS

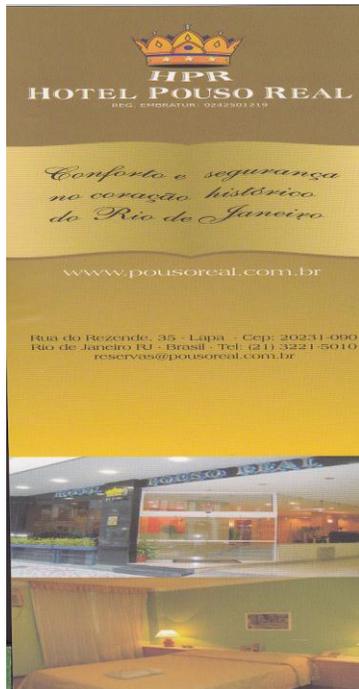
FOLLETOS RECOLECTADOS EN BRASIL

1



FUENTE: Folleto turístico de Brasil

2.



FUENTE: Folleto Hotel Pouso Real

3.



FUENTE: Folleto Parque Balneario Hotel

4.



FUENTE: Folleto Parque Balneario Hotel

5.



FUENTE: Folleto turístico de Santos

6.



FUENTE: Portada del Hotel Pouso Real

7.



FUENTE: Portada del Parque Balneario Hotel

VISITAS EN BRASIL

1.



FUENTE: El autor

2.



FUENTE: El autor

3.



FUENTE: El autor

4.



FUENTE: El autor

5.



FUENTE: El autor

6.



FUENTE: El autor

7.



FUENTE: El autor

8.



FUENTE: El autor

9.



FUENTE: El autor

10.



FUENTE: El autor

11.



FUENTE: El autor

12.



FUENTE: El autor

13



FUENTE: El autor

14



FUENTE: El autor

15



FUENTE: El autor

16



FUENTE: El autor

17



FUENTE: El autor

18



FUENTE: El autor

19



FUENTE: El autor

20



FUENTE: El autor



FUENTE: El autor

APRENDIZAJES ADQUIRIDOS

- El desarrollo turístico y hotelero en el Brasil en base al respeto al turista y su justa valoración sin discrimen de su condición de turista interno o externo.
- El afrontar retos al realizar eventos de magnitud mundial con el fin de mantener en la mente del turista el nombre de Brasil como destino casi obligatorio en Sudamérica.
- Gastronomía local y la internacionalización de estos platos.
- La unión del deporte, turismo y cultura de un país a su máxima expresión y su potencialidad hotelera y turística.
- La segmentación y diferenciación del mercado turístico y las opciones que se pueden dar a estos sectores supuestamente “débiles y abandonados”, tomando en cuenta el aspecto social.
- La educación como fuente de conocimiento y futuro apoyo al desarrollo económico y social del país.
- Promoción, nacionalismo de los productos y servicios de Brasil, el orgullo nacional.

RECOMENDACIONES:

- Realizar convenios de intercambio estudiantil con estudiantes de la misma carrera provenientes de otros países.
- Ampliar en itinerario de visitas técnicas en hoteles representativos o innovadores de cada ciudad y país de visita.
- Promover la opción de las pasantías internacionales con un aumento en la información y beneficios que son obtenidos por parte del estudiante y así despertar el interés masivo de los estudiantes.