

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES

LA CLASIFICACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS  
DE HOSPEDAJE, LAS NECESIDADES DEL HUESPED  
O USUARIO Y SU ADECUACION A LAS LEYES  
DE LA MATERIA

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva  
de la  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
de la  
Universidad de San Carlos de Guatemala

POR

RUTH DEL ROSARIO ORTIZ DE MENDEZ

Previo a optar al Grado Académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES

Y a los Títulos de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, Mayo de 1995

04  
T(3023)  
c. 4

JUNTA DIRECTIVA  
DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  
DE LA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ECANO	Lic. Juan Francisco Flores Juárez
OCAL I	Lic. Luis César López Permouth
OCAL II	Lic. José Francisco De Mata Vela
OCAL III	Lic. Roosevelt Guevara Padilla
OCAL IV	Br. Edgar Orlando Najarro Vásquez
OCAL V	Br. Carlos Leonel Rodríguez Flores
ECRETARIO	Lic. Carlos Humberto Mancio Bethancourt

TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN  
TECNICO PROFESIONAL

ECANO	Lic. Juan Francisco Flores Juárez
KAMINADOR	Lic. Jorge Mario Alvarez Quiroz
KAMINADOR	Lic. Manuel de Jesús Elías Higueros
KAMINADOR	Lic. José Roberto Mena Izepi
ECRETARIO	Lic. Hugo Haroldo Calderón Morales

OTA: "Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la Tesis". (Artículo 25 del Reglamento para los exámenes Técnico Profesionales de Abogacía y Notariado y Público de Tesis).

Luis César López Permouth

ABOGADO Y NOTARIO  
OFICINA JURIDICA

Guatemala, 17 de marzo de 1995.

Señor Decano de la  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la  
Universidad Autónoma de San Carlos de Guatemala,  
Su Despacho.

De mi consideración:

Por este medio, respetuosamente informo a usted que, en virtud del nombramiento recaído en mi persona, como consejero de tesis de la Bachiller RUTH DEL ROSARIO ORTIZ DE MENDEZ, procedí a asesorarla en los momentos lógico, metodológico, técnico y de la nueva elaboración teórica, en relación al tema "UN ANALISIS EN TORNO A LA ADECUACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y LAS NECESIDADES DEL HUESPED O USUARIO".

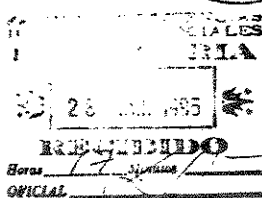
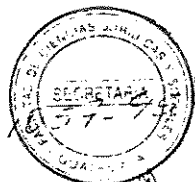
La sustentante atendió las sugerencias de forma y de fondo que se le hicieron y debo resaltar su honestidad al abordar el problema de la hipótesis principal y de las alternativas, mismas que permiten, en todo caso, una exposición congruente, desde el principio hasta el final.

Estimo que el trabajo llena los requisitos previstos en el Reglamento respectivo, por lo que luego de la autorizada revisión que corresponde, puede servir de base para el examen público de la Bachiller ORTIZ DE MENDEZ.

Sin otro particular,

C.C. file

LCLP/lclp.



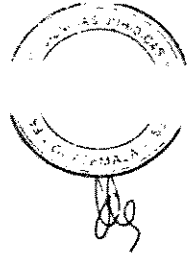
*[Handwritten signature]*

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



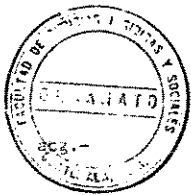
FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

1. Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

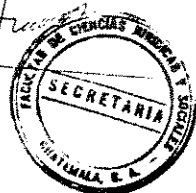


DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES;  
Guatemala, abril tres, de mil novecientos noventaicinco.-

Atentamente pase a la Licenciada MAURA OFELIA PANIAGUA CORZAN-  
TES, para que proceda a revisar el trabajo de tesis de la Ba -  
chiller RUTH DEL ROSARIO ORTIZ DE MENDEZ y en su oportunidad  
emita el dictamen correspondiente.



*[Handwritten signature]*



**Maura Ofelia Paniagua Corzantes**  
**Abogado y Notario**

143



Oficina: 18a. Avenida 12-42, Zona 1 - Apto. 22 y 23 - Teléfono: 514217 - Guatemala, Guatemala, C. A.

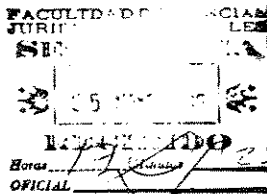
Guatemala, 27 de Abril de 1,995.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento a la resolución emitida por ese Decanato, procedí a revisar el trabajo de tesis, de la señora RUTH DEL ROSARIO ORTIZ MENDEZ, cuyo título final queda "LA CLASIFICACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, LAS NECESIDADES DEL HUESPED O USUARIO EN SU ADECUACION A LAS LEYES DE LA MATERIA." me permiti sugerir algunos cambios en cuanto al título del mismo y títulos de los capitulos del contenido, que estimo definen en forma más concreta el tema desarrollado.

El trabajo, se realizó con profesionalidad y mucho dominio del tema, por lo que concuerdo con el señor asesor de tesis, que se llenan los requisitos previstos en el Reglamento, por lo que APRUEBO el mismo, previa discusión en exámen público,

Atentamente,



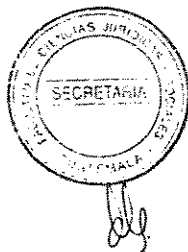
Ofelia Paniagua Corzantes  
ABOGADO Y NOTARIO

LICENCIADO  
FRANCISCO FLORES JUAREZ  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.

CIUDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURIDICAS Y SOCIALES  
Universidad, Zona 12  
Ciudad, Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES;  
Guatemala, mayo nueve, de mil novecientos noventaicinco.--

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la  
impresión del trabajo de tesis de la Bachiller RUTH DEL RO  
SARIO ORTIZ DE MENDEZ intitulado "LA CLASIFICACION DE LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, LAS NECESIDADES DEL HUESPED  
O USUARIO Y SU ADECUACION A LAS LEYES DE LA MATERIA". Ar-  
tículo 22 del Reglamento para Exámenes Técnico Profesional  
y Público de Tesis. -----



## TESIS QUE DEDICO

DIOS

MI MADRE:

Piedad Angelina Ortiz

MI ESPOSO:

Mario Roberto Méndez Sosa

MIS HIJOS:

Mario Roberto

Pablo José

Ruth Ana Lucía

LAS LICENCIADAS:

Gloria Marina Pellecer Arellano

Mirna Elizabeth García García y

Carmen Janet González Guzmán

MIS AMIGOS EN GENERAL

LA TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA

LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES y

L INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO -INGUAT-

INDICE	PAGINA
INTRODUCCION	i
CAPITULO I	
ANTECEDENTES	1
1.1 ANTECEDENTES	3
Evolución Anterior del Mercado Hotelero	4
Evolución Actual del Mercado Hotelero	6
Antecedentes del Hospedaje en Guatemala	7
1.2 Contrato de Hospedaje	9
Contrato en General	9
Contrato de hospedaje	12
1.3 Características del Contrato de Hospedaje	13
1.4 Elementos del Contrato de Hospedaje	16
CAPITULO II	
CLASIFICACION DE LOS HOTELES DE ACUERDO A SUS CARACTERISTICAS, EL REGLAMENTO CREADO PARA EL EFECTO Y SU CALIFICACION DE UNA A CINCO ESTRELLAS	19
Hoteles de Una Estrella	25
Hoteles de Dos Estrellas	27
Hoteles de Tres Estrellas	32
Hoteles de Cuatro Estrellas	35
Hoteles de Cinco Estrellas	39
CAPITULO III	
DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE NACEN ENTRE LAS PARTES, COMO CONSECUENCIA DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE	45
DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HUESPED	48
DERECHO Y OBLIGACIONES DEL HOTELERO	50
CAPITULO IV	
DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES A LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE. ANALISIS JURIDICO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES EXISTENTES Y LA REALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	57
1. Disposiciones Legales aplicables a los Establecimientos de Hospedaje	59
2. Análisis Jurídico de las Disposiciones legales existentes y la Realidad e la Prestación de los Servicios	59



CONCLUSIONES

73

RECOMENDACIONES

75

BIBLIOGRAFIA

77

ANEXOS

81

## INTRODUCCION

do el turismo uno de los principales rubros del Presupuesto Nacional (que oscilante), es innegable la importancia de hacer un análisis jurídico de las normas vigentes en materia hotelera en nuestro país, en virtud de que el turismo ocupa el segundo lugar de ingresos de divisas para Guatemala y es un sector con gran potencial para la actividad hotelera.

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque hacia la importancia de la clasificación de los hoteles de Tres, Cuatro y Cinco Estrellas, atendiendo a la legislación ordinaria y reglamentaria relativa al tema.

El presente estudio de investigación se enfatiza el análisis sobre si en los hoteles de las categorías de Tres, Cuatro y Cinco Estrellas de los Centros turísticos de mayor importancia, los servicios prestados son efectivos, de acuerdo a las necesidades de los huéspedes y a la legislación respectiva, en especial, de la importancia económica que el rubro del turismo representa para nuestro país. El ámbito espacial de la investigación se circunscribe a la Ciudad Capital, Antigua Guatemala, Panajachel, Escuintla, Quetzaltenango y Quetzaltenango, por ser éstos los centros turísticos más importantes de la República. Refiriéndonos al ámbito temporal la investigación, se ha realizado a partir del año 1984 hasta la fecha.

El IATG es la Institución superior en materia turística en Guatemala, dentro de la actividad institucional se encuentra la emisión de acuerdos, reglamentos y resoluciones, las cuales en materia hotelera y turística ha sido facultado por ley. El IATG, tiene la potestad de proponer al organismo legislativo, la promulgación de leyes siempre en materia hotelera y turística.

Los efectos de la presente investigación, este trabajo se ha dividido en tres Capítulos; el primero se refiere a los Antecedentes de la Actividad hotelera; un Segundo Capítulo conteniendo la Clasificación de los Hoteles de Tres, Cuatro y Cinco Estrellas estableciendo la infraestructura y servicios que cada categoría debe tener en base al Reglamento para el mejoramiento de Hospedaje; el Tercer Capítulo de este trabajo circunscribe a especificar las obligaciones y derechos tanto de los hoteleros como de los huéspedes. Finalmente el Capítulo Cuarto en el se ha hecho un Análisis de las disposiciones legales existentes aplicables a los establecimientos de Hospedaje.

La hipótesis de este trabajo de tesis giraba en torno a la no relación entre ley y el servicio prestado y tácitamente, que estaba haciéndose una modificación por capacidad económica y de Estatus Social, sin embargo ésta se modificó.

Ante a la legislación aplicable en materia hotelera se estableció que no se encuentra sistematizada, son, como en el derecho administrativo, resoluciones casuísticas.

Considero que este trabajo de investigación ha sido objeto de un escrupuloso análisis y confío que pueda ser utilizado como un pequeño aporte a la lotería en Guatemala, desde el punto de vista jurídico.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

## I ANTECEDENTES:

Hospedaje surge desde tiempos pasados, cuando se practicaba la nómada, ya que desde entonces el hombre comenzó a trasladarse de un lugar a otro y necesitó de un albergue o alojamiento temporal durante su estadía en un lugar y posteriormente retornaba a su lugar de origen.

Originalmente, el hombre se movilizó por sus necesidades de subsistencia, época en la que se conoció con el nombre de nómada.

Después, se estableció en un punto fijo y de allí se desplazaba a otros lugares por varios motivos, tales como la conquista, la simple curiosidad de lo desconocido o el deseo de encontrar nuevas fuentes de riqueza.

Al inventarse la rueda, la canoa y el barco, se contó con diferentes medios de locomoción lo cual contribuyó a la movilización a puntos más lejanos con menos molestias. (1)

En tiempos anteriores a Cristo existían hospedajes para los viajeros, que no contaban con las condiciones ideales de organización.

Este concepto de hospedaje ha evolucionado con el correr de los años, hasta llegar al siglo XI, cuando surgieron las primeras órdenes religiosas que proporcionaban abrigo, hospedaje y alimentación a los viajeros, que así lo solicitaban. Este servicio era prestado sin remuneración alguna, pues consideraban un deber de caridad el asistir al peregrino.

Después de los establecimientos llamados POSADA, donde se obtenía hospedaje y alimentos mediante remuneración, conforme se fueron creando nuevos medios de transporte y el hombre se movilizó con mayor frecuencia de un lugar a otro, hubo necesidad de transformar las posadas y mejorarlas para adaptarlas a la nueva época.

Surgieron los primeros hoteles con las características de tales, cuando comenzaron a crearse diligencias como medio de transporte. Se construyeron los hoteles en las rutas que éstas seguían y en las terminales de las ciudades por las que pasaban (2).

Un hoy en día muchas personas piensan que los fuertes o fortalezas en los Estados Unidos fueron creados para el ejército, pero la verdad es que fueron construidos para servir de abrigo a los comerciantes y viajeros que iban de un estado a otro, atravesando largas distancias en diligencia a caballo. Más tarde estos fuertes pasaron a ser propiedad exclusiva de las fuerzas armadas.

Posteriormente, con la aparición del ferrocarril se intensificó mucho más la necesidad de construir hoteles junto a las estaciones ferroviarias, lo que significaba comodidad para el viajero y, al mismo tiempo, una actividad altamente rentable. Con el correr del tiempo vinieron medios de transporte más rápidos que relegaron al tren a un lugar secundario, con lo que los establecimientos situados a inmediaciones de la vía férrea decayeron en áreas áridas junto a comercios, oficinas, cines, etc.. Al mismo tiempo, comenzaron a funcionar anexos a los aeropuertos de mucho tráfico, aunque este tipo de hotel de aeropuerto es utilizado casi exclusivamente para pernoctar.

Modernamente surgió el turismo como una necesidad de la época, y se abrieron gran número de hoteles junto a las playas, en parajes turísticos y en las montañas, con características muy diferentes a los hoteles de ciudad. Podemos definir un hotel como una casa que proporciona hospedaje, alimentación y una serie de servicios complementarios, a todas las personas que llenan ciertos requisitos preestablecidos y mediante el pago correspondiente.

## EVOLUCION ANTERIOR DEL MERCADO HOTELERO

Generalmente se dice que el mercado hotelero está constituido por el Turismo, que anteriormente era "aristocrático" para tornarse más recientemente en "social".

En verdad sería poco lógico mantener el análisis de ese mercado, ayer hoy y mañana. Turismo se dice en un sentido muy estricto y en efecto el término turismo que empezó a usarse en el Siglo XIX, el cual presenta muchas dificultades en su definición.

Para hacer más fácil su comprensión, diremos que turista es "toda persona que viaje por una duración de por lo menos 48 horas" la cual por su destino es, en todos los casos un cliente potencial para la hotelería.

La evolución de este mercado empezó en el pasado lejano y establece que se relacionaba ya con las clientelas más diversas.

En la Edad Media, ya se conocía el turismo y las industrias existían y obtenían ganancias, es decir, recibían con un fin lucrativo a las caravanas, expediciones de masas motivadas por las ferias y mercados, así como también por interminables peregrinaciones hacia Oriente y Occidente.

A partir del siglo XVII, este mercado se generaliza al diversificarse con las modalidades del transporte masivo y sus primeros perfeccionamientos.

En el siglo XIX los viajes se intensifican, y no solamente los de los aristócratas viajeros por curiosidad y ocio, sino también sobre todo, para la ampliación de las relaciones con objetivos económicos, nacional e internacionalmente, así como también para el acceso a las aguas termales y las vacaciones de la pequeña burguesía.

El movimiento inusitado lleva la marca de la "Aventura de Cook" el padre de los tours, quien alrededor de 1842, organizó en Inglaterra las primeras expediciones e imprimió los itinerarios para sus clientes.

La hotelería sigue este fenómeno de crecimiento de su mercado con clientes de múltiples tipos.

Al principio de nuestro siglo se vio marcado por un sensible aumento del turismo nacional de la Hotelería en todos los países civilizados del Occidente, sobre todo en sus capitales, sus metrópolis regionales y sus estaciones balneares, etc. El período de una verdadera evolución turística espontánea había espesado.

Esta expansión se intensificó después de la Primera Guerra Mundial al sufrir una crisis muy grave de supercapacidad en la época de las depresiones económicas y monetarias, en particular las americanas y las británicas, de los años 20.

En 1907, el señor Ellsworth M. Statler planificó la construcción de un nuevo hotel para servir a la población de viajeros, por lo que el 18 de enero de 1908 abrió sus puertas el "Bufalo Statler", lo que marcó una nueva época en la industria hotelera, este fue el nacimiento del hotel comercial moderno. En este invento (así como Henry Ford inventó el automóvil, Ellsworth Statler inventó el hotel moderno) estaban incluidas todas las técnicas modernas conocidas de aquella época, además de la experiencia y las ideas de Ellsworth, registradas y acumuladas durante toda su vida, en cuadernos de notas. Muchos servicios turísticos y comodidades que se dan por sentadas en la actualidad, pero que en innovaciones de aquella época, se implantaron por primera vez en el hotel; puertas contra incendios que protegían las dos escaleras

principales, y una cerradura de puerta con el ojo exactamente por encima del mango; un interruptor de luz, al lado de la puerta, para no tener que desplazarse a oscuras por la habitación, un espejo de cuerpo entero y agua helada; corriente para cada habitación, además de un periódico gratuito para cada huésped.

Además de esas singularidades destinadas a aumentar la comodidad de los huéspedes, el hotel contenía muchos diseños estructurales y de ingeniería y debido a ellos, el Statler se convirtió en modelo para construcción moderna de hoteles, durante los 40 años siguientes.

Se trataba de un hotel moderno, que proporcionaba comodidad, servicios y limpieza, para la gente de clase media, a un precio que se encontraba dentro de sus posibilidades. La respuesta inmediata por parte del público aseguró el éxito del "Statler Hotel" e inició el desarrollo de la Statler Hotel e inició el desarrollo de la Statler Hotel Company.

Luego en 1939, empezó a recobrase el equilibrio. En la primera mitad del siglo XX, así como en los años siguientes, el movimiento excepcional de este mercado alimentaba, en su mayoría, los establecimientos de categoría modesta y media; los hoteles de lujo y de primera categoría sólo representaban el 5% en el potencial mundial. Así, pues para la hotelería el problema general de la evolución y sus consecuencias no es nuevo. Los antecedentes existentes demuestran la voluntad de sus responsables y su adaptación. (3)

#### EVOLUCIÓN ACTUAL DEL MERCADO HOTELERO:

Después de la Segunda Guerra Mundial ese mercado conoció el comienzo del crecimiento excepcional con la popularización de los automóviles y los progresos de la aviación, extraordinariamente marcados por la era del "jet".

Su constante aceleración es subrayada por la evolución estática de su popularización del turismo, con clientes potenciales para la hotelería.

La evolución del turismo en general fue objeto de numerosos estudios. Sus tendencias son más útiles, la mayoría de las veces, cuando demuestran la tendencia en líneas generales. Algunos son muy poco confiables cuando pretenden disertar con máxima precisión sobre la base de estadísticas. (4)

---

(3) Enciclopedia de Hotelería y Turismo. Tomo II. pág. 18

(4) IDEM



El mercado de la evolución hotelera sigue, evidentemente, las tendencias actuales de mercado turístico, y, entre otras cosas, el crecimiento rápido de los movimientos nacionales e internacionales en masa, uno de los aspectos espectaculares de la época del bienestar. Para el mercado de la hotelería las consecuencias del "fenómeno del turismo en masa" originan algunas observaciones sobre la influencia cuantitativa, las estaciones, la calidad especial de este fenómeno, sobre la evolución de las industrias hoteleras.

La evolución cuantitativa del mercado de la hotelería es, naturalmente, una ligazón con el "turismo en masa".

Es natural que la expansión de una población de consumidores sea creativa, basada con base en el crecimiento de las actividades económicas basadas en las necesidades que surjan.

El producto hotelero pertenece, sin embargo a una categoría original en su especialidad, ya que es a la vez industria y sector de la prestación de servicios. Esta característica, que por sí es compleja, no demuestra falta de adaptación desde el punto de vista del crecimiento de los movimientos en masa de sus consumidores; aquí, más que en cualquier parte, crea nuevos problemas en cuanto a las evoluciones de sus estructuras de negocios y de comercialización. (5)

#### ANTECEDENTES DEL HOSPEDAJE EN GUATEMALA

Se remontamos al siglo XVI con la venida de los españoles, para contar con referencias documentales acerca del Hospedaje en Guatemala, ya que anteriormente no se tiene conocimiento sobre la práctica de la hospitalidad en sus habitantes del país. Son los españoles quienes por tener alguna tradición respecto inician en forma organizada el Hospedaje en Guatemala.

Por medio de las Reales Cédulas es como en Guatemala el 21 de julio de 1552 se establece "Ranchos, mesones en todos los caminos de mayor tránsito". (6)

En fecha 26 de julio de 1580 se emite otra Real Cédula en la que se ordena también a la audiencia: "Que se provea la construcción de mesones, paraderos en cualquier otro alojamiento en los caminos para servicio de los viajeros".

) IBIDEM

) A.G.C.A. A1 23.207-A1 2-4 2195 pag. 152

) A.G.C.A. A 12.4. EX 15749 Leg. 2195 fol.13

B.C.A. Archivo General de Centroamérica

vido a que en el Reino de Guatemala, en esa época empezó incrementarse la afluencia de los viajeros, la corona española se preocupó por habilitar los caminos que eran necesarios para ellos, los cuales se encontraban en puntos terminados, pues los viajes y los caminos eran bastante difíciles en esa época. Más adelante vemos que a través de un bando de buen gobierno expedido por la Real Audiencia en 1752 se ordenó lo siguiente: "Quedan obligados los señores a dar aviso a los alcaldes ordinarios de la Ciudad de Guatemala, de la entrada y salida de toda clase de forasteros". (8)

Posteriormente en 1776 salió otro bando de la Real Audiencia en que el aviso antes indicado se debía hacer al juez más inmediato. (9)

En 1776 allí que surge el registro de pasajeros que todo establecimiento de hospedaje debe llevar, de donde se deduce que la cantidad de mesones había aumentado y tenía que tener un control sobre los pasajeros.

En el siglo XVIII tiene conocimiento que a partir del Siglo XVII se realizaban visitas a las aldeas y fincas, fue cuando surgieron las primeras casas para dar albergue a los visitantes, las cuales eran personas particulares; posteriormente cuando creció el número de visitantes se fueron creando los pequeños albergues lucrativos, conociéndose con el nombre de posadas.

Alrededor del Siglo XVIII, en la ciudad de Santiago de Guatemala, ya se encontraba alrededor de diez mesones que prestaban sus servicios en forma regular a los viajeros, lo que indicaba que iba en aumento la demanda de servicio de hospedaje, entre los principales teníamos el Mesón de la Tobilla, El Mesón de San Andrés, el de Santo Domingo, el de Juarros y el de Bárcena.

Después de 1821, o sea la época post-independencia, se realiza el comercio entre las provincias, lo que originó un movimiento en los hospedajes.

En 1858, aparecen citados cinco hoteles en la ciudad capital que eran los que ofrecían mayores comodidades, no descartando la existencia de más hospedajes, entre ellos se mencionan el Hotel Alemán situado en la calle de Victoria, No.6 en la esquina de la Plazuela del Sagrario; Café y Casa de Comercio en la segunda cuadra, viniendo del mesón de San Agustín; Hotel Europa en la calle del Carmen No.6; Hotel Centroamericano al Oriente de la Plazuela del Sagrario, en el propio local habían carruajes para Amatitlán y Antigua Guatemala; Variedades en la Calle de la Libertad.

factor que contribuyó al desarrollo de la Industria Hotelera en Guatemala, que en los años del Período Liberal los grandes finqueros realizaban viajes de negocios hacia la capital y a Quetzaltenango considerándolos importantes centros comerciales.

En 1882 abrió sus puertas el Gran Hotel San Carlos ubicado en la 8a. avenida y calle, uno de los preferidos por el turismo internacional, tanto por su precio, como por su excelente servicio. Este fue remodelado antes de la Segunda Guerra Mundial, para adaptarse más a las necesidades y requerimientos del viajero internacional, pero la competencia de nuevos hoteles contribuyó en gran parte a que cerrara operaciones en el año de 1961.

En Salvador Herrera se le considera como uno de los pioneros del turismo en Guatemala, realizando su aporte al mandar a construir el "PALACE HOTEL" (1900) uno de los hoteles más lujosos de esa época, contando con todo tipo de servicios, siendo frecuentado por visitantes acaudalados. Contó con 120 habitaciones, salón de belleza, barbería y baños turcos, en los que podían darse con gimnasio, alberca y expertos masajistas.

En los principios del Siglo XX, da inicio el turismo internacional, cuando los socios de la Compañía "Grace" por medio de sus subsidiarias Pacific Mail, American y Grace Line, inició el tráfico de turistas hacia Guatemala, utilizando al principio barcos de poco calado, pero al darse cuenta del auge que tomaron los viajes a Centroamérica y el Caribe, ordenaron a sus astilleros construir una flota llamada "Los Santa" (Santa Rosa, Santa Lucía, Santa Elena y Santa Ana) atracaban en San José, desembarcando a muchos turistas, lo mismo ocurría en Puerto Barrios, los cuales en su mayoría eran europeos o norteamericanos, por lo que también en los puertos surgieron hoteles de primera categoría, el Hotel Central de Puerto Barrios y el Hotel Marina de San José. (10)

## CONTRATO DE HOSPEDAJE

### RATO EN GENERAL

En esta tesis se referirá al CONTRATO en forma generalizada y posteriormente al RATO DE HOSPEDAJE, ya que nuestra legislación contempla diferentes tipos de ratos entre ellos EL CONTRATO DE HOSPEDAJE en el cual hará énfasis por ser el más importante de este trabajo de tesis.

-----  
Antecedentes Historia del Turismo en Guatemala.

En tiempos anteriores al Derecho Romano se puede observar que el Contrato, en ese derecho tiene una significación especial referida a aquellos supuestos en los que el acuerdo de voluntades podría producir plena obligatoriedad. Es conocido que la mera convención o Pacto (Pactum Convenio era solo un simple acuerdo, que por sí solo no generaba acción ni vínculo obligatorio). Para que esa convención se transformase en contractus era necesario una causa civilis.

Si no remontamos al Derecho Romano en éste no se conoció un concepto general del contrato, más bien fueron naciendo de acuerdo a las necesidades determinados tipos contractuales. Y ubican en distinta forma las figuras pacto o convención y del contrato.

El pacto es un simple acuerdo de voluntades del cual no surgen obligaciones.

El contrato, además del acuerdo de voluntades, requiere de otro requisito (causa civilis), que podía consistir en una forma especial, contratos formales (o en la entrega de una cosa) contratos reales, de allí que las fuentes romanas no nos hayan legado una definición del contrato.

Sin embargo el Derecho Romano fue evolucionando lo cual determinó el abandono del viejo rigorismo.

La degeneración de las formas solemnes de la stipulatio, la inexistencia de la antigua forma del contrato literal, la creación de la categoría de los contratos innominados, la admisión de los pactos vestidos, etc., hizo poco descomponerse el sistema cerrado de los tipos contractuales y el inicio de un camino tendente a la admisión franca de una categoría abstracta y general del contrato, y que va después de recibir su fijación obligatoria por sí mismo, independientemente de las causas anteriormente señaladas.

Siguió en el Derecho intermedio y se fue realizando con las fuerzas de las más diversas naturalezas como el Cristianismo y el desarrollo del Comercio.

COLIN Y CAPITANT aceptan que el contrato era un acuerdo de dos o más voluntades dirigidas a producir efectos jurídicos. (11)

El Contrato es uno de los conceptos fundamentales de nuestro ordenamiento jurídico, el cual se contempla dentro de una fuente ordinaria por lo que considero conveniente hacer mención de algunos, así:

Según Cabanellas: "Un contrato es un convenio obligatorio entre dos o más partes relativo a un servicio, materia, proceder o cosa. Podría caracterizarse al contrato como un acuerdo jurídico, o sea un acuerdo entre partes y dos o más personas con efectos jurídicos. (12)

---

11) Puig Peña, Federico. Compendio de Derecho Civil Español  
 12) Cabanellas y L. Alcalá-Zamora. Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual.  
 Pág. 616

uestro Código Civil, Decreto Ley 106 en el artículo 1517 señala que hay contrato: cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación. Y el artículo 1518 por su parte indica que los contratos se perfeccionan por el simple consentimiento de las partes, excepto cuando la ley establece determinada formalidad como requisito esencial para su validez.

#### EQUISITOS:

El contrato como todo negocio jurídico, requiere de ciertos requisitos o elementos esenciales para su existencia legal, dos son los requisitos fundamentales comunes a todo negocio jurídico, y por tanto necesarios también para su validez: la voluntad, que en el contrato se manifiesta mediante el consentimiento o acuerdo de las partes y la causa o fin, es decir la condición objetiva exigida por el ordenamiento para atribuir eficacia jurídica a la voluntad de las partes.

El Artículo 1251 del Código Civil, Decreto Ley 106 se refiere a que el negocio jurídico requiere para su validez: capacidad legal del sujeto que declara su voluntad, consentimiento que no adolezca de vicio y objeto lícito.

#### OBJETO DEL CONTRATO:

son obligaciones que surgen del mismo y no las cosas o servicios. (13)

uestro Código Civil, Decreto Ley 106 contempla en el Artículo 1538 el objeto del Contrato, así: No sólo las cosas que existen pueden ser objeto de los contratos, sino las que se espera que existan, pero es necesario que las unas y las otras estén determinadas, a lo menos en cuanto a su género.

La cantidad puede ser incierta, con tal que el contrato fije reglas o contenga datos que sirvan para determinarla.

Los hechos han de ser posibles, determinados y en su cumplimiento han de tener interés los contratantes.

Por otra parte, la voluntad tiene que proceder de sujetos capaces y que estén legitimados para contratar en cada caso particular por no existir respecto a ellos ninguna prohibición. Por tanto, como presupuesto del consentimiento contractual se requiere capacidad de las partes y ausencia de prohibición para celebrar el contrato, pues en los contratos dispositivos (y más ampliamente en los de finalidad traslativa, aunque sean meramente obligatorios) se requiere legitimación para disponer, para que el contrato produzca su finalidad traslativa.

finitiva, los presupuestos del contrato son: la capacidad de las partes consentir y su legitimación respecto a cada contrato; y los requisitos o datos esenciales son: consentimiento de las partes, el objeto sobre el recaiga aquel y causa del contrato. (14)

#### CONTRATO DE HOSPEDAJE:

En el Código de Comercio, Decreto No. 2-78 del Congreso de la República, se regula el Contrato de Hospedaje en forma independiente, en el artículo 866 donde que por el Contrato de Hospedaje, una persona se obliga a dar que a otra mediante retribución convenida, comprendiéndose o no habitación.....

Según la doctrina el contrato de Hospedaje ha presentado dificultades para definirlo en uno de los contratos típicos con los que presenta semejanza, o que se le considera por algunos como un contrato complejo, entre ellos IEGD que dice El Contrato de Hospedaje es complejo, pues consta de datos que podían hacerse separadamente, a saber: contrato de arrendamiento de cosas (para la habitación o cuarto); contrato de arrendamiento de servicios (para los servicios personales); contrato de obra (para la comida, y de depósito (para los efectos que en la fonda se introducen). (15)

Al analizar estas opiniones se deduce lo siguiente:

#### CONTRATO DE HOSPEDAJE COMO ARRENDAMIENTO DE COSAS:

El contrato de Hospedaje es una relación en que una persona se obliga a dar alojamiento, que es lo más importante en la relación, ya sea con o sin habitación, lo fundamental en este contrato es facilitar no solo habitación, determinados servicios esenciales tales como electricidad, el suministro de agua caliente y fría, limpieza y posiblemente otros complementarios de habitación, teléfono, calefacción, refrigeración, guardaropa, etc..

En el contrato de arrendamiento una de las partes se obliga a dar el uso o de una cosa por cierto tiempo, aunque en el caso de bienes insuebles para de vivienda se puede proveer agua y energía eléctrica, pero estos tienen carácter de accesorios al contrato, no como en el hospedaje que son parte integrante de la naturaleza misma del contrato. Así vemos que Emilio Langle y en relación a este punto refiere "El contrato de hospedaje no es arrendamiento de cosa (cierto que existe una cesión temporal) mediante precio, uso y disfrute de una habitación y otros locales comunes (cuarto de baño, sala de visitas, lectura, recreo, escritorio, comedor, etc.), pero la

-----  
IDEM

Clemente de Diego. Manual de Derecho Civil Español. Vol. III. pág. 246

Adviendo que el contrato que estudiamos es algo más de la suma de sus elementos, o en el menos favorable de los casos, algo distinto de ella. O mejor que esos componentes cambian en parte su naturaleza habitual al fundirse en el conjunto determinado por la relación de hospedaje, porque si bien son aplicables en principio las normas legales sentadas, para cada una de las prestaciones integrantes, es indispensables armonizar su aplicación de modo que no se impida el funcionamiento de la relación jurídica global, cuya celebración fue lo que realmente pretendieron las partes interesadas. (18)

Leopoldo Aguilar Carbajal define el Contrato de Hospedaje de la manera siguiente: Se denomina Contrato de Hospedaje a aquel por virtud del cual una de las partes llamada hostelero, se obliga a prestar a la otra llamada huésped, mediante una remuneración convenida, albergue, comprometiéndose o no, según se estipule, a darle alimentos y efectuar los demás gastos que origine. (19)

La Enciclopedia Jurídica Omeba contempla un concepto del Contrato de Hospedaje que puede considerarse bastante completo y es aquel en donde el hospedador o dueño del hotel se obliga por una prestación de dinero a suministrar al huésped habitación amueblada y una serie de servicios que pueden consistir entre otros en comidas, depósitos de sus efectos, suministro de limpieza, agua, energía eléctrica, calefacción, teléfono, aire acondicionado, radio, bañadero, piscina, salones de recreo y cualesquiera otros con los cuales cuente el establecimiento. (20)

### 3 CARACTERISTICAS DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE:

1. Contrato de Hospedaje se caracteriza por ser:

#### 1.1. INSENSUAL:

El Contrato de Hospedaje será consensual cuando para su perfeccionamiento basta con el simple consentimiento de las partes, en el sentido de que a partir de ese momento las obligaciones son exigibles.

Cuando se habla de consentimiento en este contrato, tanto el hotelero como el huésped coinciden en ese momento, porque hay un concurso de voluntades entre las partes, cuando el huésped ingresa al establecimiento o se registra en la recepción del mismo, cuando le extienden una factura a su nombre, al momento de entregarle la llave de la habitación se están demostrando su consentimiento donde se deduce que el contrato se acepta y se perfecciona por el mero consentimiento de las partes al ser solicitada la habitación y que esta le es

) Aguilar Carbajal, Leopoldo. Contratos Civiles. pág. 209

) IDEM

) Enciclopedia Jurídica Omeba. Tomo XIV. pág. 571

"Locatio Rerum" (arrendamiento de cosas) no agota el contenido de este contrato, por ir unida una "Locatio Operarum" (servicio de la dependencia), más un suministro (de agua, luz, calefacción, etc. y eventualmente alimentación). Estas otras prestaciones nada tiene de accesorias, son tan necesarias e importantes como las demás. No pueden ser indistintamente o arrendamiento de cosas o servicios, según las situaciones. Tales situaciones no pueden disociarse para establecer una alternativa, tenemos pues, una suma de prestaciones y hemos de ver en ella una especialidad de este contrato". (16)

Tenemos, que el Contrato de Hospedaje y el Contrato de Arrendamiento difieren en un elemento fundamental que es el alojamiento y no hay preeminencia entre uno y otro.

#### EL CONTRATO DE HOSPEDAJE COMO ARRENDAMIENTO DE SERVICIOS:

En este sentido y analizando lo que se dice en la doctrina este contrato se refiere al Contrato de trabajo que se define como el arrendamiento de servicios o contrato de trabajo como el contrato por el cual un operario (trabajador o asalariado) se obliga hacia otro patrón (empresario principal) a emplear en su servicio la propia energía de trabajo y el otro se obliga a satisfacer al primero una retribución (merced, salario, honorario) apreciada en razón del tiempo de la cantidad de trabajo producido, dicho Contrato de Trabajo se encuentra regulado en las leyes de Guatemala del artículo 18 al 87 del Decreto 1441 del Congreso de la República, Código de Trabajo de la República de Guatemala, enfocado directamente a la relación que existe entre patrono y trabajador, pero en el Contrato de Hospedaje no existe ese tipo de relación, sino el hecho de que una persona da albergue a otra.

Algunos consideran que este contrato tiene algunas características predominantes que ayudan a distinguirlo, pero las otras prestaciones no necesariamente pueden modificar su naturaleza por tener un carácter subordinado. Así Fubini citado por Espín Canovas cree que se trata de un arrendamiento de cosas, porque lo fundamental es el alojamiento sin el cual no cabe hablar de hospedaje. (17)

Pérez Serrano alega que ninguna de las prestaciones que integran el hospedaje (local, servicios, suministros, etc.) pueden ser considerado como subalterno en relación con las otras y que además la naturaleza de este contrato no se explica por una agregación de elementos propios de otros contratos, porque los elementos que entran en el contrato de hospedaje pierden algo de su pristina naturaleza al fundirse en el todo constituido por el contrato complejo.

---

16) IDEM

17) Fubini, citado por Diego Espín Canovas. pag. 246



proporcionada. Es así como Langle y Rubio dice al respecto que "Lo estimamos consensual, quedando perfeccionado por el mero consentimiento de las partes al ser solicitada la habitación y esta ser concedida. E incluso si ello se efectúa entre ausentes, por correspondencia". (21)

#### BILATERAL

La bilateralidad en los contratos se refiere a que las partes se obligan recíprocamente la una hacia la otra, originándose tanto derechos como obligaciones para ambos contratantes.

Esta característica del contrato bilateral se presenta en el contrato de hospedaje cuando se refiere a los derechos y acciones de cada parte para poder reclamar el cumplimiento de la prestación propia.

Si analizamos el artículo 866 del Decreto número 2-70 del Congreso de la República, Código de Comercio, que refiere que una persona se obliga a dar albergue a otra mediante la retribución convenida... de allí que ambas partes tienen derechos y obligaciones.

#### ONEROSO:

Los contratos onerosos son aquellos en que se estipulan provechos y gravámenes recíprocos y el contrato de hospedaje si es oneroso desde el momento en que el huésped está pagando al hotelero alojamiento, o sea que mutuamente uno paga para recibir un provecho.

#### CONMUTATIVO:

Porque las prestaciones que se deben las partes son ciertas, desde que se celebra el contrato, de donde se infiere que tanto el hotelero como el huésped conocen los provechos y gravámenes que se dan recíprocamente desde el momento de iniciar su relación, ya que el hotelero proporciona el servicio de alojamiento y el huésped paga un precio que son cosas ciertas y determinadas.

#### PRINCIPAL:

El contrato de hospedaje puede subsistir por sí solo, desde que existen dos elementos, el albergue por un lado y la retribución convenida por el otro.

---

1) Langle y Rubio, Emilio. "Manual de Derecho Mercantil". Tomo III. Pág. 271

**E ADHESION:**

Este es un contrato que se da frecuentemente, caracterizado por el hecho de que es una de las partes la que fija las cláusulas y condiciones, iguales para todos y al referirnos al contrato de hospedaje, notamos que es el hotelero quien propone todas las condiciones del contrato y el huésped es quien tiene la opción de aceptarlo y de esta forma adherirse al contrato, pero también puede rechazarlo en su totalidad.

**4 ELEMENTOS DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE:****ELEMENTOS PERSONALES DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE:**

Los elementos personales del contrato de hospedaje son: el hoteleros y el huésped.

**1. HOTELERO:**

También denominado albergador o fondista; o sea el comerciante que presta el servicio de alojamiento; y

**2. HUESPED:**

También denominado viajero que a cambio de la retribución que paga, usa del servicio que se le presta.

Acuerdo Gubernativo No.1144-83, Reglamento para Establecimientos de Hospedaje refiere en el artículo 10. que Huésped: es la persona alojada en un establecimiento de Hospedaje. Y, Usuario: es la persona que sin estar alojada en un establecimiento utiliza a cualesquiera de sus otros servicios.

Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual de Guillermo Cabanellas, define Hospedador como a la persona que hospeda o alberga a otra; y como huésped aquella persona que es admitida por el hotelero; en el ejercicio de su industria; denominándosele también con el nombre de pensionista, pasajero, hospedado y sobre todo viajero.

relación al artículo 20. del Código de Comercio, Decreto No.2-70 del ingreso de la República, el hotelero es un empresario o comerciante, es la rsona individual o jurídica que presta el servicio de hospedaje con fines de lucro.

## OS REALES DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE:

mentos reales del Contrato de Hospedaje son el precio o retribución que huésped y el servicio que presta el hotelero.

mos por "PRECIO" el valor de una cosa en dinero; que es la encia de la cosa vendida o cantidad de dinero que el comprador está o a entregar al vendedor. El precio debe ser pecuniario, cierto y

tomar en cuenta que todo establecimiento de hospedaje cobra una tarifa servicio que presta y que de conformidad con lo establecido en el o 88 del Acuerdo Gubernativo No.1144-83, Reglamento para cimientos de Hospedaje, es el Instituto Guatemalteco de Turismo, a del Departamento de Fomento el que anualmente formulará el listado de de los establecimientos de hospedaje que tendrán vigencia del primero o al treinta y uno de diciembre del mismo año.

to a los elementos formales del Contrato de Hospedaje no está sujeto a ma en especial. El huésped al ingresar al establecimiento suscribe un e entradas o llena un formulario y con ello queda perfeccionado el o. De esta manera el huésped se adhiere a los términos en que se le va tar el servicio, los que pueden constar en la tarjeta de ingreso y se enta con lo que prescribe el Código de comercio, el Reglamento Interior abecimiento, además otras leyes aplicables tales como las de turismo y d.

## CAPITULO II

CLASIFICACION DE LOS HOTELES DE ACUERDO A SUS CARACTERISTICAS,  
EL REGLAMENTO CREADO PARA EL EFECTO Y  
SU CALIFICACION DE UNA A CINCO ESTRELLAS

## CAPITULO II

Guatemala inicialmente no habian regulaciones especificas donde se establecieran los requisitos, dimensiones, características, condiciones de calidad y demás servicios que los establecimientos de hospedaje estuvieran obligados a poseer o bien prestar al huésped o usuario, pues se ha dado la acción en la que la personas, al tener una casa con varias habitaciones y recibir huéspedes, fueron incursionando en el campo de la hotelería, debido a adaptan alguna residencia con varias habitaciones o construyen edificios destinados a hospedaje, contemplando cada quien lo que estima que es lo adecuado para dar servicio de hospedaje, dándoles una dimensión y servicios que consideran son además los funcionales, así como asignándose la categoría que consideran que su negocio pueda ostentar. Por lo que de allí resultó que no había comparación lógica entre algunos establecimientos hoteleros locales y la hotelería internacional ya desarrollada, siguiendo normas específicas y con las cuales se pudiera uniformar los servicios y que el huésped supera al hospedarse en un hotel de x estrella se encontraría lo mismo, tanto en un país como en otro.

Por lo que surge la necesidad de crear normas en torno a la clasificación de los establecimientos de hospedaje en Guatemala, finalidad encomendada al Instituto Guatemalteco de Turismo, institución que está obligada a la inscripción, clasificación e inspección de las empresas turísticas para que puedan operar en el país, por lo que inicialmente, se elaboró un primer reglamento para clasificar a los centros de hospedaje, el cual no contó con la aprobación de la iniciativa privada porque era una copia exacta del Reglamento español.

Por lo que se creó una Comisión Bipartita integrada por representantes de la iniciativa privada y del INGUAT y fue así como se emitió el actual Acuerdo Gubernativo No.1144-83 de fecha 29 de diciembre de 1983 que contiene el "REGlamento PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE" tomándose en cuenta la opinión de los representantes del sector hotelero y la idiosincracia de Guatemala; este reglamento actualmente está en vigor.

El mencionado Acuerdo Gubernativo No.1144-83 regula en el Capítulo I que los establecimientos de hospedaje se clasifican en los siguientes grupos y categorías:

GRUPO	CATEGORIAS:
1. Hoteles	5, 4, 3, 2, 1 estrellas
2. Moteles	3, 2, 1 estrellas
3. Pensiones	A, B, C
4. Hospedajes	A, B, C

Su categoría se determina según sea la calidad de la construcción, instalaciones, dotaciones, servicios que presten y la ubicación.

EL INGUAT para asignar la categoría a los establecimientos de hospedaje tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) Ubicación en región o centro de interés turístico, las condiciones socio-económicas del lugar en que se encuentre el establecimiento y localidad urbanística de los núcleos circunvecinos.
- b) La calidad y estado de la construcción, de su implementación y su aspecto funcional;
- c) La calidad de sus servicios esenciales y complementarios;
- d) La atención que se preste al huésped o usuario;
- e) La amplitud, comodidad, dotación y servicios de las habitaciones; y
- f) La idoneidad de la actividad hotelera así como la integridad y la buena presentación.

Los establecimientos de hospedaje al solicitar su registro y clasificación al INGUAT, deberán hacerlo en el formulario que éste proporcione y acompañar la documentación que les sea requerida, para una mejor ilustración adjunto una muestra del mismo (ver Anexo 1 y 2).

Asimismo, deberán presentar los planos de la planta general e instalaciones, el de la fachada, de distribución interior a niveles de diferentes tipos de habitaciones incluyendo los cuartos de baños, planos que especifiquen las calidades y variedad en los terminados constructivos; y relación de habitaciones, con indicación del número que los identifique, superficie, capacidad y servicio de que están dotadas.

El formulario de solicitud de inscripción y clasificación, así como toda la documentación debe ser presentado al Departamento de Fomento del Instituto Guatemalteco de Turismo, pudiendo éste pedir cualquier explicación y documentación adicional que considere necesario para los efectos de su registro y clasificación, ya que EL INGUAT al contar con esta información puede tener una idea clara y objetiva del tipo de establecimiento de que se trata y comprobarla por medio de una inspección ocular realizada por los inspectores.

Completada la información dicho establecimiento iniciará de inmediato el expediente de registro y clasificación respectivo, expidiendo en el plazo de un mes a contar de la fecha de presentación de los documentos completos la autorización en la que se determinará el grupo y categoría del establecimiento.

Para que un establecimiento pueda ser clasificado en el grupo de "Hoteles" debe ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independiente, constituyendo sus instalaciones un todo homogéneo, con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo; debiendo prestar los servicios de hospedaje, alimentación y otros de acuerdo a su categoría. Se clasifican en categorías de "5", "4", "3", "2" y "1" estrellas.

A continuación se referiré a algunos conceptos que deben tomarse en cuenta para mayor conocimientos de los establecimientos de hospedaje:

#### ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS:

Es un concepto que se refiere a un inmueble habilitado en forma que pueda albergar a las personas, mediante relación de Contrato de Hospedaje, facilitándose no sólo habitación sino determinados servicios esenciales (electricidad, agua, limpieza) y posiblemente otros complementarios de alimentación, teléfono, calefacción, refrigeración, guardarropa y planchado, limpieza de calzado, secaderos. (1)

**INDUSTRIA HOTELERA:**

esta definición nos enmarca dentro del ámbito específico de este trabajo, como es la Industria Hotelera, que es: "El conjunto de servicios determinados a proporcionar alojamiento, alimentación, comodidad y distracción para los viajeros. Desde el aspecto puramente económico, la industria hotelera constituye dentro del sector turismo, una actividad altamente productiva que genera trabajo, con precios y servicios colaterales que incrementan y evolucionan a medida que avanza la industria de la construcción, cafetería, venta de artesanías y otras actividades." (2)

...:

... lugar que proporciona alimentación y hospedaje, un lugar de entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico o un establecimiento para tener utilidades. (3)

... establecimiento de Hostelería (4) capaz de alojar con comodidad o con lujo a los huéspedes por lo general escaso de huéspedes o viajeros. (5)

...:

... exclusivo para turismo por carreteras, y se puede introducir el automóvil a cerca de la habitación. Por lo general no tiene servicio de restaurante.

**DEFINICIÓN:**

... aquel establecimiento que ofrece al público el servicio de alojamiento y alimentación, éste último a elección del usuario.

**ALBERGUE:**

... aquellos establecimientos que solo ofrecen alojamiento a los huéspedes.

**REFERENCIAS:**

... Arragán Del Río, Luis. Hostelería. pág. 6  
 ... La palabra Hostelería es afín a alojamiento, hospedería, hospedaje. Nota de la autora.  
 ... Diccionario Enciclopédico Larousse. 13a. tirada



CLASIFICACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE  
EN GUATEMALA

CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO VIGENTE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE SE CLASIFICAN DE ACUERDO AL SIGUIENTE ARTICULADO:

HOTELES DE UNA ESTRELLA

Artículo 38.- Los edificios, mobiliario y equipo de los hoteles de una estrella serán sencillos, higiénicos y ofrecerán un mínimo de comodidades a huéspedes.

Artículo 39.- Los establecimientos que se clasifiquen en esta categoría deberán contar con sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

Entrada: Para uso múltiple

Recepción: En el se encontrarán sala de estar y claramente identificados recepción, Caja y Teléfono.

Escalera: Relacionará todos los niveles;

Pasillos: Tendrá una anchura mínima de 1.20 metros, iluminación adecuada e indicación de las salidas de emergencia y numeración de habitaciones; y

Sala Comedor: Su superficie será en relación al número de habitaciones; y

W.C. y Baños generales: Independientes para damas y caballeros, ambos con lavabos e inodoro y los de caballeros con mingitorios, en apartados e iguales. Estarán dotados de jabón, toallas desechables y secadores. Las paredes estarán revestidas en una superficie adecuada de azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

Artículo 40.- Las habitaciones constarán de dormitorio y el veinte por ciento de ellas estarán dotadas de cuarto de baño privado y sus instalaciones y deberán tener como mínimo las siguientes características:

Dormitorios: La altura de piso a techo será como mínimo de 2.40 metros y la superficie de 9.00 metros cuadrados para la habitación sencilla y de 12.00 metros cuadrados para la habitación doble y dispondrán de closet empotrado o

b) Cuarto de baño: Su superficie mínima será de 3.50 metros cuadrados y debe constar de regadera, lavamanos e inodoro. Las paredes estarán cubiertas de mosaico o azulejo en una superficie adecuada; y

c) Baños Generales: Por cada 5 habitaciones sin baño privado, el establecimiento debe tener un baño para damas y otro para caballeros, los cuales constarán de inodoros, lavamanos y regaderas con agua caliente y fría y los de los caballeros con mingitorio. Estas instalaciones deben estar en compartados individuales para poder ser usados simultáneamente y sus paredes deben estar revestidas en una superficie adecuada de azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

El INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO posee una CLASIFICACION HOTELERA de los hoteles de "1", "2", "3", "4" y "5" ESTRELLAS, desde 1985 a la presente fecha la cual nos ateneamos, ya que es la que se maneja oficialmente, así:

Los Hoteles de "1" ESTRELLA que se mencionan son los siguientes:

En Guatemala:

- . Hotel Casa Real
- . Hotel Guatemala Internacional
- . Hotel Maya Excelsior
- . Hotel Mayas Tic
- . Hotel Belmont No.2
- . Hotel Trece calle
- . Hotel Salomón
- . Hotel España

En Antigua Guatemala:

- . Hotel De la Plaza Real

En Sololá

- . Hotel Galindo
- . Hotel La Posada de Doña Caroen
- . Hotel Primavera
- . Guayacán ( Bungalows)

En Quetzaltenango:

- . Hotel Los Alpes
- . Hotel Casa Kaehler

## En Chichicastenango

1. Hotel Casa de Huéspedes
2. Hotel Posada El Arco

## En Izabal

1. Hotel Parador
2. Hotel Los Almendros, El Estor
3. Hotel Royal, Quiriguá
4. Hotel Casa Rosada, Livingston
5. Hotel Canadá, Puerto Barrios

## HOTELES DE DOS ESTRELLAS

Artículo 33.- Deben estar instalados en edificios que ofrezcan a los huéspedes condiciones indispensables de comodidad. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias estarán revestidos con materiales o pintura de buena calidad. La vajilla, cristalería, cubertería y ropa de cama, serán los adecuados en calidad. La vajilla, cristalería, cubertería y ropa de cama, serán los adecuados en calidad y cantidad.

Artículo 34.- Los establecimientos que se clasifican en esta categoría deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) Entrada: para uso múltiple;
- b) Vestibulo: En el se encontrará sala de estar y claramente identificados: la recepción, caja y teléfono.
- c) Elevadores: Se requerirán en edificios que consten de planta baja y tres niveles o más; según sea su capacidad, habrá uno o más elevadores. Si el área del edificio es menor de 300 metros no se exigirá este requisito;
- d) Escalera: Relacionará todos los niveles
- e) Pasillos: Tendrán una anchura mínima de 1.30 metros, contará con iluminación adecuada, indicación de las salidas de emergencia y numeración de habitación;

) Comedor: Su superficie mínima será en relación al número de habitaciones; y

) Sanitarios generales: Independientes para damas y caballeros, ambos con un lavamanos e inodoros y los caballeros con mingitorios en apartados individuales.

starán dotados de jabón, toallas desechables o de secadores. Las paredes estarán revestidas en una superficie adecuada azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

Artículo 35.- Las habitaciones constarán de dormitorio y el cuarenta por ciento de éstas estarán dotadas con cuarto de baño privado y sus instalaciones equipo deben tener como mínimo las siguientes características:

) Dormitorio: La altura de piso a techo será como mínimo de 2.40 metros, la superficie de 9:00 metros cuadrados para la habitación, sencilla y de 12.00 metros cuadrados para la habitación doble, dispondrá de closets empotrados o no; y

) Cuarto de baño: Su superficie será de 3.50 metros cuadrados y debe contar con regadera y lavamanos con agua fría y caliente e inodoro. Las paredes estarán cubiertas de mosaicos o azulejos en una superficie adecuada.

Artículo 36.- Baños generales: por cada 4 habitaciones sin baño privado, el establecimiento debe tener un baño para damas y otro para caballeros, independientes, los cuales constarán de inodoros, lavamanos y regaderas éstas con agua caliente y fría y el de caballeros con mingitorio.

Estas instalaciones deben estar en apartados individuales para poder ser usados simultáneamente. Las paredes estarán revestidas en una superficie adecuada de azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

Artículo 37.- Las instalaciones de la zona de servicio contarán con:

las: con área mínima equivalente a la cuarta parte del área del comedor contar con una pequeña bodega y equipo de refrigeración y hielo; y

dependencias del personal de servicio: comedor, vestidores y sanitarios separados para el personal masculino y femenino. Los baños estarán equipados de regaderas, lavamanos, mingitorios e inodoros en apartados locales.

baños generales: Por cada 5 habitaciones sin baño privado, el edificio debe tener un baño para damas y otro para caballeros, los cuales estarán equipados de inodoros, lavamanos y mingitorio. Estas instalaciones deben estar en apartados individuales para poder ser usados simultáneamente. Las paredes y pisos deben estar revestidos en una superficie adecuada de azulejo, o su equivalente en calidad.

41.- Las dependencias e instalaciones de la zona de servicio serán las siguientes:

a) Comedor: Área mínima equivalente a la cuarta parte del área del comedor y debe contar con una pequeña despensa y equipo de refrigeración y hielo.

b) Dependencias del personal de servicio: Comedor, vestidores y sanitarios independientes para el personal masculino y femenino. Los baños estarán equipados de regaderas, lavamanos, mingitorios e inodoros en apartados locales.

El INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO cuenta con la siguiente clasificación de los Establecimientos de Hospedaje de "2":

Clase:

Nombre:

Los Arcos y Anexo Rocarena

la Ciudad Capital

Hotel Belmont No. 1  
Hotel Centroamérica  
Hotel Aguilar  
Hotel Capri  
Hotel Posada Belén  
Hotel Centenario  
Hotel Colonial  
Hotel Carrillón  
Hotel Chalet Suizo  
Hotel Posada Real  
Hotel Lessing House  
Hotel Sevilla  
Europa

Antigua Guatemala  
Hotel Solmer

Soledad

Sanajachel

Hotel Rancho Grande  
Hotel Las Casitas  
Hotel Monterrey  
Hotel Paradise Inn  
Hotel Playa Linda  
Hotel Visión Azul  
Hotel Riva Bella  
Hotel Mayan Palace  
Maya Kanek

Antonio Palopó

Hotel Terrazas del Lago

## En Quetzaltenango

1. Hotel El Cortijo de Don José, Coatepeque
2. Hotel Los Alpes
3. Hotel Virginia, Coatepeque
4. Hotel Maryshen
5. Hotel Buen Amigo
6. Hotel Casa del Viajero

## En Chichicastenango

1. Maya Lodge
2. Posada Maya
3. Chuguilá

## En Izabal

1. Hotel Internacional, Puerto Barrios
2. Hotel Español, Puerto Barrios
3. Hotel Henry Berrisford, Puerto Barrios
4. Hotel La Caribeña, Puerto Barrios
5. Hotel Del Norte, Puerto Barrios
6. Hotel Reformador, Puerto Barrios
7. Hotel Caribe

## DOS HOTELES DE "1" Y "2" ESTRELLAS

Los Hoteles de "1" y "2" regularmente se adecuan a las normas que para este tipo de establecimiento señala el Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, brindando al huésped servicios sencillos, higiénicos y ofreciéndole el mínimo de comodidades.

Para esta categoría de establecimientos se les requiere que tanto en su construcción como aspectos físico y equipamiento la utilización de artefactos sea de adecuada calidad y en cantidades necesarias.

Bajo estas condiciones de higiene, sencillez, pero reuniendo los requisitos indispensables de comodidad, los hoteles de "1" y "2" Estrellas son ocupados por turistas tanto nacionales como extranjeros, en virtud de que brindan al huésped un ambiente familiar y pagando una tarifa acorde a los servicios que ofrecen.

hoteles para ostentar a la categoría de "1" y "2" estrellas debe reunir requisitos y condiciones mencionadas en el presente capítulo, aunque para categoría de "2" estrellas se establece mayor número de requisitos y requisitos tanto en los generales como en cada habitación.

### HOTELES DE TRES ESTRELLAS

Artículo 29.- Deben ser instalados en edificios que sin ser suntuosos ofrezcan condiciones confortables

Las instalaciones generales del establecimiento y las particulares de las habitaciones, así como el mobiliario, tapicería, lámparas, cuadros y en general todos los elementos decorativos, serán de buena calidad. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias del hotel estarán revestidos con alfombras o pinturas cuya calidad armonice con el ambiente y categoría del establecimiento.

La vajilla, cristalería, cubertería, mantelería y ropa de casa, serán las adecuadas en calidad y cantidad.

Artículo 30.- Los establecimientos que se clasifiquen en la categoría de tres estrellas, deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

Entradas: tendrán una principal para huéspedes y usuarios y otra para el personal y servicios;

Recepción: En ella se encontrarán sala de estar y claramente identificados: Recepción, Caja, Servicio de botones y Teléfono;

Elevadores: Si el edificio consta de planta baja y dos o más niveles deben comunicar con una o más según su capacidad, que comunicarán todos los niveles del hotel. Si el área del edificio del Hotel es menor de 300 metros cuadrados se exigirá este requisito.

Escalera: Debe relacionar todos los niveles del hotel;



llos: Tendrán una anchura mínima de 1.40 metros, estarán alfombrados o  
 rto de otro material adecuado, iluminación apropiada, indicación de  
 idas de emergencia y numeración de habitaciones;

Debe estar instalado en un lugar adecuado, pudiendo utilizar parte del  
 lo;

dor: Su superficie mínima será en relación al número de habitaciones;

tarios: Independiente para damas y caballeros, aseo con un lavamanos  
 oro y los de caballeros con mingitorio, en apartados individuales.  
 dotados de jabón, toallas desechables o secadores. Las paredes  
 revestidas en una superficie adecuada de mármol, azulejo, mosaico o su  
 ente en calidad.

o 31.- Las habitaciones constarán de dormitorio y cuarto de baño  
 , sus instalaciones y equipo deben tener como mínimo las siguientes  
 rísticas:

itorio: La altura de piso a techo será como mínimo de 2.40 metros y la  
 cie de 9.00 metros cuadrados para las habitaciones sencillas y 13  
 cuadrados para las habitaciones dobles. Dispondrán de teléfono interno  
 o, si las condiciones lo permiten, de closet empotrado o no, con una  
 idad de 0.60 metros cuadrados como mínimo y una anchura de 1.10 metros.

o de baño. La superficie mínima de los cuartos de baño será de 3.50  
 cuadrados. Las paredes estarán cubiertas con mosaicos o azulejos en  
 ficie adecuada. Los elementos sanitarios, así como la grifería y  
 cesorios, serán de buena calidad, la regadera y lavamanos dispondrán  
 caliente y fría a toda hora; y

o: Si tuviera constará de dormitorio y baño de igual categoría a los  
 os en este artículo y sala adicional de uso múltiple.

Artículo 32.- Las dependencias e instalaciones de la zona de servicio contarán con:

- a) Cocina: Con un área mínima equivalente a la cuarta parte del comedor;
- b) Bodega de alimentos: con área mínima equivalente a la cuarta parte del área de la cocina y con área de refrigeración y congelamiento.
- c) Dependencia del personal de Servicio: Comedor, vestidores y sanitarios independientes para el personal masculino y femenino. Los baños estarán dotados de regaderas, lavamanos, mingitorios e inodoros en apartados individuales.

EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO, menciona entre los establecimientos de "3" ESTRELLAS, a los siguientes:

En Guatemesala:

- 1. Hotel Pan American
- 2. Hotel Plaza
- 3. Hotel Villa Española
- 4. Hotel Residencial Reforma La Casa Grande
- 5. Fortuna Royal
- 6. Hotel Residencial Reforma

En Sacatepéquez

- 1. Hotel Aurora

En Sololá

Panajachel

- 1. Hotel Tzanjuyú
- 2. Hotel Visión Azul
- 3. Hotel Cacique Inn
- 4. Hotel Playa Linda
- 5. Hotel Monterrey
- 6. Hotel Rancho Grande
- 7. Hotel Villa Santa Catarina

## n Quetzaltenango

- . Hotel Modelo
- . Hotel Del Campo
- . Hotel Villa Real Plaza

## atepeque

- . Hotel Mansión Residencial

## n Chichicastenango

- . Santo Tomás
- . Hotel Maya Inn

## n Izabal

## io Dulce

- . Hotel Marimonte
- . Hotel Del Rio
- . Hotel Cataasarán

## uerto Barrios

- . Hotel Puerto Libre
- . Hotel Europa

## HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

título 25.- Deben estar instalados en edificios construidos con materiales de primera calidad y que ofrezcan condiciones de confort.

Las instalaciones generales del establecimiento y de las habitaciones serán de buena calidad. Los pisos, paredes y techos de todas dependencias a utilizar por los huéspedes o usuarios, estarán revestidos con materiales de primera calidad que armonicen con el ambiente y la categoría del establecimiento.

El mobiliario, tapicería, lámparas, cuadros en general, todos los elementos decorativos, así como la vajilla, cristalería, cubertería y ropa de cama, destacarán por su buena calidad.

Los establecimientos clasificados en esta categoría pueden contar con un número adecuado de suites.

Artículo 26.- Los establecimientos que se clasifiquen en esta categoría deben cumplir sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

Entradas: Tendrá una principal y otro para el personal y servicios.

Vestíbulo: En él se encontrará una sala de estar y claramente identificadas: Recepción, Caja, Departamento de botones y servicio de teléfono.

Elevadores: Se requerirán en edificios que consten de planta baja y dos o más niveles, y siempre que su superficie sea mayor de 300 metros cuadrados; en su capacidad, habrá uno o más para huéspedes y usuarios y otro para servicios;

Escalera principal: cuando la tenga, estará alfombrada en toda su longitud pudiendo usarse otro material antideslizante;

Pasillos: Tendrán la anchura mínima de 1.60 metros, estarán alfombrados en toda su longitud, pudiendo usar otro material adecuado a la categoría del edificio, decorados y dotados de iluminación apropiada, indicación de las salidas de emergencia y numeración de habitaciones;

Salones: la suma de la superficie de éstos será como mínimo de 1.50 metros cuadrados por habitación;

Bar: Estará instalado en local independiente, pudiendo utilizarse parte del vestíbulo u otras áreas adecuadas como bares adicionales;

Cocina: Debe tener comunicación directa con la cocina, su superficie mínima será de 1.50 metros cuadrados por habitación, pudiendo usarse en casos especiales los salones u otras áreas adecuadas para esa actividad.

Sanitarios: Independientes para damas y caballeros y ambos con lavamanos e espejos y los de caballeros con mingitorios en apartados individuales.

Señales: Serán dotados de jabón, toallas desechables o de secadores. Sus paredes serán revestidas en un porcentaje adecuado de mármol, azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

Estacionamiento: Su capacidad estará de acuerdo a las disposiciones vigentes en la localidad y en caso no las hubiere, el INGUAT, determinará lo relativo a este extremo.

Áreas de recreación: Adecuadas a su categoría y número de habitaciones

Artículo 27.- Las habitaciones estarán compuestas de dormitorio con cuarto de baño privado y sus instalaciones y equipo deben tener como mínimo las siguientes características:

Dormitorio: la altura de piso a techo será como mínimo 2.50 metros y la superficie será de 9 metros cuadrados, si es sencillo y 14 metros cuadrados si es doble. La mayor parte del suelo debe estar cubierto por alfombra o cualquier otro material adecuado. Dispondrá de closet empotrado o similar a una profundidad útil de 0.60 metros, como mínimo y una anchura de 1.20 metros, instalación de música, teléfono interno y externo, si las condiciones lo permiten.

Cuarto de baño: La superficie mínima será de 4.00 metros cuadrados, las paredes estarán cubiertas en una superficie adecuada de mármol, mosaico, cerámica o su equivalente en calidad. Los elementos, sanitarios, así como la plomería y demás accesorios serán de buena calidad. Dispondrá de agua caliente y fría a toda hora, y

Equipo: Constará de dormitorio y baño de igual categoría a los previstos en el artículo y sala adicional de uso múltiple.

Artículo 28.- Las dependencias e instalaciones de la zona de servicio estarán con:

Plataforma de emergencia y de servicio: Relacionará todos los niveles del edificio.

Cocina principal: con área mínima equivalente a la tercera parte del área total de la cocina y debe contar con área de refrigeración y congelamiento.

c) Bodega principal de alimentos: Con área mínima equivalente a la tercera parte del área de la cocina y debe contar con área de refrigeración y congelamiento.

d) Bodega de ropa blanca;

e) Local para equipaje; y

f) Dependencias para el personal de servicios: Coasador, vestidores, sanitarios independientes para el personal masculino y femenino. Los baños estarán dotados de regaderas, lavamanos, mingitorios e inodoros en apartados individuales.

El INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO menciona entre los Hoteles de "4" estrellas, a los siguientes:

En Guatemala

1. Hotel Del Centro
2. Hotel Ritz Continental
3. Hotel Cortijo Reforma
4. Hotel El Conquistador
5. Hotel Guatemala Fiesta

En Antigua Guatemala

1. Hotel Posada de Don Rodrigo
2. Hotel Antigua

En Sololá

1. Hotel Atitlán
2. Hotel Del Lago

En Quetzaltenango

1. Pensión Bonifaz

En Chichicastenango

1. Hotel Santo Tomás
2. Hotel Maya Inn

En Izabal

1. Hotel Tucan Dugú, Livingston

### HOTELES DE CINCO ESTRELLAS

Artículo 21.- Deben estar instalados en edificios que destaquen por sus condiciones de lujo y comodidad.

Deberán climatizarse de acuerdo a la temperatura del medio ambiente. Las instalaciones generales del establecimiento y particulares de las habitaciones serán de óptima calidad y seguridad.

Los pisos, paredes y techos de todas las dependencias utilizar por el huésped el usuario deben estar contruidos y revestidos con material de máxima calidad. El mobiliario, tapicería, lámparas, cuadros y en general todos los elementos decorativos, así como la vajillas, cristalería, cubertería, vajelería, ropa de cama, etc., destacarán por su excelente calidad. Estos establecimientos deben tener un número apropiado de suites.

Artículo 22.- Los establecimientos que se clasifiquen en esta categoría deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

**Entradas:** Tendrán una entrada principal dotada de marquesina o su equivalente; en los lugares que por su arquitectura, ornato de la ciudad, condiciones históricas no sea posible, no se exigirá este requisito, además contará con otra entrada para el personal y servicios;

**Vestíbulo:** En él se encontrará una sala de estar y claramente identificados: recepción, caja, departamento de botones y servicio de teléfonos.

**Elevadores:** Se requerirán en edificios que consten de planta baja y dos o más niveles según sea su extensión y capacidad, habrá uno o más elevadores para huéspedes o usuarios y otro para servicios.

**Escalera principal:** Cuando la tenga estará alfombrada en toda su longitud, pudiendo usar otro material antideslizante;

**Pasillos:** Tendrán la anchura mínima de 160 metros, estarán alfombrados en toda su longitud, pudiendo usarse otro material adecuado a la categoría y ubicación del hotel, decorados y dotados de iluminación apropiada indicación de las salidas de emergencia y de numeración de habitaciones;

**Salones:** La suma de la superficie de los distintos salones será como mínimo 2.00 metros cuadrados por habitación;

**Bar:** Estará instalado en el local adecuado y contará con todas las comodidades, podrá utilizarse parte del vestíbulo u otros lugares del hotel o bares adicionales;

**Comedor:** Debe tener comunicación directa con la cocina, su superficie mínima será de 1.50 metros cuadrados por habitación, pudiendo usarse en casos especiales los salones sociales u otra áreas adecuadas para esta actividad.

**Sanitarios:** Independientes para damas y caballeros, asbos con más de un lavamanos e inodoro y los de caballeros con mingitorios en apartados individuales. Estarán dotados de jabón y toallas desechables o de secadores. Las paredes estarán revestidas en un porcentaje adecuado de mármol, azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

**Piscina:** Prestará un servicio de óptima calidad y su dotación guardará relación con las exigencias del clima;

**Áreas de recreación:** Adecuadas a su categoría y número de habitaciones;

**Sala de Estética:** Para damas y caballeros;

**Estacionamiento:** Su capacidad estará de acuerdo a las disposiciones municipales vigentes en la localidad y en caso no las hubiere el INGUAT, determinará lo relativo a este extremo.

**Artículo 23.-** Las habitaciones, estarán compuestas de dormitorio con cuarto de baño privado y sus instalaciones y equipo debe tener como mínimo las siguientes características:

**Dormitorio:** La altura de piso a techo será como mínimo de 2.50 metros y la superficie de 15 metros cuadrados si es sencillo y 18 metros cuadrados si es doble. Estarán dotados de aislamiento sonoro, su piso cubierto por alfombra u otro material.



de closet empotrado o no, con una profundidad útil mínima de 0.60 metros y una anchura mínima de 1.20 metros. Tendrá instalación de música, receptor de televisión a color, teléfono interno y externo si las condiciones lo permiten;

b) Cuarto de baño: Su superficie mínima de cuatro metros cuadrados y estará dotado de lavamanos, regadera, artesa o su equivalente, inodoro y todos los elementos necesarios de primera calidad, dispondrá de agua caliente y fría a toda hora. Las paredes estarán revestidas en un porcentaje adecuado de mármol, azulejo, mosaico o su equivalente en calidad;

c) Habitación con terraza: la terraza, debe tener una anchura mínima de 1.50 metros; y

d) Suite: constará de dormitorio y baño de igual categoría a los previstos en este artículo y una sala adicional de uso múltiple.

Artículo 24.- Las dependencias e instalaciones de la zona de servicio contará con:

a) Escalera de emergencia y de servicio: Relacionará todos los niveles del hotel;

b) Cocina principal: con área mínima equivalente a la tercera parte del área de la cocina y debe contar con áreas de refrigeración y congelamiento;

c) Bodega de ropa blanca;

e) Local para equipaje; y

f) Dependencia del personal de servicios: Comedor, vestidores, sanitarios independientes para el personal masculino y femenino; los baños estarán dotados de regaderas, lavamanos, mingitorios e inodoros en apartados individuales.

EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO cuenta con una Clasificación de los HOTELES DE "5" ESTRELLAS, así:

En Guatemala:

1. Hotel El Dorado
2. Hotel Camino Real de Guatemala

En Antigua Guatemala

1. Ranada Antigua
2. Hotel Casa Santo Domingo

### HOTELES DE "3", "4" Y "5" ESTRELLAS

La planta de hoteles existentes en el país de las categorías de "3" a "5" estrellas se caracteriza por un mayor número de servicios que se ofrecen al huésped o usuario a efecto de brindarle mayor número de comodidades y que el huésped o usuario no carezca de los mínimos servicios que necesita para sentir agradable y placentera su estancia en el establecimiento.

Los hoteles de "3" estrellas ofrecen al huésped una amplia gama de servicios aunque los mismos no poseen el lujo y comodidad que los hoteles de mayor categoría, generalmente estos hoteles están destinados al turismo regional (México, Centroamérica y nacionales).

Los Hoteles de "4" y "5" estrellas son los que cuentan con el mayor número de servicios, los cuales se brindan con suntuosidad. Generalmente siguen las normas y patrones de cadenas hoteleras a nivel internacional.

Dichos hoteles implementan sus instalaciones para satisfacer los más mínimos deseos de los huéspedes y ofrecerles la más amplia gama de servicios, en función de la tarifa que cobran. Este tipo de establecimiento no escatima recursos en acondicionar sus instalaciones y mantener en óptimas las mismas.

Asimismo, se preocupa por capacitar a todos los niveles al recurso humano que atiende a los huéspedes o usuarios, que en su mayoría son turistas, capacitación que realizan por su cuenta o bien por medio de instituciones tales como INGUAT, INTECAP, Cámara de Turismo y otras instituciones afines.

Con base en el Reglamento para clasificación de los Establecimientos de Hospedaje, EL INGUAT llevó a cabo en 1985, una clasificación de los establecimientos de hospedaje la República, la cual se encuentra detallada en el presente Capítulo (al mencionar los requisitos legales de las categorías de "1" a "5" estrellas). De la referida fecha a la presente se ha incrementado considerablemente el número de hoteles que figuran en esa clasificación inicial; otros hoteles fueron cerrados; a otros no se les ha dado el mantenimiento correspondiente por lo que se encuentran en mal estado de conservación y funcionamiento de sus instalaciones y éstos podrían bajar de la categoría que en esa fecha les fue otorgada y otros han mejorado sus instalaciones y servicios.

Sobre esta clasificación hotelera, EL INGUAT anualmente publica una Guía Hotelera en torno a aquellos establecimientos de hospedaje que resultan más recomendables, pero en la misma no se enuncia la categoría del hotel conforme al Artículo 3o. del Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, la cual adjunto como Anexo 3. (Ver Anexo 3)

En embargo, EL INGUAT, consciente de esta realidad ha estado trabajando en la nueva clasificación y reclasificación de los establecimientos de hospedaje existentes en la República de Guatemala, adaptando las boletas de clasificación tanto al Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, como a la realidad nacional, cuyo objetivo es clasificar a los establecimientos de hospedaje que ostente las categorías de "5", "4", "3", "2" y "1" en su respectivo grupo, aplicando un nuevo cuestionario de clasificación, el cual se elaboró con la finalidad de elevar los servicios hoteleros.

CAPITULO III

DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE NACEN ENTRE  
LAS PARTES, COMO CONSECUENCIA DEL CONTRATO  
DE HOSPEDAJE

### CAPITULO III

Considerando que el derecho contempla la totalidad de las actividades humanas, innegable que el derecho de hospedarse puede enmarcarse dentro del derecho humano de libertad de la persona, libertad de hacer todo aquello que la ley le permita.

En los casos que se enmarca dentro del derecho de libertad de actuación, en virtud de que el huésped puede libremente elegir donde hospedarse y gozar de aquellos servicios que desee le sean prestados sin que para ello medie ningún tipo de coacción u obligación, sin embargo tal actividad está regulada por los preceptos legales correspondientes.

Debemos recordar que los derechos humanos son aquellos derechos inherentes al ser humano que le son aplicables simplemente por ser sujeto de derecho; más allá de por el hecho de ser un "ser humano".

Por lo tanto cabe incluir dentro del derecho humano individual "De Libertad de actuación"; el del huésped, de hospedarse en un hotel que le brinde aquellos servicios que a él le sean necesarios; siempre y cuando se adhiera a las leyes respectivas existentes. Puesto que los derechos humanos se afirman cuando se cumplen las leyes.

También se puede mencionar a las Relaciones Humanas las que se refieren a la forma de tratar a las personas, a estudiar las relaciones entre grupos y personas para elaborar un estilo de vida más armónico y productivo, lo cual puede incidir en parte en el derecho humano que todos tenemos a ser respetados.

En materia de derechos humanos también podríamos referirnos a la importancia de las normas internas de los establecimientos que regulan las conductas de los huéspedes, lo cual incide en el respeto a la privacidad y a las demás personas.

Es importante hacer notar que es necesario que los huéspedes respeten los derechos de las demás personas en el sentido de evitar ruidos molestos, abusos y aquellas situaciones desagradables que pueden afectar el derecho de los huéspedes. Pues debemos saber que ese es uno de los principales enunciados de los derechos humanos, el respeto a la individualidad y a los derechos de las demás personas.

En muchos casos las normas internas ayudan a mantener la armonía, pues además de contribuir a la seguridad personal evita disturbios nocturnos desagradables. También podríamos citar el derecho a la seguridad, pues los hoteles cuentan con guardias para proteger la seguridad personal y las cosas para la seguridad de los bienes materiales de los huéspedes.

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS HUESPEDES:

## ¿QUÉ ES UN HUESPED?

El huésped es importante para el hotel, tanto por su persona como por sus relaciones comerciales y por lo tanto debe ser bien atendido,

El huésped no interrumpe a los que trabajan en un hotel, sino que son la razón de su trabajo.

El huésped no debe ser considerado como un elemento extraño en el hotel, es parte de él.

El huésped es la fuerza viva de un hotel, si se le deja satisfecho regresará.

El huésped con su opinión se convierte en la mejor publicidad del hotel.

El huésped es una persona con necesidades, problemas, inquietudes, ilusiones, sentimientos, etc., igual que todas las personas.

Hay aspectos que se deben tomar en cuenta para acomodar a los huéspedes de un hotel, tales como:

Asegurarse de que cada uno de los huéspedes goce de la hospitalidad que esperaría recibir al alojarse en nuestro propio hogar "Esta es la Filosofía de los hoteles Dunfey -Family, la cadena más importante de Nueva Inglaterra" (1).

Se puede afirmar que la hotelería es el arte de complacer a las personas, por supuesto que incluye proporcionar alojamiento limpio y confortable y alimentos y bebidas apetitosas. Pero además es necesaria cierta cordialidad en el servicio, poner atención a los detalles y hacer grandes esfuerzos por minimizar todo lo que cause molestias a los huéspedes.

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HUESPED:

## DERECHOS:

El huésped adquiere los siguientes derechos por el hecho de su admisión.

El uso y entero goce la o las habitaciones convenidas durante la vigencia del contrato;

El beneficio de los servicios normales del hotel, comprendido en el uso de todas las instalaciones comunes, al igual que de todas las ventajas acordadas a la clientela;

Debe ser atendido por personal educado, entrenado y eficiente en todas las dependencias del hotel;

Ser alojado sin limitación alguna por razón de raza, religión, ideas políticas o condición económica;

Que se le proporcione la habitación en estado de conservación, funcionamiento y limpieza que le permita su uso inmediato.

A solicitar y consignar en el libro autorizado para quejas, los reclamos y quejas de sus huéspedes o usuarios;

A que se custodien los objetos de valor que traen consigo, exigiendo en su caso el recibo correspondiente, en los hoteles de Cinco, Cuatro y Tres Estrellas, regulado en el artículo 92 del Reglamento para Establecimientos de Hospedaje.

El derecho de ocupación de las habitaciones principia a las trece horas (13:00) horas de un día y vence a las trece horas (13:00) del día siguiente, salvo que EL INGUAT emitiera otra disposición y su duración se prolongara en el caso de que la habitación no se haya desocupado a tiempo. En caso de que las habitaciones no se liberen en el tiempo convenido el contrato seguirá día a día, siempre y cuando este de acuerdo la Dirección del Hotel.

#### CONDICIONES:

Pagar el servicio tanto del hospedaje así como cualquier servicio adicional contratado que sea incluido en la cuenta final, en relación al hospedaje la tarifa establecida deberá estar aprobado por la autoridad competente.

El huésped está obligado a pagar un impuesto del diez por ciento (10%) sobre hospedaje que se cobra sobre la tarifa excluida de alimentación y otros servicios. Dicho impuesto se deberá pagar cuando la tarifa autorizada sea de dos quetzales (Q.2.00) o más por día; y siempre que no sea hospedaje por periodos mensuales o de treinta días consecutivos.

- c) El huésped deberá llenar un registro en el momento de asignarles su habitación con sus datos, en el libro de control de huéspedes o en las tarjetas respectivas. Actualmente los hoteles en su mayoría utilizan tarjetas de control (o los libros en su caso) deberán ser autorizados por EL INGUAT según lo establece el acuerdo No.120 de Dirección de INGUAT.
- d) Utilizar adecuadamente la habitación que se haya asignado y usarla para el destino que se le haya concedido, así como las cosas e instalaciones del establecimiento.
- e) El huésped tiene la obligación de dar aviso de inmediato al hotelero de cualquier daño o sustracción que sufran sus pertenencias, porque si este los ha de resarcir tiene derecho a enterarse inmediatamente para adoptar las medidas correspondientes.
- f) El huésped que hace su reservación por adelantado, se compromete a ocupar las habitaciones que le fueron reservadas, a la fecha y hora convenida, a menos que mientras tanto hayan convenido en otra fecha y hora, y que estas haya sido aceptadas de común acuerdo, regulado en el artículo 95 del Reglamento para Establecimientos de Hospedaje.
- g) Guardar un comportamiento que no perturbe el goce pacífico de los servicios por los demás huéspedes, asimismo observar las reglas de moralidad, higiene y conducta y las disposiciones del Reglamento Interior del establecimiento y de las autoridades públicas.

#### DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HOTELERO:

##### A. DERECHOS.

- a) El hotelero tiene derecho a exigir al huésped que le pague la retribución convenida por el servicio de alojamiento brindado y otros que este hubiere utilizado.
- b) En caso de incumplimiento de pago por parte del huésped, el hotelero tiene derecho de retención del equipaje de aquel.



Tal derecho de retención se encuentra regulado en el Código de Comercio en sus artículos 682 al 687 y de manera específica para el Contrato de Hospedaje en el artículo 870 al establecer que "los equipajes y efectos del huésped responden preferentemente al hotelero por el importe del hospedaje y a ese efecto podrán ser retenidos por éste mientras no se le pague lo que el huésped adeude". Como observamos al hotelero la misma ley le concede el derecho de retención sobre el equipaje y las pertenencias del huésped mientras éste no se obligue a cancelar su deuda.

También el hotelero goza del derecho de preferencia sobre los bienes del huésped los que responden por el importe del hospedaje y que por medio de la extracción, inventario y posterior venta ante Notario, permiten una forma expedita de que éste pueda disponer de la habitación.

Hay dos situaciones en las que el hotelero llega a ser depositario del huésped según lo contempla la ley una de ellas se da cuando el huésped entrega el dinero y sus objetos de valor al hotelero para su guarda en concepto de depósito y la otra se da cuando una vez terminado el Contrato de Hospedaje, el hotelero podrá extraer de las habitaciones del huésped el equipaje y los efectos personales de este, mediante inventario que formulará con intervención a lo menos de dos testigos, que no sean dependientes suyos. Los baúles, maletas y otros objetos que se encontraren cerrados, se conservarán en ese estado, y se les pondrán sellos que firmarán los testigos, pudiendo vender los bienes mediante notario si el huésped no liquidare su cuenta dentro de treinta días. (Artículo 872 del Código de Comercio).

Entregar la habitación y los servicios tales como limpieza, ropa de caja, toallas, etc. en óptimas condiciones para uso inmediato del huésped, debiendo contar la habitación con el mobiliario adecuado, agua, luz, baño y dependiendo del tipo de establecimiento de que se trate, de otros servicios tales como televisión, aire acondicionado, teléfono, calefacción, etc. contemplándose todos en el precio del hospedaje.

En cuanto al personal que atenderá al huésped, no hay ninguna regulación legal, sin embargo siendo el huésped la persona más importante en un hotel debe ser atendido con toda hospitalidad y cortesía y el hotelero debe preocuparse por adiestrar a ese personal y velar porque atienda al huésped.

) El hotelero tiene derecho a pedir una parte del precio total a los huéspedes para formalizar una reserva de habitación.

) En el caso de que el huésped no tome posesión de las habitaciones reservadas anticipadamente que fueran guardadas, el hotelero tiene derecho de exigir una indemnización por cancelar el contrato en un porcentaje dependiendo cuando realice el aviso de cancelación, regulado en el artículo 98 del Reglamento para Establecimientos de Hospedaje.

#### OBLIGACIONES DEL HOTELERO

) Brindar al huésped una habitación acorde a los servicios que está pagando, siempre que se encuentre en condiciones de habitabilidad.

) El hotelero tiene la obligación de recibir a los huéspedes sin distinción de raza, color, religión, ideas políticas o condición económica.

) El hotelero tiene la obligación de brindar al huésped el disfrute pacífico de la habitación que ocupa durante su estancia en el hotel y procurar que no se le disimulan las comodidades contratadas e impedir los ruidos excesivos.

) Cuando el huésped haya reservado una habitación y el establecimiento incumpla es obligación de éste devolver al huésped la totalidad de las arras recibidas más otra cantidad igual en concepto de indemnización, preceptuado en el Artículo 97 del Reglamento para Establecimientos de Hospedaje.

) El Hotelero tiene la obligación de dar a conocer los reglamentos que considere aplicables en el establecimiento, que deben estar aprobados por El INGUAT y acorde a los requisitos que éste determine, así como colocar en la parte posterior de la puerta de entrada o en otro lugar visible la tarifa autorizada por El INGUAT, horario de comidas, el aviso de la existencia del libro de quejas y hora de vencimiento de ocupación, es de hacer notar que es en este momento cuando se da la característica de adhesión, en vista de que el huésped no tiene oportunidad de discutir las condiciones en que se le da alojamiento.

Dentro de las principales obligaciones del hotelero se señala de responder por los efectos introducidos en el hotel y que pertenecen al huésped, situación que se contempla en el artículo 869 del Código de Comercio, porque aunque anuncie que no se responde de los efectos introducidos en el establecimiento, no se eximirá de las responsabilidades que le impone la ley.

También el artículo 867 del mismo cuerpo legal, regula que los hoteleros a quienes les fuere imputable culpa o negligencia, resarcirán los daños que sufran los huéspedes en sus personas o bienes que, conforme a los reglamentos respectivos, hubieren introducido en sus alojamientos.

Si los daños se ocasionaren sin culpa o negligencia del hotelero, su responsabilidad se limitarán a una cantidad igual al importe de un mes de alojamiento, por las pérdidas o averías que sufran los bienes de los huéspedes que se encuentren en el local de la negociación y hasta un año, por los daños que sufran los propios huéspedes encontrados en él.

A este respecto los establecimientos contemplan una cláusula en la cual, el huésped expresamente declara que ha pactado con el hotel, que no se responsabiliza al mismo por los daños que sufra él o sus acompañantes, tanto en su persona como en sus bienes. De tal forma que el hotel exonera su responsabilidad y no observa los artículos que protegen al huésped para que él exija el resarcimiento de los daños causados.

En su mayoría los establecimientos de hospedaje no suscriben un contrato de hospedaje, por lo que están sujetos a las regulaciones que contiene el Código de Comercio y algunos tiene un seguro que cubre cualquier responsabilidad civil en cuanto a daños y perjuicios causados al huésped.

Los establecimientos están obligados a mantener contiguo a la recepción y en un lugar visible un libro autorizado por EL INGUAT para quejas y reclamos de sus huéspedes o usuarios. la existencia de dicho libro se anunciará en forma destacada.

Se recomienda que sea un libro grueso, para anotar a diario las quejas de los huéspedes o las de los empleados que la provocan, entre ellos y sus servicios, ya que es un medio idóneo para mejorar el servicio del

establecimiento, en virtud de que quedan obligados a certificar y remitir a EL INGUAT, dentro de las 48 horas siguientes las quejas que se asienten en el libro respectivo, tal situación es comprobada por los señores supervisores de EL INGUAT.

- h) Los huéspedes tienen derecho a entregar a los hoteleros, dinero y objetos de valor, para su guarda en concepto de depósito, lo que harán personalmente.

Sin embargo el hotelero puede negarse a recibirlos cuando sean de excesivo valor en relación con la importancia del establecimiento o de un volumen desproporcionado a la capacidad de los locales.

En su calidad de depositario el Hotelero, extenderá al cliente un resguardo porseñorizado de las cosas que reciba.

De tal forma que el hotelero tiene que responder por los objetos que se le han depositado y en caso de pérdida deberá restituir la cosa objeto del contrato; y si no es posible reintegrarlo, deberá indemnizar al huésped de conformidad con la ley. Sin embargo la responsabilidad del hotelero se exime por motivo de fuerza mayor, o por culpa o dolo del viajero al causar daño o destrucción en sus propios bienes.

En los hoteles, para resguardar los valores que los huéspedes les encomienden, utilizan cajas de seguridad y no han tenido problemas porque mantienen sistemas de seguridad estrictos y los huéspedes que hacen uso de dicho servicio llenan un formulario que contiene normas específicas a las cuales se sujeta el huésped que lo firma, siendo una de ellas que sólo el huésped tiene acceso a la caja de seguridad, y que el establecimiento no conoce los objetos y/o valores depositados en la misma, de ahí que el hotel no asuma responsabilidad alguna por el contenido de la caja de seguridad.

#### C) EXTINCION DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE:

El Código de Comercio en su artículo 871 contempla las causas por las cuales termina el contrato de Hospedaje, mencionando las siguientes:

Por el transcurso del plazo convenido. En defecto de convenio, el huésped podrá denunciar el contrato antes de las quince horas del día de su salida.

El hotelero hará del conocimiento del huésped su derecho a ocupar las habitaciones el que principia a las 13:00 horas de un día y vence a las 13:00 horas del día siguiente y en caso de no desocuparla habitación, se tomará como límite máximo las 15:00 horas.

Por lo anterior el huésped deberá sujetarse al plazo convenido a su ingreso o bien avisar al hotelero si va a prolongar su estancia en el establecimiento, pero el huésped carece del derecho de permanecer forzosamente y lo sacará arbitrariamente sin causa justificada.

Langle y Rubio dice que en ese sentido: "Si el huésped desea gozar de una estancia duradera, puede desde el primer momento estipular un plazo determinado o siníaco. Si el hotelero no quiere comprometerse por más de un cierto periodo, también puede tener esa condición previamente. Por tanto, fuera de tales pactos expresos hay que reconocer libertad a uno y otro". (2)

El plazo del contrato de acuerdo a la voluntad de las partes, lo fijan regularmente al ingresar al establecimiento el huésped, en la tarjeta de registro al señalar la fecha de entrada y salida.

Por violación de los pactos o reglamentos que regulen el hospedaje.

El huésped deberá observar las normas relacionadas con el hospedaje tales como la tarifa establecida, el depósito de valores en las cajas de seguridad y otros que se determinan en el Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, el Reglamento Interno y otros, para evitar dar por terminado dicho contrato.

Por cometer el huésped falta a la moral o hacer escándalos que perturben a los demás huéspedes.

El huésped deberá observar una conducta adecuada que no perjudique la posesión pacífica de la habitación durante el tiempo que la ocupe y por lo mismo respetar a los demás huéspedes, caso contrario se da por terminado el contrato de hospedaje.

Ausencia del huésped por más de 72 horas sin dejar aviso o advertencia.

Desde el momento en que el huésped se ausenta del establecimiento sin notificar nada, la ley le confiere el derecho de terminar el contrato de hospedaje y extraer de las habitaciones el equipaje del huésped y si treinta días después el huésped no liquidare su cuenta, el hotelero podrá vender los bienes mediante notario.

Por falta de pago en la forma convenida.

Desde el momento que al huésped se le está brindando hospedaje él tiene la obligación de retribuirlo, por lo que si no paga se da por terminado el contrato de hospedaje.

Por las demás causas que se convengan.

Dicha causas son las que se encuentran plasmadas en el Reglamento Interno de Establecimientos y que el huésped no tiene otra alternativa que aceptar adhiriéndose al momento de suscribir el contrato.

Por regla general, una vez que el huésped paga su cuenta y deja el hotel termina la relación hotelero-huésped.

CAPITULO IV

DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES A LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE.

ANALISIS JURIDICO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES EXISTENTES

Y LA REALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

## CAPITULO IV

### DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES A LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

#### ANALISIS JURIDICO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES EXISTENTES Y LA REALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS.

Como sucede con todo el Derecho Administrativo, la legislación de la materia no se conecta sistemáticamente con uno o dos preceptos en forma directa; es muy casuística.

Hasta que la Industria Hotelera se consideró como una posibilidad de desarrollo económico, cuando se comenzaron a emitir normas y a legislar sobre este aspecto y se definieron aspectos básicos que debían tener los Centros de hospedaje, con el objeto de satisfacer en forma eficiente las necesidades delésped, tales como servicios infraestructura, etc..

Así como puede notarse que solamente en los últimos años se le ha dado la debida importancia a la Industria Hotelera, y es por este motivo que la legislación existente a la fecha, relacionada con los hoteles es reciente y escueta. En la década de los 70's, el turismo era muy importante contando con su propio presupuesto, pero la violencia de finales de la década y de los principios de los 80's, lo hizo decaer y ahora, aunque está en un segundo lugar después del café según las Estadísticas del INGUAT, está sufriendo altibajos.

En la continuación mencionaré la legislación vigente en materia de Hotelería en Guatemala, así:

Decreto 1701 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, reformado por los Decretos números 22-71, 23-73 y 7-80 .

Acuerdo Gubernativo del Ministerio de Economía número 33-69, Reglamento para aplicación del Decreto 1701 del Congreso de la República.

Acuerdo Gubernativo No.1144-83, Reglamento para Establecimientos de Hospedajes.



- 1. Acuerdo No. 70-D-92, de la Dirección del INGUAT, regula las tarifas en hoteles.
- 2. Acuerdo 120 de Dirección de INGUAT
- 3. Reglamentos Internos de los Hoteles.

#### ANÁLISIS JURÍDICO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES EXISTENTES Y LA REALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

En continuación me propongo presentar un análisis crítico de las leyes y reglamentos que actualmente regulan la hotelería en Guatemala, entre las que se encuentran:

#### LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO Y SU REGLAMENTO DE APLICACIÓN:

En el año de 1967 que se promulgó el Decreto 1701 del Congreso de la República, que es el principal instrumento que rige la actividad de la industria sin chimeneas, por medio del cual se crea el INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO denominado también "INGUAT" como la autoridad superior en materia de turismo en el país y por consiguiente regula la actividad hotelera.

En el segundo considerando de dicha ley, se contempla el espíritu para lo cual fue creada, al indicar que el desarrollo de la industria turística significaría para Guatemala el incremento de fuentes de trabajo, ingreso de divisas, dispersión de nuserario en sectores empresariales y alza de ingresos tributarios, por lo que es conveniencia nacional tomar las medidas para impulsar tal desarrollo, no sólo por el Estado, creándose la institución adecuada para regir y controlar dicha industria, sino sobre todo por medio de la iniciativa privada, otorgándole a ésta los incentivos aconsejables para impulsar la inversión de los cuantiosos capitales que la misma requiere.

Debemos proseguir enfatizando en el artículo 10. de la Ley Orgánica, donde se declara de interés nacional la promoción y desarrollo e incremento del turismo por consiguiente, que compete al Estado dirigir estas actividades y estimar el sector para que se cumplan estos fines.

hacer notar que se ha declarado, por parte del gobierno, de prioridad al desarrollo de la actividad turística, ya que constituye el futuro económico para la región, según la política trazada y proyectada al efecto.

de las finalidades del INGUAT (en el inciso f del artículo 4o.) se extrae la de "Construir hoteles o albergues, responsabilizándose en todo de que tales construcciones respondan a las necesidades del turismo nacional, en cuanto a su funcionalidad y belleza, y procurando que la estructura de dichas construcciones está en consonancia con el ambiente y las condiciones de la zona. Dichas edificaciones, cuando sean hechas por cuenta del Estado, deben ser entregadas para su explotación a personas idóneas, en el caso de que se considere conveniente a los intereses de la nación y al aumento del turismo;" en ese sentido no obstante que se trata dentro de las funciones de la Institución, esta no se ha alcanzado por parte de la Institución, porque ha privado criterios de las diferentes construcciones de que la función más beneficiosa es la promoción, ya que al promover el turismo, hay más afluencia de visitantes y esto hace que el país se beneficie y que la actividad hotelera tenga más demanda de habitaciones.

hacer notar que la Ley Orgánica del INGUAT, en el inciso ñ) y o) del artículo citado, define dos finalidades muy importantes, que se relacionan con el presente trabajo de tesis y que se refieren a inscribir, clasificar e inscribir el funcionamiento de las empresas turísticas para que puedan operar en el país; así como autorizar, de acuerdo con la clasificación y tarifas previamente establecidas por el INGUAT, las tarifas máximas de hoteles..... En el Capítulo II del presente trabajo de tesis hice referencia al procedimiento que se sigue en el INGUAT para la inscripción de establecimientos de hospedaje, el cual se realiza actualmente y en cuanto a la clasificación por categoría previamente establecidas por el INGUAT, hasta el momento la misma no se ha llegado a concretar, ya que al emitir el Reglamento para Establecimientos de Hospedaje se hizo una clasificación, que se considerarse oficialmente, pero no se encuentra actualizada y es una deficiencia en la que sigue trabajando la Institución, pero no se ha concretado.

La Ley Orgánica del INGUAT, en sus artículos 20 modificado por el artículo 12 del Decreto 22-71 del Congreso de la República, señala que constituye el artículo del INGUAT:.....c) Los impuestos específicos que determina esta ley en el artículo 21 este último reformado por el artículo 10. del Decreto 7-80 del Congreso de la República, preceptúa un impuesto del diez por ciento (10%) sobre el hospedaje que se cobrará sobre la tarifa excluida alimentación y otros servicios, en hoteles, moteles, campamentos, pensiones y demás centros de

alojamiento, cuando la tarifa autorizada sea de dos quetzales o más por día o fracción diaria. El impuesto que se establece en el presente inciso se aplicará al usuario y no estará involucrada en las tarifas que sobre hospedaje aprueba el INGUAT, deberá hacerse público y no se cobrará cuando se trate de hospedaje en habitaciones o apartamentos por periodos mensuales o de treinta días consecutivos.

El impuesto a que se refiere este inciso se satisfará y recaudará conforme disposición o reglamentación del INGUAT.

Para el INGUAT es de interés primario el desarrollo de la industria turística y por ende de la planta de los establecimientos de hospedaje, ya que es una de las principales fuentes de ingreso para la institución.

El huésped al pagar la tarifa del Hotel pagará también el impuesto a favor del INGUAT quedando los establecimientos de hospedaje encargados de recaudar el mismo, el cual lo depositarán en la Sección de Caja de INGUAT o bien en el Banco de Guatemala y sus Agencias, dentro de los diez días siguientes a la finalización de cada mes calendario. El Decreto antes aludido también estipula que los centros de hospedaje serán solidariamente responsables con el usuario del servicio, si por cualquier causa el hotelero no percibiera el importe por parte del huésped.

El INGUAT ejerce control sobre la correcta tributación que deben realizar los centros de hospedaje, a través de inspecciones constantes que efectúan los supervisores de la Institución, y en caso de no haber cumplido con dicha obligación, levantarán el acta respectiva; la cual en caso de negativa de pago por parte del establecimiento, servirá para que el INGUAT por medio del departamento de Fomento realizará un procedimiento que en caso de no solucionarse se le impondrá una sanción la cual será notificada y al no pagarse la multa impuesta, la Sección de Contabilidad extenderá la Certificación correspondiente, que servirá como título ejecutivo suficiente para cobrar por la Vía Económico Coactiva.

Adjunto como Anexo número cuatro el formulario que los establecimientos de hospedaje deben llenar como requisito previo a efectuar el pago del impuesto del diez por ciento (10%) sobre hospedaje.

Aunque no es específica de esta materia, la Ley del Impuesto al Valor Agregado -IVA- Decreto No.27-92 y sus reformas es importante mencionarla, porque grava el pago del o los servicios que utiliza el huésped, ya que el hecho generador del impuesto es dar la habitación para su uso mediante el pago de la misaa.

En el Capítulo VI de la Ley Orgánica del INGUAT, que se refiere a las Empresas y Actividades Turísticas, contempla en el artículo 28 modificado por el artículo 13 del Decreto 22-71 del Congreso de la República, inciso c) a los establecimientos de hospedaje mencionándose en virtud de que los hoteles se encuentran inmersos en este grupo, también el artículo 29 refiere las obligaciones de las entidades turísticas las siguientes:

- a) Cumplir con la Ley Orgánica del INGUAT y los reglamentos que de ella se deriven;
- b) Inscribirse en los registros del INGUAT;
- c) Acatar las recomendaciones emanadas del INGUAT;
- d) Efectuar su propaganda y publicidad respetando los principios de veracidad y rectitud, particularmente en todo aquello que se relacione con los hechos históricos y manifestaciones de la cultura nacional; y
- e) Propiciar por todos los medios a su alcance, el incremento de la afluencia turística al país.

Para estimular el desarrollo de la actividad hotelera, el Decreto 1701, Ley orgánica del INGUAT, contempló una serie de incentivos que exoneraban a los hoteles de varios impuestos fiscales, tales como exoneración por una sola vez de todos los derechos e impuestos de importación sobre materias primas, materiales de construcción, equipos..., del pago del impuesto territorial, sobre la nueva construcción por diez años; exoneración del pago del ciento por ciento del impuesto sobre la renta y apoyo en gestiones de crédito hotelero ante los bancos nacionales, sin embargo en el año de 1992 con la promulgación del Decreto No.52-92, Ley de Unificación y Nivelación de la Parte III del Arancel Centroamericano de Importación, quedaron sin efecto todas las exenciones de derechos arancelarios a la importación contenidas en cualquiera leyes o acuerdos, únicamente quedan vigentes los incentivos contemplados en el Decreto No.25-74, Ley de Fomento Turístico Nacional que contempla la exoneración de derechos e impuestos de importación para instituciones relacionadas a construcción y equipo, pero que aquellos establecimientos de hospedaje que se encuentran ubicados en centros o zonas declaradas de interés turístico nacional, lo cual limita en alguna medida la oferta hotelera que quiera desarrollarse en zonas no declaradas como tal y que cuenten con atractivos turísticos y los limita porque a la hora de equiparse estarán en desventaja al no poder gozar de estos beneficios, con los que se desarrollan en Panajachel, Chichicastenango, Antigua.

El Reglamento para aplicación de la Ley Orgánica de la Ley contiene disposiciones destinadas a regir al INGUAT, ampliando el contenido de la ley, aunque algunas de sus normas ya están derogadas.

La mayor relevancia es que establece los procedimientos de recaudación que la Sección de Cobros del Departamento Financiero aplica, así como lo relativo al procedimiento para sancionar a los Establecimientos de hospedaje que infringan la ley, dicho Reglamento es un instrumento que si es necesario ajustarlo a la realidad porque ya es obsoleto.

#### REGLAMENTO PARA LA CLASIFICACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Se encuentra contenido en el Acuerdo Gubernativo No. 1144-83 del 29 de diciembre de 1983, fue promulgado durante el Régimen del Jefe de Estado, General Oscar Humberto Mejía Victores, por la participación del Licenciado Leonel Hernández Cardona, Ministro de Economía; se compone de 111 Artículos.

Como espíritu de esta ley, se señala la conveniencia de reglamentar dentro del Sector del Turismo, aquellas situaciones que, por falta de normas legales espresas puedan originar divergencias e inconvenientes entre los establecimientos de hospedaje y sus huéspedes o usuarios, evitando asimismo interpretaciones que perjudiquen la actividad económica referida.

El presente Reglamento, contiene definiciones, contrario a la sistemática jurídica, porque a nivel de derecho no se definen los conceptos jurídicos; estos solo se mencionan y en cuanto a conceptos solamente es justificable el uso de definiciones, conforme a Eduardo García Maynes por el hecho que indica en su obra "El Concepto Jurídico", que todo objeto del conocimiento jurídico puede ser definido a nivel descriptivo, explicativo y prescriptivo. (1)

Los artículos del 16 al 20 son normativos sustantivos y no adjetivos o reglamentarios, al igual que el artículo 25 primer párrafo, 29 primer párrafo y 38, lo que es objeto de una ley para Establecimientos de Hospedaje, conforme los lineamientos constitucionales del país y la sana crítica.

Y aquí se encuentra la razón de modificar la hipótesis inicial del trabajo:

1. García Maynes, Eduardo. El Concepto Jurídico. Fotocopias del contenido original. Editorial no identificable. Guatemala 1983.

Las categorías por estrellas contempladas de los artículos 21 al 41 responden a aspectos de infraestructura y servicio, así como 5, 4, 3, 2 y 1 estrellas.

Como se puede apreciar, el criterio originalmente sustentado en la Hipótesis Principal giraba en torno a la no relación entre la ley y el servicio prestado, al igual que las dos hipótesis alternativas, pero además, quien

riba las presentes líneas, estimaba como supuesto secundario de la investigación, que también se estaba haciendo una jerarquización por capacidad económica y de status social, lo que ha resultado directamente opuesto de la realidad, porque un hotel de tres estrellas puede llenar las expectativas de una ejecutiva que por sus múltiples ocupaciones no requiere de otras actividades durante su estadía. Vemos ejemplos de hoteles de tres estrellas como Ritz Continental, Pan American, Hotel Plaza en la Ciudad Capital.

A se asperó con antelación, el Capítulo I, del texto legal comentado, que tiene los artículos del 1 al 19, establece disposiciones que son objeto de ley, no de un reglamento, tal, es el caso de la definición de huésped y de aría contenido en el artículo uno del Reglamento analizado.

Asimismo, se determinan las categorías de éstos, acorde a su calidad de construcción e instalaciones, lo cual específicamente se refiere a "lujo y confort" en virtud de que al hacer el análisis, se presume que todos deben prestar los servicios al huésped.

que varía es el lujo y calidad con el que se hace la prestación del servicio.

Artículo 5o. del Reglamento analizado, establece la obligación de indicar categoría asignada por el INGUAT, lo cual en pocas oportunidades se cumple a práctica, por lo que vemos la tradicional dicotomía "Derecho Vigente - Derecho Positivo" en el caso.

cuanto a lo preceptuado en el artículo 9 del citado reglamento, se ha observado y determinado en la investigación, que para una minoría de propietarios o representantes legales de los establecimientos, es difícil cumplir con los requisitos establecidos para solicitar su registro y inscripción al INGUAT, pero el mayor porcentaje llenan los requisitos.

Capítulo II, que comprende los artículos del 20 al 69; se inscribe a determinar asuntos de infraestructura y servicio, lo cual es tema de un reglamento, a menos que indique modos de distribución, calidades, precios y espacios a respetarse.

En virtud del artículo 77 del Reglamento relacionado, actualmente existe un decreto denominado HOTEL ESCUELA RANCHO NIMAJAY situado en Antigua Guatemala; es dirigido tanto a nivel nacional como a nivel centroamericano, y su

objetivo es mejorar el recurso humano hotelero, para incrementar sus niveles de eficiencia y por ende sus ingresos, así como la calidad de sus servicios; es de suma importancia capacitar al personal en el Sector Hotelero Centroamericano.

Entonces del análisis jurídico doctrinal e interpretativo se considera que, seguramente, los establecimientos cumplen con los requerimientos establecidos en el Reglamento; pero ello no demuestra en ningún momento que los preceptos se ajustan a lo que es la sistemática jurídica que se establece para las normas reglamentarias.

Existen también lagunas o subjetividades o ambos problemas, por ejemplo en el Artículo 22 inciso j) del Reglamento citado: "Estacionamiento: su capacidad estará de acuerdo a las disposiciones municipales vigentes en la localidad y en caso no las hubiere el INGUAT, determinará lo relativo a este extremo", pero jurídicamente un Reglamento es donde esto no se debe establecer.

La importancia de la Clasificación de los Hoteles en 1, 2, 3, 4 y 5 Estrellas, es definitiva.

Su importancia radica en que les permite a los huéspedes hacer una selección acorde a sus necesidades y posibilidades, pero consideramos que debe ser objeto de la ley y no de un Reglamento.

#### ACUERDO NUMERO 70-D-92:

El espíritu de este acuerdo está orientado a la "liberación de precios" y a las leyes económicas de la oferta y la demanda, que viene a regular también al Sector Turismo, el cual consta de siete artículos y fue emitido el 6 de abril de 1992 por la Dirección de INGUAT.

La esencia del primer artículo se refiere a una autorización a los hoteleros a fijar sus tarifas, basándose en la libre competencia.

El artículo segundo prohíbe el cobro en dólares en forma obligatoria; pero faculta a los huéspedes a pagar en dólares o en quetzales según sea su conveniencia, adicionando el artículo 3o. del presente acuerdo, la obligación de tener visible una con el tipo de cambio del día.

El artículo 40. del acuerdo analizado faculta a los hoteleros a fijar sus tarifas, debiendo el INGUAT únicamente autorizarlas o no.

Finalmente el artículo 50. establece la sanción, remitiéndonos al artículo 41 del Decreto 1701 del Congreso, Ley Orgánica del INGUAT, que regula las sanciones aplicables.

#### ACUERDO No. 120 DE DIRECCION DE INGUAT

Este acuerdo fue emitido por la Dirección del Instituto Guatemalteco de Turismo, con fecha 17 de julio de 1980, el cual se refiere a la obligación de los centros de hospedaje de llevar un control de huéspedes, ya que una de las obligaciones del hotelero es la de registrar a todos los huéspedes en el momento de asignarles su habitación en el libro o tarjeta de control, debidamente autorizado por el INGUAT.

Dicho acuerdo se creó por la necesidad de reglamentar este aspecto, en virtud de ser una de las lagunas tanto de la Ley Orgánica del INGUAT como del reglamento para establecimientos de hospedaje.

#### REGLAMENTOS INTERNOS:

De acuerdo al Acuerdo Gubernativo número 1144-83, se establece la obligación de que todos los establecimientos de hospedaje deben de tener un "REGLAMENTO INTERNO" para su funcionamiento.

El Instituto Guatemalteco de Turismo diseñó el siguiente modelo de reglamento Interno, que proporciona a los hoteleros para su funcionamiento en sus establecimientos:

- Todo huésped, por el sólo hecho de aceptar el hospedaje, conviene en sujetarse a lo dispuesto por el presente reglamento, considerándolo como contrato. Por lo tanto, se obliga a aceptarlo y cumplirlo en todas sus partes.
- De conformidad con las normas del Instituto Guatemalteco de Turismo, toda persona que se aloje, en el hotel deberá inscribirse en el registro de huéspedes de este establecimiento, anotando todos los datos requeridos en el mismo.



El Hospedaje debe pagarse por adelantado. La Gerencia del Hotel se reserva el derecho de efectuar los cobros bajo otros términos. No se aceptan cheques para el pago de cuentas, salvo que exista autorización expresa de la Gerencia del Hotel, dado con 24 horas de anticipación.

Si un huésped no cancela su alojamiento en el plazo estipulado, la Gerencia del Hotel podrá rescindir automáticamente el contrato del hospedaje, exigir la inmediata desocupación de la habitación y retenerle el equipaje en garantía. En este caso, la Gerencia del Hotel procederá a efectuar un inventario del equipaje, ante dos testigos, y si pasados treinta días el huésped no ha cubierto el valor del hospedaje, la Gerencia del Hotel podrá vender el equipaje para cancelar la deuda, lo cual debe hacerse mediante un notario.

Si un huésped se ausenta del hotel por más de 72 horas sin dar aviso a la Gerencia, éste podrá rescindir el Contrato de Hospedaje, procediendo en caso de adeudo por parte del huésped, de conformidad con lo estipulado en el punto anterior.

La tarifa de hospedaje es por día que se computará de las 13:01 horas de un día a las 13:00 horas del día siguiente. Por tanto, el huésped que desee concluir su hospedaje, deberá desocupar la habitación antes de las 13:00 horas; en caso contrario, se le cargará al huésped un día más de hospedaje. Asimismo, toda reservación, garantizada por el cliente comienza a ser efectiva a partir de las 13:01 horas, no aceptándose ninguna cancelación y/o devolución desde ese momento.

Todo huésped al salir de su habitación, tiene obligación de dejar cerradas las ventanas y la puerta, así como las llaves de agua. Al no cumplir con esta disposición, será responsable de los daños o pérdidas que causen.

Los huéspedes deberán dejar las llaves de sus habitaciones en la recepción del hotel cada vez que salgan. Si las perdiesen, se les cobrará un valor del cambio de registro de habitación.

El hotel no será responsable del dinero, valores y objetos que los huéspedes dejen en la habitación. Para su seguridad se ofrece el servicio gratuito de cajas de seguridad que para tal fin existen en la oficina de recepción. Los huéspedes que utilicen este servicio, recibirán la llave de la caja de seguridad, de la cual no hay duplicado, para que personalmente disponga de los bienes depositados.

Nos reservamos el derecho de admisión respecto de las personas que el huésped desee recibir en su habitación. Dichos visitantes deberán reportarse en la recepción y observar bajo la responsabilidad del huésped, lo dispuesto en este reglamento pues la infracción a cualquiera de sus puntos dará lugar a la rescisión del contrato de hospedaje.

Ningún huésped tiene el derecho a dar alojamiento en su habitación a otras personas no registradas sin realizar previamente los trámites respectivos en la recepción del hotel.

Los niños menores de doce años no deben salir solos de las habitaciones sino que lo harán acompañados por personas adultas que los vigilen y eviten que causen daños y molestias.

Los menores estarán bajo la responsabilidad exclusiva de sus familiares en las áreas del hotel, por lo tanto este establecimiento no se hace responsable por cualquier posible accidente.

No se permite a los huéspedes tener animales, bicicletas, motos o cualquier otro vehículo en el edificio o instalaciones de este establecimiento, salvo que exista autorización previa de la Gerencia del Hotel.

El huésped se limitará a utilizar la habitación únicamente para el servicio de hospedaje. En ningún momento se permitirá que utilicen la habitación para almacenar o preparar mercadería de exportación diferente al equipaje normal del huésped.

Deberá ser racional y moderado el uso que los huéspedes hagan de los muebles e instalaciones del hotel. De lo contrario se obligan a pagar los desperfectos y daños que causaren antes de dejar el hotel.

Queda prohibido a los huéspedes conectar y utilizar aparatos eléctricos, hornillas de gas o cualquier equipo que ponga en peligro la seguridad del hotel.

Queda prohibido colgar ropa en las ventanas, mobiliario y pantallas, así como en lugares de uso común.

Se prohíbe hacer uso de las áreas comunes y el mobiliario disponible para asearse en traje de baño.

20. La Gerencia del hotel podrá dar por terminado el contrato de hospedaje, cuando el huésped o las personas que lo acompañan, violen lo dispuesto en el presente reglamento, se presenten en estado de ebriedad o bajo efectos de estimulantes o drogas, perturben el reposo de los demás huéspedes o incurran en faltas a la moral, a las buenas costumbres. En este caso, a solicitud de la Gerencia del Hotel, los huéspedes desocuparán de inmediato la habitación o habitaciones ocupadas.
21. Si algún huésped llegara a enfermarse, la Gerencia del Hotel está facultada para exigir su inmediata atención médica, la cual será a cuenta del huésped; y si la enfermedad fuese contagiosa, la Gerencia del Hotel dará aviso a los servicios de Salud Pública para que actúe como proceda.
22. Según Acuerdo Gubernativo No. 681-90, por medio del cual queda prohibido fumar en áreas cerradas, vehículos, establecimientos destinados a la atención del público, tanto gubernamentales como privados, este establecimiento ha designado áreas específicas para fumadores.

El anterior Reglamento Interno es una base dada por el INELIAT a los hoteleros, en el se contemplan aspectos genéricos tales como:

- a) Registro de los huéspedes con sus datos de identificación personal;
- b) En la tarjeta de registro o libro de control de pasajeros, se consigna la tarifa, categoría de servicios y aquellos prestados al cliente;
- c) Reserva del derecho de admisión o crédito;
- d) Precio del hospedaje, así como responsabilidades del establecimiento;
- e) Aceptación del pago del servicio con tarjeta de crédito o en efectivo con reserva del hotel de aceptar cheques personales;
- f) Prohibición de tener animales o sustancias ilegales;
- g) Responsabilidad del cliente en relación a daños y perjuicios ocasionados al hotel;
- h) Establecer el horario;
- i) Depósito de valores en Cajilla de Seguridad del Hotel;
- j) Retención del equipaje en caso de falta de pago;

- ) Desocupación forzosa
- ) Prohibición de visitas, excepto con aprobación de la gerencia;
- ) Aplicación supletoria del Código de Comercio.

Las normas anteriormente descritas, cada uno de los establecimientos puede modificar, acorde a sus servicios, categorías y fines.

Se considera que los reglamentos interno sí se ajustan a las normas reglamentarias generales, porque sus artículos son tendientes a preceptuar conductas observables por ambos contratantes, regulando las relaciones entre ellos, en virtud de que algunas no se encuentran establecidas en el Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, siendo necesaria la existencia de estas normas para el mejor funcionamiento de los establecimientos de hospedaje, así como para solventar cualquier conflicto que surgiera entre el huésped y el otelero.

## CONCLUSIONES

La clasificación hotelera de una, dos, tres, cuatro y cinco estrellas, responde a criterios de infraestructura y servicios, sin embargo considero que es factible que hoteles de tres estrellas cubran las necesidades de los huéspedes nacionales o extranjeros, pues son eficientes y funcionales.

Existe una clasificación hotelera para los establecimientos de hospedaje, clasificándolos en categorías de una, dos, tres, cuatro y cinco estrellas, que se encuentra vigente desde 1983 en el INGUAT, que es la que se maneja oficialmente. Refiriéndose la mencionada clasificación a la infraestructura y servicios, acorde al número de estrellas. En este sentido, el Instituto Guatemalteco de Turismo, está realizando una reclasificación hotelera con la finalidad de satisfacer en forma eficiente las necesidades del huésped.

Los establecimientos hoteleros han adoptado una política de tarifas basadas en el comportamiento de la oferta y la demanda, con el fin de lograr un equilibrio que favorezca la libre competitividad y el mantenimiento de la calidad de los servicios que se deben prestar a los huéspedes.

En cumplimiento de las leyes tributarias de la República, el INGUAT percibe un impuesto del diez por ciento (10%) sobre hospedaje, percepción fiscal que se traduce en uno de los mayores ingresos pecuniarios de la Institución.

El Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, contiene definiciones, contrario a la sistemática jurídica, porque a nivel de derecho no se definen conceptos jurídicos, sólo se mencionan, siendo las definiciones objeto de una ley ordinaria.

La Legislación en materia hotelera se encuentra normada en forma aislada, no se concreta en forma sistemática.

El INGUAT le ha dado prioridad a la promoción turística, en virtud de ser esta la más rentable para el país. No obstante ser una de sus funciones la construcción de hoteles y albergues.

- A. EL INGUAT tiene una amplia intervención en los Centros de Hospedaje, que va desde su registro, clasificación, aprobación de tarifas, control de pago del impuesto de turismo a su favor, control de los servicios prestados, hasta la imposición de sanciones cuando un establecimiento se haga acreedor de las mismas por contravenir la Ley o sus Reglamentos, para garantizar la calidad de sus servicios.
9. Con respecto a la hipótesis planteada se establece que los servicios de los hoteles de tres a cinco estrellas se adecua con los preceptos legales respectivos. Asimismo se estableció que la reglamentación interna de cada hotel generalmente favorece al huésped; sin embargo considera que este es un aspecto subjetivo en el cual EL INGUAT debe intervenir, haciendo un análisis de las leyes reglamentarias en materia hotelera, así como impulsando nuevas leyes.

La autora consideraba que mientras menos estrellas tenía un hotel, éste sería de inferior calidad, pero este criterio se desvirtuó con la investigación realizada, ya que esta calificación sólo responde a la cantidad de servicios que una empresa presta, por lo que dependiendo del uso que el huésped pretenda hacer del establecimiento de hospedaje y de los recursos con que cuente, así será la elección en cuanto al hotel que elija.

## RECOMENDACIONES

Que el INGUAT realice un nuevo estudio sobre los establecimientos de hospedaje ya existentes, con el objeto de hacer una reclasificación de los mismos, para que sea más moderna, activa y funcional, haciendo dicha reclasificación con celeridad.

Que el INGUAT realice una supervisión de los reglamentos internos de los establecimientos de hospedaje, con el objeto de comprobar si cumplen con los requisitos establecidos en la ley; con el objeto de crear mejores condiciones en las relaciones huésped-hotelerero, aunque por el momento, esta lucen estar bien.

Que acorde a lo establecido en el Artículo 4o. de la Ley Orgánica del INGUAT, el Instituto Guatemalteco de Turismo, propugne por la creación de más hoteles, con la finalidad de incrementar el turismo en Guatemala.

Que el INGUAT conjuntamente con el sector privado utilice aún más las estrategias de promoción, atracción, empuje, penetración y mantenimiento de la oferta hotelera con el objeto de captar mayor flujo turístico para el país.

Que con celeridad, el Gobierno Central, propugne por el mejoramiento de las condiciones de infraestructura del Aeropuerto Internacional "La Aurora", ya que los pasajeros al ingresar a Guatemala perciben una impresión desagradable, por las condiciones de dicho aeropuerto; lo que se traduce negativamente para la promoción turística que el INGUAT pretende hacer para captar divisas para Guatemala.

Que el INGUAT insista en que se haga del conocimiento de los huéspedes la existencia del Libro de Quejas, con el objeto de que tengan conocimiento que están respaldados por el INGUAT y que vean la seriedad del sistema hotelero guatemalteco.

Que el INGUAT realice un análisis jurídico de las leyes reglamentarias existentes en materia hotelera e impulse nuevas leyes que se ajusten a los objetivos de la Institución, pero principalmente que se adecuen a la sistemática jurídica y encaminadas a incentivar la creación de nuevos hoteles.

## BIBLIOGRAFIA

### OS, DICCIONARIOS, ENCICLOPEDIAS Y OTROS DOCUMENTOS:

AGUILAR CARBAJAL, Leopoldo  
Contratos Civiles  
Editorial Porrúa, México. 1982

BARRAGAN Del Rio, Luis  
Hoteleria.  
Instituto Politécnico Nacional. México. 1987

CABANELLAS G., L. Alcalá - Zamora  
Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual  
Tomo 3. Editorial Heliasta. 12a. Edición  
Buenos Aires, Argentina

BONIFAZ RODRIGUEZ, Francisco Eduardo  
El Contrato de Hospedaje en la Legislación Guatemalteca  
Tesis. Facultad de Derecho. Universidad Rafael Landívar. 1989

DE ARRIVILLAGA, José Ignacio  
Manual de Legislación Administrativa Turística  
Tomo 2. Instituto de Estudios Turísticos. Madrid 1969

DICCIONARIO Enciclopédico Larousse  
Librería Larousse. Paris. 1962

ENCICLOPEDIA De Hotelería y Turismo  
Leonie Cosblence, Lasbertine  
Tomo 2. Compañía Editorial, Continental, S.A. México 1987

ESPIN CANOVAS, Diego  
Manual de Derecho Civil Español  
4a. Edición. Volumen 3  
Obligaciones y Contratos  
Editorial y Revista Derecho Privado. Madrid.

FERNANDEZ FUSTER, Luis  
Teoría y Técnica del Turismo  
Tomo 2. Editorial Nacional, San Agustín  
Madrid - 4a. Edición.

LANGLE Y RUBIO, Emilio  
Manual de Derecho Mercantil  
Bosch Casa Editora, Barcelona. 1950



11. LEONIE COMBLENCE, Lambertine.  
Enciclopedia de Hotelería y Turismo.  
México. Tomo 2. Compañía Editorial Continental. S.A. de C.V. 1987.
12. NEIL, Arthur  
Organización y Gestión Hotelera  
Editorial Hispano Europea. Barcelona 1976
13. OMEBA, Enciclopedia Jurídica  
Tomo XIV. Editorial Bibliográfica, Argentina, S.R.L.  
Buenos Aires
14. OSORIO, Manuel  
Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales  
Editorial Claridad. Argentina. 1984
15. PEREZ SERRANO, Nicolás  
El Contrato de Hospedaje  
Madrid - Imprenta del Asilo de Huérfanos del S.C.
16. Publicaciones de INGUAT. "Breves Narraciones". Antecedentes del Turismo  
en Guatemala. Volumen I. Guatemala. 1993
17. PUIG PENA, Federico.  
Compendio de Derecho Civil Español  
Obligaciones y Contratos.  
Tomos III y IV
18. TOLEDO SARTI DE BUESO  
La Legislación Guatemalteca en Materia Hotelera  
Tesis. Facultad de Derecho. Universidad Francisco Marroquín.  
Guatemala. 1987
19. VILA PRADERA, Jorge  
Hoteles Hoy  
Editorial S.L. - Barcelona 1953

## LEGISLACION:

1. Constitución de la República
2. Código de Comercio Decreto. 2-70 del Congreso de la República
3. Código Civil - Decreto Ley 106
4. Decreto 1701 del Congreso de la República, Ley Orgánica del INGUAT y sus Reformas
5. Ley del Impuesto al Valor Agregado -IVA- Decreto 27-92 y sus reformas
6. Reglamento para aplicación del Decreto 1701

- . Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, Acuerdo Gubernativo No. 1144-83
- . Acuerdo del INGUAT No. 120 - 1980
- . Acuerdo del INGUAT No. 70-D-92

ANEXOS

INSTITUTO  
GUATEMALTECO  
DE TURISMO

GUATEMALA  
TOURIST  
COMMISSION

7a. Avenida 1-17 Zona 4  
Centro Cívico, Guatemala  
Guatemala, C.A.

Tel. (502) (2) 311333  
Telex: 5332 INGUAT-GU  
Fax: (502) (2) 318893, 314416\*

INGUAT

**SOLICITUD PARA INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE ESTABLECIMIENTO  
DE HOSPEDAJE ANTE EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO**

Señor Director:

Yo, \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_ años de edad, estado civil \_\_\_\_\_, ocupación, profesión  
u oficio \_\_\_\_\_, nacionalidad \_\_\_\_\_,  
cédula de vecindad No. de orden \_\_\_\_\_ y registro \_\_\_\_\_  
extendida en \_\_\_\_\_, con  
domicilio en \_\_\_\_\_, con teléfono \_\_\_\_\_ y  
dirección para recibir notificaciones en \_\_\_\_\_  
municipio de \_\_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_  
atentamente comparezco ante usted y expongo:

Timbre  
de  
Q. 0.50

**PRIMERO:** Que actúo en calidad de propietario \_\_\_\_\_, representante legal \_\_\_\_\_  
del establecimiento denominado \_\_\_\_\_  
ubicado en \_\_\_\_\_, departamento de  
\_\_\_\_\_, con teléfono (s) \_\_\_\_\_, télex \_\_\_\_\_  
telex \_\_\_\_\_, propiedad de \_\_\_\_\_  
asimismo que el señor \_\_\_\_\_ actuará en  
calidad de Gerente \_\_\_\_\_, Administrador \_\_\_\_\_.

**SEGUNDO:** La Empresa cuenta con \_\_\_\_\_ habitaciones, distribuidas así:  
Habitaciones con baño privado \_\_\_\_\_, que se distribuyen de la siguiente manera:  
Sencillas \_\_\_\_\_, Dobles \_\_\_\_\_, Triples \_\_\_\_\_, Camas Adicionales \_\_\_\_\_  
Habitaciones con baño general \_\_\_\_\_, que se distribuyen en la siguiente manera:  
Sencillas \_\_\_\_\_, Dobles \_\_\_\_\_, Triples \_\_\_\_\_, Camas Adicionales \_\_\_\_\_  
que suman un total de \_\_\_\_\_ camas. Cuenta con \_\_\_\_\_ baños generales que en total tienen:  
Lavamanos \_\_\_\_\_, Inodoros \_\_\_\_\_, Duchas \_\_\_\_\_.

El establecimiento prestará los siguientes servicios (Marcar con una "X"):

**EN LA HABITACION:** Aire acondicionado \_\_\_\_\_, ventilador \_\_\_\_\_, artesa \_\_\_\_\_,  
ducha \_\_\_\_\_, baño con agua caliente \_\_\_\_\_, baño con agua fría \_\_\_\_\_, chimenea \_\_\_\_\_,  
radio \_\_\_\_\_, música ambiental \_\_\_\_\_, intercomunicador \_\_\_\_\_, teléfono \_\_\_\_\_,  
televisión \_\_\_\_\_, cable TV \_\_\_\_\_.

**SERVICIOS GENERALES:** Alquiler de vehículos \_\_\_\_\_, agencia de viajes \_\_\_\_\_, música  
ambiental \_\_\_\_\_, bar \_\_\_\_\_, restaurante \_\_\_\_\_, cafetería \_\_\_\_\_, cambio de moneda  
\_\_\_\_\_, caja de seguridad \_\_\_\_\_, discoteca \_\_\_\_\_, estacionamiento: interior \_\_\_\_\_, exterior \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_; tiendas \_\_\_\_\_, floristería \_\_\_\_\_, salón (es) de conferencias \_\_\_\_\_, servicio  
de traducción simultánea \_\_\_\_\_, salón de estética: damas \_\_\_\_\_, caballeros \_\_\_\_\_; taxis \_\_\_\_\_,  
gimnasio \_\_\_\_\_, baños de vapor \_\_\_\_\_, piscina \_\_\_\_\_, playa \_\_\_\_\_,  
tennis \_\_\_\_\_, tarjetas de crédito \_\_\_\_\_, especifique: \_\_\_\_\_

**OTROS:** \_\_\_\_\_



INSTITUTO  
GUATEMALTECO  
DE TURISMO

GUATEMALA  
TOURIST  
COMMISSION

7a. Avenida 1-17 Zona 4  
Centro Cívico, Guatemala  
Guatemala, C.A.

Tel.: (502) (2) 311333  
Tele: 5532 INGUAT-GU  
Fax: (502) (2) 318093, 314416

INGUAT



... 2

TERCERO: A este formulario acompaño los siguientes documentos:

- a) Formulario en el que se indican las tarifas propuestas proporcionado por la Sección de Registro y Supervisión de Empresas Turísticas del Depto. de Fomento.
- b) Fotocopia de Licencia Sanitaria vigente.
- c) Fotocopia de constancia del IVA, extendida por la Dirección General de Rentas Internas.
- d) Balance general de operaciones del último ejercicio fiscal o de apertura, extendido por un perito contador autorizado.
- e) Fotocopia de Patente de Comercio extendida por el Registro Mercantil.
- f) Fotocopia del contrato de arrendamiento, compra-venta o Escritura Pública de propiedad del inmueble.
- g) En los casos en que proceda, fotocopia del acta y patente de la Constitución de Sociedad y documento que acredite la personería legal del representante.
- h) Libro para recepción de quejas.
- i) Para efectos de registro y clasificación, acompaño planos conforme lo requerido en el Artículo 100. del Acuerdo Gubernativo 1144-83, Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, o bien los descritos en el Artículo 11 de la misma ley.
- j) Estudio de impacto ambiental, aprobado por la Comisión Nacional del Medio Ambiente, según Artículo 8 del Decreto 68-86, modificado por el Decreto 1-93 del Congreso de la República, para proyectos u obras hoteleras.
- k) Por tratarse de proyecto de construcción en área protegida, presento autorización extendida por CONAP.

CUARTO: La presente solicitud la hago en virtud de lo estipulado por el Artículo 28 literal c) del Decreto 1701 del Congreso de la República, Ley Orgánica del INGUAT, que en su parte conducente preceptúa: "SE CONSIDERAN EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURISTICAS LAS SIGUIENTES: Los establecimientos de hospedaje...". También obliga a mi entidad turística a inscribirse en los registros de esa Institución, a cumplir con la Ley y su Reglamento antes mencionado y a acatar las recomendaciones emanadas por el INGUAT, según lo contemplado en el Artículo 29 literales a), b) y c) del mismo cuerpo legal.

SOLICITO:

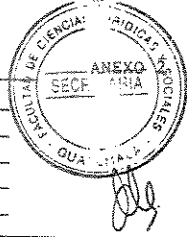
- a) Admita la presente solicitud de clasificación, inscripción y registro para el trámite respectivo;
- b) Se tenga por presentados los documentos relacionados que se adjuntan al presente;
- c) Previa inspección a mi establecimiento se proceda a su clasificación, inscripción y registro correspondiente, aprobándose las tarifas solicitadas.

Guatemala, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 19\_\_\_\_

(f.) \_\_\_\_\_  
Solicitante

NOTA: Deberá llenarse a máquina o con letra de molde legible.

**Instituto Guatemalteco de Turismo**  
**Guatemala Tourist Commission**



NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: \_\_\_\_\_  
 PROPIETARIO: \_\_\_\_\_  
 DIRECCION \_\_\_\_\_  
 DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_  
 FECHA DE ULTIMA AUTORIZACION: \_\_\_\_\_

T.	TARIFA VIGENTE PARA 1 PERSONA	TARIFA VIGENTE PARA 2 PERSONAS	TARIFA VIGENTE PARA 3 PERSONAS	CAMA ADICIONAL	TARIFA SOLICITADA / 1 PERSONA	TARIFA SOLICITADA / 2 PERSONAS	TARIFA SOLICITADA / 3 PERSONAS	CAMA ADICIONAL	FRACCION T/4 HRS. 1 y 2 PERSONAS	B. P.	B. G.

• FAVOR ENUMERAR HABITACION POR HABITACION  
 \* B. P. y B. G. = BAÑO PRIVADO y BAÑO GENERAL

ERVACIONES:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1-A FIRMA

ENTREGA PARA EL EFECTO.

**IMPORTANTE:** ESTE COMPROBANTE NO ES VALIDO SI EL IMPORTE RESPECTIVO NO ESTA MARCADO POR LA MAQUINA RECEPTORA. EN LOS ESPACIOS PARA EL EFECTO.

FECHA \_\_\_\_\_ NUMERO \_\_\_\_\_ CANTIDAD \_\_\_\_\_



**BANCO DE GUATEMALA** ORIGINAL PARA EL BANCO  
 DEPOSITOS DEL INTERIOR NO GIRABLES CON CHEQUES EN MONEDA NACIONAL  
 RECIBO PARA EL BANCO DE GUATEMALA  
 10281 - 3 INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO, DECRETO 1701 698  
 CODIGO: **No. 14591**

POR CONCEPTO DE:		BANCO	CHEQUE No.	VALOR QTS.	DETALLE DE LA ENTREGA:
10 % S/Hospedaje	<input type="checkbox"/>				EFFECTIVO Q.
Multa	<input type="checkbox"/>				CHEQUES
Intereses	<input type="checkbox"/>				GUATEMALA
Convenio Pago	<input type="checkbox"/>				CHEQUES
					BANCOS
					GIROS
MES					
No. DE PASAJEROS					
<b>TOTAL Q.</b>					<b>TOTAL Q.</b>
					TOTAL PALETRAS
					LUGAR Y FECHA

**REMESA CONSIGNADA POR:** \_\_\_\_\_

ENTERANTE \_\_\_\_\_  
 RECEPTOR \_\_\_\_\_

NOMBRE Y DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO \_\_\_\_\_

NOTA: Este talonario consta de cinco hojas, debe enviarse completo al Banco de Guatemala. DISTRIBUCION GRATUITA, CORTESIA DEL INGUAT.



PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 Biblioteca Central