



Universidad del Istmo

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

HOTELES BOUTIQUE EN LA ANTIGUA GUATEMALA

MERCEDES EUGENIA QUEVEDO ESTRADA

Guatemala, Mayo de 2,010



Universidad del Istmo

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

HOTELES BOUTIQUE EN LA ANTIGUA GUATEMALA

Tesis de Graduación

Presentada al Consejo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la
Universidad del Istmo para optar al título de:

Licenciada en Administración de Servicios Hoteleros

por

MERCEDES EUGENIA QUEVEDO ESTRADA

Tema que fuera asignado por el Consejo de la Facultad de Ciencias Económicas y
Empresariales en el mes de Marzo de 2009

Asesorado por: Vanessa Anleu de Bran

Guatemala, Mayo de 2010

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
Introducción	i
Objetivos	ii
Justificación	iii
CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LOS	
ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	1
1. Origen de los hoteles	1
2. Concepto	2
3. Segmentos hoteleros	4
a. Hoteles económicos o de servicios limitados	4
b. Hoteles de mediana categoría	4
c. Hoteles suites	5
d. Hoteles de primera clase para ejecutivos	6
e. Hoteles de lujo	6
4. Clasificaciones de hoteles	7
5. Clasificación de establecimientos de hospedaje en Guatemala	10
a. Tabla comparativa de la clasificación de hoteles	12
b. Tabla comparativa de la clasificación de pensiones	15
6. Nuevos conceptos hoteleros en la industria de alojamiento	16
a. Hoteles cottage	16
b. Ryokan	17
c. Hotel cueva	17
d. Paradores	18

e. Hoteles de hielo.....	18
f. Hoteles en cápsulas.....	19
g. Hoteles <i>boutique</i>	20
CAPÍTULO II: HOTELES <i>BOUTIQUE</i>.....	22
1. Antecedentes	22
2. Concepto.....	24
3. Características.....	25
4. Tipos de hoteles <i>boutique</i>	28
5. Concepto alrededor del mundo.....	30
6. Servicios que ofrecen.....	31
7. Ventaja diferencial de los hoteles <i>boutique</i> en comparación a los hoteles convencionales.....	34
a. Definición de ventaja diferencial.....	34
CAPÍTULO III: HOTELES <i>BOUTIQUE</i> EN LA ANTIGUA GUATEMALA.....	36
1. La Antigua Guatemala como destino turístico.....	36
a. Arquitectura.....	38
b. Cultura	39
c. Mercados	39
d. Talleres de artesanías.....	42
e. Escuelas de idiomas.....	44
f. Visitas y <i>tours</i>	45
g. Monumentos.....	45
h. Museos.....	47
i. Iglesias.....	50
j. Atractivos Naturales.....	57

k. Poblados próximos.....	59
2. La llegada de los hoteles <i>boutique</i>	
a La Antigua Guatemala.....	62
3. Características de los hoteles <i>boutique</i> en la región.....	63
4. Situación actual de los hoteles <i>boutique</i>	
en La Antigua Guatemala.....	67
5. Elenco de los hoteles <i>boutique</i>	
en La Antigua Guatemala.....	69
Conclusiones.....	iv

Bibliografía

Anexos

- Anexo 1** Reglamento para establecimientos de hospedaje de Guatemala, Acuerdo No. 1144-83
- Anexo 2** Formulario para inscripción de establecimientos de hospedaje
- Anexo 3** Solicitud para autorización de tarifas en establecimientos de hospedaje
- Anexo 4** Formulario para actualización de servicios en establecimientos de hospedaje
- Anexo 5** Ley protectora de la ciudad de La Antigua Guatemala Decreto 60-69
- Anexo 6** Tabla de mercados prioritarios y ciudades más visitadas INGUAT

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No.		Página
1	Ley de la Hospitalidad en Burgundia, Ilustración viajero llegando a un poblado	1
2	Hotel en Inglaterra construido en un castillo en el Siglo XIV	2
3	Hotel cinco estrellas en Cancún	3
4	Hotel económico BM Almanzor Ciudad Real, Ciudad Real, España	4
5	<i>Bed and Breakfast</i> , Massachusetts, Estados Unidos	5
6	Hotel Viva Clarion Suites, Guatemala	5
7	Business Center, Hotel Real Intercontinental Guatemala	6
8	Hotel de lujo, Mandarin Oriental Riviera Maya, Playa del Carmen, México	6
9	W Hotel, Ciudad de México D.F.	7
10	Hotel Aguas de Ibiza Spa & Resort, España	8
11	Emblema otorgado a los establecimientos recomendados por el Guía Michelin	9
12	Instalaciones de INGUAT	11
13	Cottage Lodge, Brokenhurst, Reino Unido	16
14	Ryokan Matzukase, Matsumoto, Japón	17
15	Hotel Yunak, Evleri, Capadocia	17
16	Parador de Santo Estevo, Galicia, España	18
17	Hotel Glacé, Quebec, Canadá, 10a Edición 2009	19
18	Interior de una cápsula, Capsule Inn, Tokio, Japón	19
19	Rose suite, Posada del Ángel, La Antigua Guatemala	20
20	Baño de Mary Sue Suite, Posada del Ángel, La Antigua Guatemala	21

21	The Blakes Hotel, Londres	22
22	Morgans Hotel, Nueva York	23
23	Hotel Deseo, Playa del Carmen, México	24
24	Pezuela Resort Hotel&Spa, Sudáfrica	24
25	Gráfica de comparación de hoteles <i>boutique</i> de lujo de Estados Unidos. Promedio de variación anual de las tasas de rendimiento 1995-2000	25
26	W Hotel mariposa, Hong Kong	26
27	Lato Boutique Hotel, Heraklion, Grecia	26
28	Hotel Abalú, Madrid, España	27
29	In Fashion Hotel Boutique, Playa del Carmen, México	27
30	Hotel Boutique Habita, México, D. F.	28
31	Mondrian Hotel, South Beach, Miami	29
32	The Tides Riviera Maya, México	31
33	Micro cine, Hotel Bellini, Argentina	32
34	Solarium Hotel Las Ramblas, Barcelona, España	33
35	Arco de Santa Catarina, La Antigua Guatemala	36
36	Reconocimiento 2009 de Wanderlust Magazine	37
37	Jarrones de cerámica pintados a mano	42
38	Joyas y figuras elaboradas en jade y oro	42
39	Taller de Jades, S.A.	44
40	Habitación Hotel Casa Concepción	69
41	Entrada a habitación Hotel Casa Encantada	71
42	Habitación Hotel Casa Madeleine	72

43	Lobby Casa Palopó La Antigua	73
44	Mezzanine Hotel Casa Quinta	74
45	Sala y Jardín Casa Santa Rosa <i>Boutique</i> Hotel	76
46	Entrada a Comedo Casa Vecchia	79
47	Sala de estar Cissus Hotel <i>Boutique</i>	81
48	Lavamanos Hotel <i>Boutique</i> El Convento	82
49	Habitación Hotel <i>Boutique</i> El Convento	83
50	Suite Filadelfia <i>Coffee Resort and Spa</i>	84
51	Comedor Filadelfia <i>Coffee Resort and Spa</i>	85
52	Máster Suite Hotel Lo De Bernal	87
53	Habitación estándar El Mesón de María	89
54	Lobby Mesón Panza Verde	90
55	Suite 5 Mesón Panza Verde	91
56	Sala de estar , Palacio de Doña Beatriz	93
57	Luxury Room, El Palacio de Doña Leonor	96
58	Suite estándar Posada El Antaño	97
59	Shahrarad Grand Suite Posada de Los Leones	100
60	Piscina Posada del Ángel	102
61	Sala de estar Hotel Un Paseo Por La Antigua	106
62	Corredor del hotel Villa de Antaño	110
63	Sala de estar Vista Real Grand Class Hotel Antigua	113
64	Patio Central, Candelaria Hotel	115
65	Recepción, Hotel Casa Azul	117

66	Habitación estándar Mesón del Valle	118
67	Mayan Spa, Mesón del Valle	119
68	Comedor Hotel Convento Santa Catalina	120
69	Área de piscina, Mansión del Pensativo	122

INTRODUCCIÓN

A raíz de la globalización, el mundo abre sus puertas a la importación y exportación de tendencias de la moda en todos los ámbitos. La industria de la hospitalidad no es la excepción, ya que para entrar a competir a un mercado internacional, los hoteles deben contar con altos estándares de calidad.

En el presente trabajo de investigación se comenta desde los orígenes de la industria de la hospitalidad, los segmentos hoteleros y la clasificación de los hoteles, hasta los nuevos conceptos que presenta este sector en donde se ubican los hoteles *boutique*.

Estos hoteles son una opción diferente que nace en Europa y en Estados Unidos desde los años ochenta, llegando también a Guatemala, en donde actualmente se desarrollan y perciben como una de las tendencias más prometedoras en el campo de la hotelería.

En el caso de Guatemala ha sido La Antigua la ciudad en la que más se han desarrollado este tipo de hoteles, ya que cuenta con auténticas casas de la época colonial ubicadas en rincones interesantes para el turismo, se caracterizan por brindar a los huéspedes comodidad, lujo, detalles y servicio.

El presente trabajo

A continuación se presenta una breve reseña de la historia de la hotelería en el mundo, los últimos conceptos hoteleros dentro de los que se encuentran los hoteles boutique y el auge que han tomado en los últimos años en La Antigua Guatemala.

El presente trabajo busca dar a conocer mejor este tipo de hoteles y analizar su desarrollo actual en La Antigua.

OBJETIVOS

General:

Dar a conocer el concepto de hotel *boutique* en general y específicamente en La Antigua Guatemala.

Específicos:

- Definir el concepto de hotel *boutique* bajo el cual se establecen estos hoteles en Guatemala.
- Establecer quiénes son los principales usuarios de estos hoteles actualmente.
- Corroborar si existe alguna organización que agrupe estos hoteles con el objetivo de tener mayor representatividad ante INGUAT y reciprocidad entre los agremiados en caso fuera necesario.
- Determinar el atractivo de estos hoteles en relación a los convencionales.
- Pronosticar el desarrollo que puedan tener estos hoteles en el futuro dentro de Guatemala.

JUSTIFICACIÓN

Debido a la importancia que representa el turismo en la economía del país, es trascendental contar con establecimientos que puedan satisfacer las necesidades de los turistas que visitan Guatemala año tras año, por lo que es preciso dar a conocer las diferentes ofertas con las que cuenta un destino tan visitado como lo es La Antigua Guatemala. Además, es importante presentar los hoteles *boutique* como una alternativa de hospedaje para los turistas que buscan comodidad, satisfacción y están dispuestos a pagar el costo del lujo y la exclusividad.

CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

1. Origen de los hoteles

La necesidad de los viajeros de tener un lugar seguro en donde dormir tras un largo viaje, dio origen a los establecimientos de hospedaje, los mismos intercambiaban objetos a cambio de un lugar donde alojarse; haciendo de la hospitalidad uno de los primeros servicios a cambio de dinero.¹



Fig. 1 "Quienquiera que rehúse a un huésped recién llegado a un techo o un hogar, pagará tres sueldos de multa"...
Ley de la hospitalidad en Burgundia. Ilustración de un viajero llegando a un poblado.

Inicialmente, existían posadas que ofrecían a los viajeros comodidades básicas con cuartos comunales, aunque de gran tamaño, como algunos hostales hoy en día.

Con la llegada del Imperio Romano se implementaron las carreteras y con esto, se construyeron alojamientos a la orilla de la carretera para comodidad de los viajeros, así se fueron haciendo más populares.

Posteriormente a la Revolución Industrial se empiezan a combinar, en Europa, los servicios de alojamiento con el de alimentos, pero siempre con poca higiene, tanto en la cocina como en las habitaciones. Al surgir un nuevo mercado viajero de aristócratas, se crea la necesidad de mejorar las instalaciones para

¹ Nueva enciclopedia práctica de turismo, hoteles y restaurantes, Océano/Centrum, Barcelona España, 1995, p. 289, 290 y 305.

poder brindarles lujo, privacidad y comodidad. Con el tiempo adquirieron el nombre de “hôtel” que en francés quiere decir mansión y sus precios eran elevados, tanto así que no cualquier ciudadano podía costearlos.



Fig. 2 Hotel en Inglaterra contruido en el Siglo XIV

En Estados Unidos, la tendencia era otra, los alojamientos comenzaron a ser más higiénicos y no era necesario ser una persona acaudalada para poder hacer uso de ellos, gracias a esto se fueron creando distintos conceptos hoteleros adecuados a las necesidades y preferencias de los distintos

mercados: viajeros personas de negocios, convenciones, entre otros. Dando lugar al surgimiento de hoteles de propiedad individual, franquicias y grandes cadenas hoteleras como Marriott y Hilton.

2. Concepto

Según la Real Academia Española, es un establecimiento de hostelería capaz de alojar con comodidad a huéspedes o viajeros.² La misma fuente entiende por hostelería al conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y comida a los huéspedes y viajeros mediante compensación económica.³

“Hotel es un establecimiento acondicionado para albergar personas temporalmente que busca, como objetivo principal, recrear el escenario de un

² Rae, fecha de consulta 11 de mayo de 2009

³ Rae, fecha de consulta 11 de mayo de 2009

hogar para proporcionarle a los huéspedes la facilidad de acceder a los servicios y comodidades con las que generalmente se cuentan en casa.”⁴

Algunos hoteles les pueden proporcionar a los huéspedes servicios adicionales, tales como restaurantes y bares, *room service*, piscinas, *spas*, gimnasios y guarderías, entre otros.

“Existen diferentes tamaños de hoteles que, según su infraestructura, están en la capacidad de ofrecer servicios como salones de convenciones y conferencias, animando a grupos a organizar eventos y reuniones, tanto empresariales como sociales.”⁵



Fig. 3 Hotel cinco estrellas en Cancún

Para que un establecimiento pueda ser considerado como hotel, “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.”⁶

⁴ <http://www.wordreference.com/definicion/hotel>, Diccionario de la lengua Española 2005 Espasa Calpe. Fecha de consulta 11 de mayo de 2009

⁵ <http://www.wordreference.com/es/en/frames.asp?es=hotel>, Diccionario de la Lengua Española, Espasa-Calpe fecha de consulta 23 de marzo de 2009

⁶ Reglamento para establecimientos de hospedaje de Guatemala, Acuerdo Gubernativo No.1144-83, Capítulo II, Sección Primera, Grupo Hoteles, Artículo 20 al 26, de fecha 29 de diciembre 1983.

3. Segmentos Hoteleros

Según sea el mercado al que se dirigen los hoteles se pueden dividir en varias categorías, esto para facilitar a los usuarios la elección de la institución en donde se van a alojar. En cuanto se logra tener un grupo de usuarios con rasgos similares o iguales, se puede crear un segmento y, de esta manera, satisfacer sus preferencias y necesidades específicas, sin dificultad.

Los cinco segmentos más comunes en la actualidad son:

a. Hoteles económicos o de servicios limitados: Proporcionan habitaciones

privadas con baños higiénicos. El mobiliario y decoración no son sofisticados y ofrecen servicio de televisión y teléfono en las habitaciones. Es probable que no haya servicio de alimentos y bebidas, botones, *concierge* o portero. Las tarifas de las habitaciones son económicas y para mante-



Fig. 4 Hotel económico BM Almanzor Ciudad Real, Ciudad Real, España.

nerlas de esta manera, se ubican en inmuebles baratos y se construyen a un costo relativamente bajo. Los costos de operación se mantienen bajos, ya que eliminan el servicio de alimentos y bebidas y emplean un pequeño número de personas.

b. Hoteles de mediana categoría: Se caracterizan por proporcionar alojamiento cómodo con baños privados y contar con servicio de alimentos, de bebidas y

front office con servicio de botones. Son los conocidos también como hoteles de clase turista o estándares.

Ofrecen un nivel más alto que los económicos con detalles de lujo, comodidad y decoración diseñada profesionalmente. Es probable que tenga una vista pintoresca o una ubicación conveniente.⁷



Fig. 5 Bed and Breakfast, Massachusetts, Estados Unidos

c. Hoteles de suites: Se caracterizan por ser una opción de hospedaje a un costo razonable, para las personas que están buscando una opción más completa de alojamiento, ya que estos hoteles cuentan únicamente con suites que ofrecen cocineta, sala y mini bar dentro de la habitación, ambientes separados, como salas de estar y ofrecen instalaciones superiores al promedio.



Fig 6 Hotel Viva Clarion Suites, Guatemala

⁷ <http://www.arqhys.com/contenidos/hoteles-clasificacion.html>, Fecha de consulta 30 de abril de 2009

d. Hoteles de primera clase para ejecutivos: Son hoteles destinados a

satisfacer las necesidades del mercado que los visita, que habilitan servicios que requiere este mercado para poder llevar a cabo su trabajo, durante la visita. Entre éstos encontramos el internet alámbrico o inalámbrico dentro de la habitación, un *business center* o centro de negocios, para que



Fig. 7 Business Center del Hotel Real Intercontinental Guatemala

tengan acceso a los servicios que tendrían regularmente en una oficina como fax, fotocopiadora, salas de reuniones, secretarias, etc. Además, ofrece el servicio de personal altamente calificado que complementa perfectamente con las comodidades como *spa*, piscina, gimnasio y restaurantes internacionales.

e. Los hoteles de lujo:

Propiedades que ofrecen servicios destinados a sobrepasar las expectativas de los huéspedes brindándoles los más altos estándares de calidad, servicio y comodidad cuidando todos los detalles.



Fig. 8 Mandarin Oriental Riviera Maya, Playa del Carmen, México

Entre sus características se encuentra la exclusividad,

especialización del personal, competencia, cortesía y diversidad en la calidad de su servicio de alimentos y bebidas, además de un costo elevado.

Utilizan productos de diseñador dentro de las amenidades ofrecidas en la habitación.

Su arquitectura y decoración pone de manifiesto el cuidado por los más mínimos detalles constructivos y de terminación.⁸

4. Clasificación de hoteles

A raíz de la segmentación del mercado, surge la necesidad de crear una clasificación para la diversidad de ofertas de hospedaje que existen, éstas describen de forma generalizada las características mínimas con las que debe contar un hotel para poder recibir una clasificación.

La Organización Mundial de Turismo –OMT-- ha buscado estandarizar la clasificación de los hoteles para garantizar a los clientes y usuarios la calidad de los servicios que pueden encontrar en los hoteles alrededor del mundo, pero no lo ha logrado, ya que cada país cuenta



Fig. 9 W Hotel, Ciudad de México, D. F.

⁸Foster, Dennis L., INTRODUCCIÓN A LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD, primera edición en español, McGraw Hill Interamericana de México, 1994, pp. 2 a 5.

con sus clasificaciones y categorías por parte de entidades públicas y privadas, según las instalaciones, comodidades y servicios que ofrecen.



Fig. 10 Hotel Aguas de Ibiza Spa & Resort, España

Estas clasificaciones están ideadas para brindarle a los huéspedes la certeza a los huéspedes de los servicios, instalaciones y calidad ofrecidos, además del compromiso de las autoridades del hotel por brindar el mejor servicio posible, a una cantidad de dinero justa. Las

clasificaciones, además, garantizan a los hoteles la disponibilidad de cobrar una tarifa según su categoría.

Existen dos tipos de clasificaciones, las privadas y las públicas. Dentro de las privadas se encuentran los reconocimientos que otorgan empresas comerciales, que generalmente no tienen relación con la industria de la hospitalidad, dentro de los más importantes se encuentra La Guía Roja Michelin⁹ manejada por la *Fyrestone Tire Company* que se dedica a proporcionar una clasificación, que va de una a cinco casas. En el caso de los restaurantes, los reconocimientos que otorgan son cucharas y tenedores y funciona de la misma manera que con los hoteles.

Otra clasificación privada de importancia es la *Mobile Travel Guide* utilizada y operada por la *Mobil Oil Corporation*, al igual que Michelin, otorga un reconocimiento que en este caso, son estrellas. La organización se esmera en

⁹ Gee, Chuck INTERNATIONAL HOTELS DEVELOPMENT AND MANAGEMENT (United States, Educational Institute, 1994) pp.397

mantener actualizada la información que proporciona su guía, ya que los norteamericanos la utilizan con mucha frecuencia.

Entre los criterios que evalúan se pueden encontrar, además del servicio, las instalaciones, el mobiliario, servicio de alimentación e infraestructura y a diferencia de La Guía Michelin, los establecimientos pueden solicitar ser inspeccionados para poder optar al reconocimiento.

También se encuentra la *American Automobile Association*, (AAA) que introduce como símbolo de calidad los diamantes. Al igual que con las dos clasificaciones anteriores, deben cubrir alrededor de 300 criterios en nueve áreas para poder obtener uno de estos galardones.

Por otro lado, se encuentran las clasificaciones públicas, las cuales son implementadas por el gobierno de cada país, a través de la institución que regule el turismo. Estas son creadas con el fin de lucrar por medio de trámites, licencias y permisos. Son listas inclusivas y no exclusivas como en el caso de las comerciales.

En Guatemala, se utiliza este tipo de clasificación regulada por el Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT–, utilizando como símbolo las estrellas y letras como se detallará más adelante.



Fig. 11 Emblema otorgado a los establecimientos recomendados por la guía Michelin

Otros gobiernos también utilizan este tipo de clasificaciones públicas como es el caso de Israel, regulado a través del Ministerio de Turismo, quien determina las características mínimas con las que debe contar un establecimiento para estar dentro de una clasificación de una a cinco estrellas, existen establecimientos con más de cinco estrellas, que son *deluxe*. Todos los hoteles de Israel deben estar dentro de una clasificación, porque el Gobierno así lo exige y se realizan inspecciones anónimas de uno a cada cuatro años, para obligar a los propietarios a que cumplan con los criterios establecidos por cada categoría.

En Inglaterra, se separan la clasificación del grado. La clasificación es la que se basa en servicios y facilidades. El grado de define por la calidad.

La clasificación va de una a cinco coronas y en los grados que se pueden otorgar se encuentran tres niveles de recomendaciones de hoteles con grados:

- altamente recomendable
- recomendable
- aprobado

El método utilizado para optar a esta clasificación es por medio de una autoevaluación que realiza el gerente del establecimiento, aunque para los visitantes y comerciantes esta clasificación no es tan relevante, ya que puede ser confuso y complejo.

5. Clasificación de establecimientos de hospedaje en Guatemala

El Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-- otorga grados de acuerdo a la clasificación obtenida por los establecimientos de hospedaje, siendo estrellas (de una a cinco) para los hoteles y moteles y letras (de la A, B y C) para las

pensiones y hospedajes. Los mismos están basados en la calidad de la construcción, instalaciones, dotaciones, servicios que presten y ubicación.

Todo establecimiento de hospedaje tiene la obligación de colocar en un lugar visible dentro de sus instalaciones, el grupo o categoría que se le haya asignado y en la recepción debe exhibir el distintivo que se le otorga.

Para registrarse y solicitar la clasificación al INGUAT, los hoteleros deben llenar el formulario¹⁰ que debe contener como mínimo el nombre del establecimiento, la dirección para recibir notificaciones, nombre de los propietarios, copia de cédulas, detalle de las habitaciones, mobiliario e instalaciones con las que cuenta, servicios que proporcione y cualquier otro dato que sirva para determinar su categoría, un aproximado del personal a emplear, tarifas y categoría a la que pretende que se le asigne. Además se debe acompañar dicho formulario de los planos del establecimiento, firmados por un arquitecto o ingeniero, para conocer las dimensiones.



Fig. 12 Instalaciones del INGUAT

¹⁰ Ver Anexo No. 2

a. Tabla comparativa clasificación de hoteles

	* Una Estrella	** Dos Estrellas	*** Tres Estrellas	**** Cuatro Estrellas	***** Cinco Estrellas
Habitaciones:					
Habitaciones alfombradas			X	X	X
Clóset o gavetero	X	X	X	X	X
Habitaciones numeradas	X	X	X	X	X
Agua caliente y fría a toda hora	X	X	X	X	X
Ducha, lavamanos e inodoro	X	X	X	X	X
Artesa, Jacuzzi o similar				X	X
Suites				X	X
Habitaciones con terraza o balcón				X	X
Áreas Públicas:					
Pasillos alfombrados		X	X	X	X
Pasillos iluminados	X	X	X	X	X
Sanitarios independientes para hombres y mujeres	X	X	X	X	X
Áreas de recreación	X	X	X	X	X

Restaurante	X	X	X	X	X
Entrada general para huéspedes y empleados	X	X			
Paredes de baños revestidas con azulejo o similar	X	X	X	X	X
Escalera de emergencia	X	X	X	X	X
Estacionamiento		X	X	X	X
Bar			X	X	X
Piscina			X	X	X
Escalera alfombrada o con material antideslizante			X	X	X
Vestíbulo con sala de estar			X	X	X
Elevadores			X	X	X
Salones para Eventos			X	X	X
Sala de estética para hombres y mujeres				X	X
<i>Back of the house:</i>					
Bodega de Blancos		X	X	X	X
Local para equipaje		X	X	X	X
Bodega principal de alimentos			X	X	X
Instalaciones para colaboradores			X	X	X

Fuente: Reglamento para establecimientos de hospedaje de Guatemala Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, INGUAT de fecha 29 de diciembre de 1983

Además, existen también hoteles sin clasificación y utilizan las siguientes letras para identificarse:

- U: son los hoteles que prefieren mantenerse en este estatus aunque esté registrado en la cámara de turismo.
- N: Son los hoteles registrados recientemente.
- R: son los hoteles en remodelación

Otra de las clasificaciones que tiene el INGUAT son las pensiones; Pensión: “Es aquel establecimiento que ofrece al público el servicio de alojamiento y alimentación, este último a elección del usuario y se clasifican en categorías: ‘A’, ‘B’ y ‘C’.”¹¹

En el caso de las pensiones no es diferente, los propietarios deben inscribir su establecimiento en el INGUAT y según la infraestructura, se le otorgará una clasificación.

Algunos hoteles, debido a estrategias de mercadeo, deben inscribir sus hospedajes como pensiones, porque sus instalaciones no cuentan con la infraestructura adecuada para clasificar como hotel, pero se publicitan como hoteles de algún tipo, que el INGUAT no reconoce.

A continuación se presenta un cuadro comparativo de con las especificaciones con las que debe contar una pensión para quedar dentro de alguna categoría, ya sea A, B o C.

¹¹ Reglamento para establecimientos de hospedaje de Guatemala, Acuerdo Gubernativo No.1144-83, Capítulo II, Sección Tercera, Grupo Pensiones, Artículo 53 al 65, de fecha 29 de diciembre de 1983.

b. Tabla comparativa de la clasificación de pensiones

	A	B	C
Habitaciones:			
Por cada cinco habitaciones sin baño privado, un baño comunal		X	X
Baño con paredes recubiertas de azulejo o mosaico	X	X	
Características hotel 1 estrella	X	X	
Baño privado con ducha, lavamanos e inodoro	X	X	X
Clóset	X	X	X
Conmutador de luces	X	X	X
Baño con agua fría y caliente	X	X	X
Áreas Públicas:			
Pasillos alfombrados o recubiertos con material antideslizante	X		
Sala de estar acorde al estilo arquitectónico	X		
Vestíbulo con recepción, teléfonos y conserjería	X	X	
Comedor	X	X	
Cocina	X	X	
Bodega con equipo de refrigeración y congelamiento.	X	X	
Escalera con acceso a todos los niveles	X	X	X
Entrada general sin obstáculos	X	X	X
Back of the house:			
Instalaciones para colaboradores	X	X	X
Servicio de lavandería y planchado cuyo sistema quedará a criterio del establecimiento.	X	X	

h. Nuevos conceptos en la industria de alojamiento

Una de las características de la Industria de la hospitalidad es que por ser una industria que ofrece servicios, debe innovarse constantemente. En la actualidad el alojamiento que no introduce nuevas ideas a sus servicios se va quedando fuera del mercado, pues a los ojos del consumidor el producto va perdiendo el ese valor agregado que ofrece a sus clientes.

Conforme pasa el tiempo los conceptos hoteleros van cambiando en infraestructura, diseño, decoración, ubicación y otros factores que le garantizan a los usuarios que gozarán de una grata experiencia, dando lugar al surgimiento de nuevas formas de alojamiento.

Entre los conceptos hoteleros más novedosos y más sobresalientes de las últimas décadas se encuentran los siguientes:

a. Hoteles cottage:

Son hoteles que ofrecen un ambiente muy campestre, están ubicados fuera de la ciudad y cuentan con habitaciones tipo cabañas individuales con uno o dos dormitorios



Fig. 13 Cottage Lodge, Brokenhurst, Reino Unido

separados entre sí, una sala y facilidades para cocinar. Usualmente incorporan dentro de su decoración elementos para hacerlo lucir rústico y están orientados para vacacionistas.¹²

b. Ryokan: Es un tipo de alojamiento tradicional japonés que originalmente se creó para hospedar visitantes a corto plazo. Hoy se utilizan como hospedajes de lujo para visitantes, sobre todo occidentales. Entre otras comodidades, sus habitaciones se componen de un piso de tatami, baños termales colectivos jardines y cocina sofisticada con platos típicos.¹³



Fig. 14 Ryokan Marsukaze, Marsumoto, Japón



Fig. 15 Yunak Evleri, Capadocia

c. Hotel cueva: Este hotel se compone de casas cueva, que datan de siglos atrás, renovadas y decoradas de forma elegante y personalizada, respetando el carácter local.¹⁴

Generalmente, todas cuentan con patios privados con hermosas

¹² <http://publicacioneshoteleras.wordpress.com/2007/07/23/nuevas-tendencias-en-alojamiento-urbano/> Fecha de consulta: 1 de mayo de 2009

¹³ Foster, Dennis L., INTRODUCCIÓN A LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD, primera edición en español, McGraw Hill Interamericana de México, 1994, pp. 2 a 5.

¹⁴ http://www.yunak.com/yunak_in_media.php?name=22 Fecha de consulta: 1 de mayo de 2009

vistas, salas de música y diferentes ofertas de entretenimiento en donde combinan cultura y comodidad, siempre con el objetivo de que los huéspedes vivan una experiencia diferente.

d. Paradores: Son hoteles situados en castillo, palacios y monasterios y edificios



Fig. 16 Parador de Santo Estevo, Galicia, España

singulares, acondicionados como hoteles para prestar el servicio de alojamiento. Se conocen como los Paradores Nacionales de Turismo y son un conjunto de hoteles de alta categoría situados en España y operados por Paradores de Turismo de España, S.A., una empresa estatal que surgió en 1928

bajo el patrocinio del rey Alfonso XIII.¹⁵ Con su creación se buscaba aprovechar los numerosos monumentos históricos y artísticos, así como los parajes de gran belleza que posee España, para situar unos establecimientos que permitirán conocer la variada riqueza cultural, artística, histórica y paisajística del país.

e. Hoteles de hielo: Son hoteles que trabajan por temporadas, se construyen y rediseñan cada invierno.¹⁶ Ofrece servicio de bar y restaurante, además de alojamiento en estructuras construidas con nieve y hielo.

¹⁵ <http://www.parador.es/es/portal.do;jsessionid=734A74DC32491789744AE9ABA3C4EED2>, Fecha de consulta: 1 de mayo de 2009

¹⁶ http://www.montrealenespanol.com/hotel_de_hielo.htm Fecha de consulta: 1 de mayo de 2009

Su arquitectura es famosa por ser única y cambiante, año con año, se van creando diferentes áreas y se les conoce como ediciones, ninguna es igual a la otra.

Ofrecen servicios como paseos en trineos de nieve, *spa* nórdicos, pesca sobre hielo, incluso iglesias de hielo, en donde se pueden realizar bodas y existen salones para realizar eventos.



Fig. 17 Hotel Glace, Quebec, Canadá, 10a Edición 2009

- f. **Hoteles en cápsulas:** Son hoteles que surgieron en Tokio, Japón, debido a la demanda, por parte de los ejecutivos de un lugar accesible en donde pasar la noche y guardar sus pertenencias.¹⁷



Fig. 18 Interior de una cápsula, Capsule Inn, Japón

Consiste en un hotel que contiene cubículos individuales de un metro de alto por un metro con noventa centímetros de largo, cuenta con luz y aire acondicionado, televisión, además, de colchones y almohada. Dentro de sus áreas públicas cuenta con instalaciones comunes como las de un hotel

¹⁷ http://www.elpais.com/articulo/portada/Dormir/capsulas/elpeputec/20060507elpepspor_11/Tes, Fecha de consulta: 1 de mayo de 2009

comercial de cuatro estrellas, entre los que están el restaurante, bar, etc., pero se tiene que llevar puesto un traje especial japonés llamado, “*yukata*”¹⁸ que es proporcionado en la entrada del establecimiento junto con una toalla para hacer uso de las instalaciones.

g. Hoteles Boutique: Son originarios de Europa, principalmente Francia y en algunos lugares, como España, se les llama “hoteles de encanto”. El término “*boutique*” según la Real Academia Española, viene del francés y significa tienda de ropa de moda o tienda de productos selectos.¹⁹ Se caracterizan por no tener un concepto estandarizado, cada país tiene su propia definición.



Fig. 19 Rose suite, Posada del Ángel, La Antigua Guatemala

Acostumbra a ser un hotel relativamente pequeño ubicado en casa antiguas de lugares icónicos y exclusivos, característica por la cual son buscados por sus clientes, la decoración generalmente es con un estilo temático o particular, cada habitación utiliza elementos diferentes y contrastantes originarios de donde se localiza o de otras partes del mundo.

¹⁸ “Yukata” traje especial japonés, llamado en castellano Albornoz.

¹⁹ http://www.visitmexico.com/wb/visitmexico/visi_bodas_en_hoteles_boutique, fecha de consulta: 1 de mayo de 2009



Fig. 20 Baño de Mary Sue suite, Posada del Ángel, la Antigua Guatemala

El servicio es conocido por ser personalizado, se esmeran en cada detalle para que el servicio esté hecho a la medida de los huéspedes.²⁰

²⁰ <http://mundolujo.portalmundos.com/hoteles-boutique-intimos-y-exclusivos/>, Fecha de consulta: 1 de mayo de 2009

CAPÍTULO II: HOTELES *BOUTIQUE*

1. Antecedentes

Desde finales del Siglo XX, la industria de la hospitalidad se ha enriquecido con



Fig. 21 The Blakes Hotel, Londres

una gran variedad de opciones de hospedaje alrededor del mundo, las cuales han sido creadas para ofrecer una ventaja competitiva sobre los demás conceptos hoteleros, atendiendo la demanda de un segmento de mercado exclusivo y exigente.

Dentro de esta nueva oferta se encuentran los hoteles *boutique*.²¹ Comenzaron a principios de los años ochenta con el objetivo de atender a este mercado, el cual contaba con el poder adquisitivo y el deseo de hospedarse en espacios lujosos y distinguidos.

Bajo este concepto abrieron sus puertas en 1981 “*The Blakes Hotel*” en el barrio de Kensington, Londres y el “*Bedford*” en el Union Square, en San Francisco (Estados Unidos); éste último era propiedad del visionario empresario Bill Kimpton. El señor Kimpton detectó la frustración que sentía el cliente que buscaba el balance entre un hotel caro y lujoso, y uno cómodo y básico; importó entonces la idea de hoteles pequeños con estilo individualizado, que se

²¹ Asensio Cerver, Francisco, G. Cañizares, Ana Cristina, COOL HOTELS AMERICA, teNeues, 2004 p. 40

habían generalizado en Europa desde 1990. Creó en Estados Unidos diversos hoteles *boutique*, cada uno de ellos con excelentes restaurantes.



Fig. 22 Morgans Hotel, Nueva York

Una de sus ideas innovadoras fue crear una hora específica del día en que se servían vinos gratis a todos los huéspedes; más adelante les ofrecían motocicletas, aceptaban mascotas y ofrecían servicios que eran difíciles de conseguir, superando las expectativas de sus clientes.

El señor Kimpton se destacó, porque además de ser de los primeros hoteles *boutique* en América y de los más innovadores, dio vida a la cadena de hoteles *boutique* más grande de Estados Unidos.²²

Con el pasar de los años, se fueron abriendo otros como “The Morgans Hotel” en Murray Hill, Nueva York, en 1984.²³ Y a finales de los años 80 y principios de los 90, Ian Schager, copropietario del famoso club Studio 54, recrea la idea de hoteles *boutique*, pero a gran escala, con un considerable número de habitaciones e influenciados en su decoración y construcción por los castillos europeos y sus fusiones artísticas. Este personaje de la industria hotelera, es reconocido por crear tendencias innovadoras constantemente para implementarlas en hoteles.²⁴

²² <http://kimptonhotels.com/about-us/kimpton-firsts.aspx>. Fecha de consulta: 23 de octubre de 2009

²³ THE DEFINITION OF BOUTIQUE HOTELS, Anhar, Lucienne, HVS International 10 de octubre de 2005

²⁴ Cimini, Marla, Hayward, Phil, Vermillion, Len, A CENTURY OF HOSPITALITY, American Hotel and Lodging Association, primera edición, 2009, p. 93 y 103

2. Concepto

No existe un concepto universal cuando se habla de hoteles *boutique*, muchos utilizan el término, sólo por razones de mercadeo, para atraer la atención de los clientes.²⁵



Fig. 23 Hotel Deseo, Playa del Carmen, México

Existen definiciones generalizadas de donde pueden

partir los conceptos individuales. Una de ellas es que el hotel boutique es un establecimiento de alojamiento pequeño, con un estilo refinado y vanguardista,



Fig. 24 Pezuela Resort Hotel & Spa - Sudáfrica

que se caracteriza por proporcionar una atención personalizada al cliente, ofreciendo exclusividad y cobrando altos precios.²⁶

Otra definición nos dice que se diferencian tanto por su individualidad y su gusto refinado en la decoración como en la comida, y que a

²⁵ Monsiváis, Carlos AUSTRALIA SIN FRONTERAS THE ROUGH GUIDE, Ediciones B Grupo Zeta, Barcelona, 2005, p. 30

²⁶ <http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/term/Glosario+de+turismo+y+hosteler%C3%ADa,hotel+boutique.xhtml>, fecha de consulta 15 de mayo de 2009

través de esto pretenden que el huésped experimente algo fuera de lo ordinario.²⁷

A pesar de que la idea de estos hoteles se creó en los años 80, el “concepto” se dio a conocer sensiblemente hasta los años 90 y desde entonces ha probado ser una de las opciones preferidas del mercado alrededor del mundo.²⁸

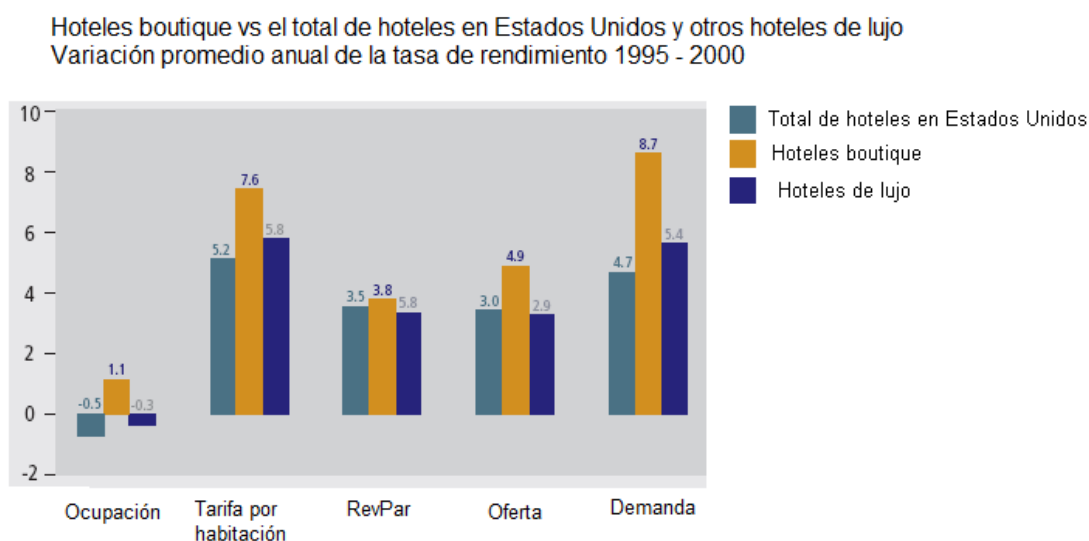


Fig. 25 Gráfica de comparación de hoteles boutique vs el total de hoteles y hoteles de lujo de Estados Unidos. Promedio de variación anual de las tasas de rendimiento 1995 -2000

3. Características

Al estar dirigidos a un mercado que busca un valor agregado además de la comodidad, el hotel debe contar con elementos que le brinden algo adicional, fácil de percibir para los huéspedes y usuarios. Se pueden mencionar entre los elementos más importantes:

²⁷ Page, Stephen J. TOURISM MANAGEMENT: MANAGING FOR CHANGE, 3rd Edition, Butterworth-Heinemann, 2009, p. 528.

²⁸ <http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache%3AilvH6csYt-EJ%3Awww.locumconsulting.com%2Fpdf%2FLDR7BoutiqueHotels.pdf+boutique+hotels+fad+or+phenomenon&hl=es&gI=gt&sig=AHIEtbTTe3nNb5KA9dSHJ-JXO17yfNwRtw&pli=1>. Fecha de consulta: 23 de octubre de 2009

Ubicación: En lugares icónicos, ricos en historia y cultura, atractivos al turismo.

Exclusividad:

Característica primordial para un mercado exigente y sofisticado, sinónimo de lujo.

Además ofrece un número limitado de habitaciones, este puede ser con un máximo de 60 habitaciones y un mínimo de 3.



Fig.25 W Hotel Mariposa, Hong Kong

Calidad del servicio que se ofrece: Se traduce en estándares orientados a satisfacer las necesidades del cliente y a ofrecer experiencias que resulten gratas en el servicio como el orden, el aseo, el buen gusto, las personas



Fig.26 Lato Boutique Hotel, Heraklion, Grecia

agradables, las actitudes positivas, la comunicación efectiva, las destrezas necesarias como personal bilingüe, entre otras.²⁹

Servicio personalizado:

Más colaboradores promedio por huésped, con el objetivo de proporcionarles la excelencia de la

que se habla. Cuidando detalles como el registro de las preferencias de un huésped como música, bebidas y comidas, productos y servicios especiales

²⁹ http://www.boletin-turistico.com/pruebas/blog.asp?ID_miembro=12, Fecha de consulta 19 de mayo de 2009.

que utiliza, entre otros, que ayudan a sorprender a cada cliente que regresa al hotel.

Decoración distintiva:

Cada elemento decorativo se concibe para el espacio en donde se coloca; se cuidan especialmente factores como el mobiliario, la textura, color de las paredes y el piso, lo que hace que cada espacio —en especial las habitaciones— sean únicas y el huésped tenga la



Fig. 27 Hotel Abalú, Madrid, España

opción de escoger la que más se ajuste a su estilo propio. Se combinan elementos contrastantes como sería el empleo de antigüedades con la tecnología más reciente.



Fig. 28 In Fashion Boutique Hotel, Playa del Carmen, México

En algunos hoteles *boutique* europeos existe la tendencia de invitar a decoradores o diseñadores de renombre para que se encarguen de la decoración del mismo para brindar una mejor distinción

al establecimiento.³⁰ Tras esta idea está el concepto de “hotel de diseñador” o de “marca”, otra tendencia iniciada por Ian Schrager.

³⁰ HOTELES-BOUTIQUE, Revista D, Prensa Libre No. 196, 6 de abril de 2008

Los hoteles *boutique* tuvieron aunque no sólo en Europa, sino también en otros países como los Emiratos Árabes Unido. Aquí se han creado hoteles de extremo lujo, decorados y diseñados por personajes como el golfista Tiger Woods, Giorgio Armani, Versace, Elie Saab, entre otros. Estos diseñadores buscaban ampliar la versatilidad de su marca y experimentar en diversas áreas, llegando a “vestir” edificios con el sello personal de cada uno.³¹

Entretenimiento:

Puede ir desde la observación de detalles arquitectónicos y decorativos, como se describía en el párrafo anterior, hasta actividades fuera de lo cotidiano como música en vivo, salas de lectura, jardines excepcionales, piscinas sin fin, visitas a sitios especiales, además de las actividades convencionales como el *spa*, jacuzzi y otros servicios.³²

4. Tipos de Hoteles boutique

Según la autora Lucienne Anhar de la empresa *The global hotel consultant HVS*, existen dos tipos de hoteles *boutique* clasificados según el lugar en donde se encuentran localizados; así



Fig. 29 Hotel Boutique Habita, México D.F.

existen los hoteles boutique urbanos y los denominados hoteles boutique en áreas de recreo.

³¹ <http://www.bleucoast.com/hoteles-de-lujo-decorados-por-prestigiosos-disenadores.html>

³² <http://www.zarahotels.com/sp/filozofiank.php>, fecha de consulta 19 de mayo de 2009

Al referirse a los de ciudad se habla de hoteles que siguen las tendencias de la moda del momento buscan lugares que les brinden un toque “*chic*”.

Aunque muchos empresarios han creado hoteles boutique en las grandes capitales de la moda, cada vez más empresas hoteleras están dirigidas a ciudades menos cosmopolitas, ya que se considera que tienen un gran potencial: ciudades vibrantes y zonas residenciales, pero en menor escala con el ambiente discreto que el mercado busca.

El estilo y el diseño de los hoteles urbanos se diferencia de los hoteles tradicionales, en que utilizan en sus decoraciones y ambientes detalles más novedosos, combinando elementos históricos y el arte.



Fig. 30 Mondrian Hotel South Beach, Miami

Los *resort* en cambio, se encuentran en destinos enfocados a turismo masivo y brindan a sus huéspedes la oportunidad de explorar y vivir una experiencia única sin sacrificar el lujo, que juega un papel primordial en la agenda.

Generalmente cuentan con más de 100 habitaciones hasta un máximo de 160, debido a la cantidad de turistas que pueden llegar a recibir. Cada hotel *boutique* debe crear su propio “sabor” por el cual se reconocerá, siendo la calidad y suntuosidad la única característica similar que tengan entre sí.

5. Concepto alrededor del mundo

Al identificar los dos tipos de hoteles *boutique* que se encuentran en el mercado se observa que en Europa y América Latina, predominan los hoteles *boutique* de ciudad, con un número bajo de habitaciones (entre 3 y 30). El entorno es discreto y ayuda a que cada huésped se sienta como una celebridad de incógnito.³³

En Estados Unidos el concepto difiere un poco en los detalles. Los hoteles *boutique* son propiedades en donde el número de habitaciones varía entre 60 a 160 habitaciones.³⁴ Existen algunos operadores de renombre entre los que están, Kimpton, Joie de Vivre, Starwood y The South Beach Group que se han dado a conocer por brindar a los turistas las mejores opciones de hoteles *boutique* en Estados Unidos, la mayoría en edificios sobresalientes con más de 100 habitaciones.

A nivel mundial los hoteles *boutique* han cobrado auge al punto de crear organizaciones que se encargan de promover los hoteles a nivel nacional e internacional. Cada una de estas organizaciones define los estatutos específicos con los que debe cumplir todo aquel que desee llamarse “hotel *boutique*” y revisan que se cumpla con cada uno de ellos, realizando auditorías para no ofrecer al cliente un producto que no represente adecuadamente su respaldo.³⁵

De acuerdo a los registros de la publicación especializada *Trends in the Hotel Industry*, en el año 2006 los hoteles *boutique* obtuvieron mejores resultados que los hoteles de marca o de diseñador y los convencionales en cuanto a niveles

³³ http://www.hosteltur.com/noticias/38272_hoteles-boutique-crecen-mas-espana-europa.html, fecha de consulta 16 de mayo de 2009

³⁴ Brymer, Robert, Hashimoto, Kathryn, HOSPITALITY & TOURISM AN INTRODUCTION TO THE INDUSTRY, Ninth Edition, Portland, Oregon, Kendall/Hunt Publishing Company, 2000, p.99 a la 101

³⁵ <http://www.luxurybooking.com.ar/hotelboutique.html>, Fecha de consulta 19 de mayo de 2009

de ocupación 74.5% versus 72.9%, el precio promedio diario figuraba entre los US\$198.68 vs. US\$153.59 y los ingresos por habitación disponible eran de US\$147.02 vs. US\$111.03.³⁶

6. Servicios que ofrecen los hoteles *boutique*

Como es natural, los hoteles boutique ofrecen los mismo servicios que los hoteles convencionales, pero se esfuerzan por proveer a los clientes algunos detalles especiales en los servicios, se pueden enumerar los siguientes:

- Restaurantes que ofrecen las últimas tendencias culinarias. El restaurant constituye un atractivo más dentro de sus instalaciones y su decoración

debe ser tan creativa como la presentación de sus platillos.³⁷



Fig. 31 The Tides Riviera Maya, México

- Room service: Éste es para la comodidad de algunos huéspedes que se sientan muy a gusto en su

habitación, se les llevan los alimentos hasta la puerta de su habitación.

³⁶ http://cidtur.eaeh.tur.cu/boletines/Panorama_Hotelero/dic2006/diseño_hotelero.htm. Fecha de consulta: 9 de octubre de 2009

³⁷ <http://www.awahotel.com/es/servicios.php>. Fecha de consulta: 9 de octubre de 2009

- Spa: Donde se encuentran las salas de masajes, aroma-terapia, sauna, baño de vapor, gimnasio, jacuzzi y piscina cli-matizada, tratamien-tos especiales novedosos (que se constituye a su vez en otro atractivo), etc.
- Lavandería: Facilita la comodidad del huésped. Aunque se ofrece el servicio, no necesariamente se tiene instalado equipo para éste fin dentro del hotel, sino se envía fuera de la propiedad, como un servicio subcontratado.

- Amenidades (*Amenities*): En los hoteles *boutique* suelen ser artesanales o origi-narias del lugar en donde esté ubicado el hotel o exclu-sivamente elabora-dos para éste, las marcas utilizadas juegan un papel importante, ya que agregan a la propie-dad un toque de exclusividad.



Fig. 32 Micro cine, Hotel Bellini, Argentina

- Tecnología: Ésta dependerá del tipo de hotel que sea, pero por lo general tratan de consentir al huésped con la más alta tecnología pensando en los más pequeños detalles como internet inalámbrico, *ipod dock* (*bocinas para ipod*), teléfono inalámbrico, cajillas de seguridad para laptops con cargador interno.
- Espacio para lectura

- **Micro cine:** Esta atracción se está volviendo una nueva tendencia en los hoteles *boutique* de las grandes ciudades. Consiste en una sala de cine dentro de las instalaciones del hotel, en donde se proyectan filmes diferentes cada noche.³⁸

- ***Business center:*** Este servicio se ofrece en los hoteles boutique, los cuales se dirigen a un mercado ejecutivo, que viaja y prefiere la comodidad y el lujo, sobre lo convencional. En el *business center*, se

prestan los servicios con los que cuenta una oficina con todo lo que el huésped necesite.



Fig. 33 Solárium, Hotel Las Ramblas, Barcelona, España

- ***Lounge:*** Es un área destinada para comer y beber, pero menos formal que un restaurante.

- **Solárium:** Es un sitio acondicionada para que se pueda recibir la luz del sol directamente.

- Menú de almohadas

- Tours y *shuttles*

- *Valet Parking*

³⁸ http://www.brandchannel.com/features_effect.asp?pf_id=275 Fecha de consulta: 8 de septiembre de 2009

7. Ventaja diferencial de los hoteles *boutique* en comparación a los hoteles convencionales

a. **Ventaja Diferencial:** “Se entiende por ventaja competitiva o diferencial, cualquier característica de la organización o marca que el público considera conveniente y distinta de las de la competencia”.³⁹

Existen dos fuentes generadores de una ventaja competitiva, la diferenciación y el liderazgo de costos, los cuales deben ser mantenidos durante el tiempo, de lo contrario dicha ventaja se convierte en comparativa y esto significaría que ven a la organización como a cualquier otra de la competencia.

Las ventajas diferenciales con las que cuentan los hoteles *boutique* son varias en relación a los hoteles convencionales, éstas son:⁴⁰

- Las habitaciones al ser totalmente diferentes, cada visita del huésped podrá disfrutar de una habitación totalmente nueva.
- El servicio de estos hoteles es verdaderamente personalizado, ya que al ser pocas habitaciones, cuentan con el personal suficiente para atender cada una de las necesidades de los huéspedes y proyectan esta seguridad a sus huéspedes.
- Algunos de estos hoteles cuentan con un porcentaje de dinero el cual les permite satisfacer los caprichos de los huéspedes.
- Al contar con instalaciones relativamente pequeñas, tienen la alternativa de cambiar la decoración y ambientación de sus áreas con mayor facilidad que un hotel convencional.
- La certeza de que en cualquier habitación que se quede, estará gozando de la comodidad de una *suite*.
- Contar con la más alta tecnología al alcance de su mano.

³⁹ Stanton, Etzel y Walter, FUNDAMENTOS DE MARKETING, Editorial Mc. Graw Hill, Edición número 11, México 2000 p. 250

⁴⁰ Entrevista sostenida con Teresa Monroy, Directora de Operaciones, El Convento Hotel Boutique.

- Disfrutar de un espacio exclusivo en un destino maravilloso.
- Instalaciones decoradas con gusto e innovación en un espacio conservador y colonial.
- Se ofrecen amenidades (*amenities*) y accesorios como batas y pantuflas garantizando la más alta calidad.

Entre otras.

CAPÍTULO III: HOTELES *BOUTIQUE* EN LA ANTIGUA GUATEMALA

1. La Antigua Guatemala como destino turístico:

Ubicada en el corazón de San Juan Sacatepéquez a 45 Km. de la Ciudad Capital, es un destino reconocido mundialmente por su riqueza cultural y natural, que abarca desde joyas arquitectónicas hasta tres grandes volcanes que rodean el Valle de Almolonga, el Volcán de Agua, de Fuego y Acatenango.



Fig 34 Arco de Santa Catarina, La Antigua Guatemala

Se considera una de las ciudades que atrae más turismo al país, porque conserva gran parte de la historia, pues ahí se fundó la tercera capital española hace 468 años; la Ciudad de Santiago de Los Caballeros de Guatemala las primeras dos fueron La Ciudad de Gracias a Dios, establecida en el territorio hondureño y luego la Ciudad de Santiago de Los Caballeros de Guatemala en Iximché y tras un terremoto devastador en el año de 1773, la Ciudad se trasladó del Valle de Panchoy, hacia el Valle de la Ermita, cambiando su nombre a la Nueva Guatemala de la Asunción (actual Ciudad de Guatemala), permitiéndoles a sus pobladores que se encargaran de reconstruirla y conservarla en el tiempo.

Posteriormente en 1979, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) la declaró "Patrimonio Cultural de

la Humanidad”, ya que cumple con los requisitos de su definición de las áreas históricas: *“Son parte del ambiente diario de los seres humanos de todo el mundo. Ellas representan la presencia viva del pasado que las formó, son la evidencia tangible de la riqueza y diversidad cultural y de actividades sociales y religiosas. Su conservación e integración a la vida de las sociedades contemporáneas es un factor básico en la planificación de poblados y del desarrollo de la tierra. La concentración en la vista de las ciudades ha incentivado la preservación de cada área histórica como un todo, abarcando no sólo sus elementos físicos, sino también las actividades humanas que engendra. La meta es preservar el rostro humano de las ciudades y de ese modo conectar la vida contemporánea con el pasado y contribuyendo a la identidad cultural y orgullo cívico”*.⁴¹

Este reconocimiento le atrajo muchas miradas, ya que esta organización lo ha otorgado a 812 lugares de esta categoría por diversas razones, entre ellas los esfuerzos realizados para su reconstrucción y constante revitalización, así como el respeto de normas de conservación⁴² que mantienen estos tesoros muy parecidos a su estado original.⁴³

También se hizo acreedora del título de “Ciudad Monumento de América” en el año de 1965 por el Instituto Panamericano de Geografía e Historia. Además,



Fig. 35 Reconocimiento 2009 de Wanderlust Magazine

⁴¹ www.unesco/worldheritagecommission/html Fecha de consulta: 7 de noviembre de 2009

⁴² Ver Anexo 5

⁴³ <http://www.viajeaguatamalacom/especiales/antiguaguatemala/main.htm>. Fecha de consulta: 7 de noviembre de 2009

se decretó “Monumento Nacional” en Asamblea Legislativa en 1944, así también se nombró “Ciudad Benemérita” en 1948. “Tacita de Plata” en 1961 por acuerdo gubernativo. Y este año fue nombrada “La Mejor Ciudad Destino Turístico” por la revista londinense Wanderlust, compitiendo con ciudades como Kioto, Japón y Boston, Estados Unidos.⁴⁴

En la actualidad la ciudad de La Antigua Guatemala ocupa, de acuerdo al INGUAT, el segundo lugar entre las ciudades más visitadas del país.

Algunos de los elementos que hacen a La Antigua un lugar tan atractivo están:

a. Arquitectura: La construcción de La Antigua sigue un estilo Barroco con influencias españolas y árabes. Presenta la mezcla de técnicas y materiales originarias de la cultura Maya, con técnicas, estilo e incluso materiales procedentes de España.

Las casas en su mayoría son amplias con una serie de cuartos conectados entre sí rodeando un patio central, el cual cuenta generalmente con una pileta o fuente que refresca el ambiente.

La fachada de las casas se caracteriza por sus grandes ventanas con balcones de hierro y en algunos casos todavía se logran apreciar balcones de madera tallada.⁴⁵ Son igualmente característicos los arcos y las cúpulas.

⁴⁴ http://www.investinguatemala.org/index.php?option=com_content&task=view&id=82&Itemid=295. Fecha de consulta: 7 de noviembre de 2009

⁴⁵ Anleu de León, Vanessa, TESIS INVENTARIO Y ANÁLISIS FODA DEL CIRCUITO TURÍSTICO DE LA ANTIGUA GUATEMALA, IFES, Guatemala, 2003, p. 41

b. Cultura: La combinación de las tradiciones españolas fusionadas con las de la cultura local, dieron como resultado una serie de bailes y danzas representando la época colonial, platillos y festividades religiosas celebradas de una forma única.

La más emblemática es Semana Santa, en la cual se conmemora el Vía Crucis vivido por Jesucristo a través de las procesiones, en las que se aprecian imágenes lujosamente vestidas sobre el anda en la que se representan distintos motivos religiosos y se acompañan de música escrita especialmente para la ocasión.

Esta es una de las festividades más esperadas, tanto por los turistas como por los locales. Las calles se forran de alfombras hechas de aserrín teñido a mano y elaboradas con moldes de madera o cartón, por los fieles y voluntarios esperando el paso de las procesiones.

Las celebraciones de Cuaresma inician el Miércoles de Ceniza y terminan con el Domingo de Resurrección.⁴⁶

c. Mercados: La Antigua Guatemala, es reconocida por la variedad de artículos artesanales que se encuentran en sus mercados y tiendas, es el destino ideal para comprar objetos decorativos con el toque rústico o colonial que caracteriza las artesanías guatemaltecas, además se encuentran antigüedades, flores, cuadros y dulces entre otros muchos.

⁴⁶ HOLY WEEK IN GUATEMALA, INGUAT Folleto de información turística

Se encuentran muebles hechos a mano, de madera o hierro forjado; puertas, bancas, salas completas, candelabros, así como candelas de una gran variedad de formas, colores y tamaños. Es común encontrar también azulejos, figuras y vajillas de



Fig. 40 Mercado de Antigua Guatemala

cerámica policromada en las cuales se hace notoria la herencia árabe o morisca. Se encuentran asimismo artesanías de cuero, jarcia, vidrio y pinturas de diversos estilos.

Una artesanía reconocida por su belleza y complejidad son los tejidos típicos, que se hacen a mano con telares especiales, elaborados comúnmente por mujeres indígenas de la localidad. También se pueden apreciar figuras y joyas de jade, plata y ónix (extraído de canteras ubicadas dentro del territorio nacional.)

Además de las tiendas formales, hay vendedores ambulantes los cuales ofrecen artículos igualmente trabajados a mano, a precios más cómodos y sin necesidad de llegar hasta los mercados.

Entre los mercados más grandes e importantes de La Antigua Guatemala se pueden encontrar:

Mercado Nim-Pot: Es un mercado ubicado a unas escasas cuatro casas del Arco de Santa Catarina en donde se encuentran, desde edredones hasta calendarios de Guatemala y títeres tejidos a mano. Se venden máscaras y figuras de madera, traídas desde varios puntos de Guatemala como Quetzaltenango y Chichicastenango. En él se pueden encontrar distintas figuras de Maximón e incluso exhiben la forma como se venera en los distintos pueblos de Guatemala. También se pueden ver artículos como güipiles regionales, sombreros y trajes típicos para hombres.

Mercado Local: Está ubicado en la Alameda Santa Lucía, los días en que hay mayor movimiento son los días lunes, jueves y sábado. Es al aire libre y se pueden encontrar toda clase de artículos, desde productos agrícolas hasta flores y ropa.

Mercado de Artesanías de la Calle de Santa Lucía: Está ubicado en Calle de Santa Lucía a un costado de la terminal de buses. Anteriormente estaba ubicado en el Atrio de la Compañía de Jesús. En la ubicación actual es un mercado cerrado y más seguro, además, es uno de los lugares en donde están congregados la mayoría de los propietarios de fábricas de artesanías. Se encuentran joyas de plata, jade, concha, coral y distintas piedras, además, artículos como bolsos de manos, billeteras, llaveros de cuero, candelabros de madera, cortes y güipiles.

Otro mercado es el que está ubicado al lado del tanque “La Unión”, por lo cual el mercado es conocido con el mismo nombre, a pesar de ser un mercado pequeño, cuenta con artesanías de todo tipo y se pueden observar a las mujeres indígenas trabajando en los telares los textiles típicos, además de las artesanías acostumbradas.

d. **Talleres de artesanías:** Estos fueron establecidos desde los tiempos de la colonia, ya que se fueron heredando de generación en generación los oficios como herrería, carpintería, sastrería, zapatería y alfarería entre otros, pronto los guatemaltecos se fueron especializando en estas áreas y colocaron dentro de La Antigua y sus alrededores talleres en donde ponen en práctica sus oficios.

Para la conservación de estos oficios los artesanos se agruparon y formaron la “Gremial de Artesanos de La Antigua Guatemala”, en donde cada uno de los talleres guarda maquinaria original con la que se empezó a trabajar cada uno de estos oficios, así como muestras del trabajo tan especializado que se realiza.



Fig. 37 Jarrones de cerámica pintados a mano



Fig. 38 Joyas y figuras elaboradas en jade y oro

Entre los principales talleres se encuentran:

La Casa del Jade: En donde se trabaja jade y jadeíta originaria de Guatemala, de diversos colores (blanca, verde, negra, lila) y se combina con plata, piedras y otros componentes.

En este taller se puede observar cómo se trabaja con este material y se realizan diferentes figuras y joyas.⁴⁷

Cerámica Arriola Rodenas: Allí se fabrican artículos de cerámica pintados a mano, su especialidad son las miniaturas.

Herencia en Madera: Se venden muebles y accesorios decorativos combinando la madera y la forja. Es uno de los talleres más antiguos del lugar con más de cien años de existencia.

Cerámica San José: Es una fábrica en donde se trabaja la cerámica y el barro hecho y pintado a mano, se realizan piezas decorativas en miniatura y joyas.

Taller de Enrique Cruz España: Se trabajan todo tipo de especies de aves locales en cerámica, se caracterizan por sus colores intensos.

Taller De Bronce: Se dedican a trabajar artículos decorativos y muebles en bronce reciclan los materiales aprovechándolos al máximo, el trabajo es totalmente hecho a mano, por lo que su elaboración es lenta.

Taller Juárez Nietos: Trabajan el metal repujado en plata, candeleros, cálices y resplandores para imágenes, además trabajan con hierro forjado y restauran piezas deterioradas.

⁴⁷ LA ANTIGUA GUATEMALA, INGUAT, Folleto de información turística

Platería y Jade Pérez: Venden piezas de jade y plata trabajadas a mano, así como figuras decorativas de los mismos materiales.

Jades, S.A: Es uno de los talleres más famosos a nivel nacional e internacional, ya que se ha dado a conocer por su promoción en revistas internacionales y publicaciones amistosas para turistas, además, fue uno de los primeros talleres en establecerse en La Antigua Guatemala trabajando joyas en jade combinándolo con otros materiales.



Fig. 39 Taller de Jades, S. A.

Cerería Del Pinal: Se dedican a fabricar todo tipo de candelas y velas de una gran variedad de colores, formas y aromas.

Loza Montiel: Es un taller interactivo en donde se puede observar el proceso de elaboración de piezas de cerámica, mayólica y alfarería.

e. **Escuelas de idiomas:** La Antigua Guatemala también es un destino buscado por quienes desean estudiar español la cantidad de estas escuelas. Es un atractivo ideal para llamar la atención de los turistas jóvenes que desean involucrarse con la cultura del país y aprender haciéndolo de manera práctica.

El INGUAT regula estas escuelas y se cerciora de la forma en que se enseña español sea la más adecuada y didáctica, logrando que los alumnos puedan escribir, leer y mantener conversaciones en español fluido. Se deben encargar de promover la cultura, historia y atractivos turísticos del país con información siempre actualizada.

f. **Visitas y tours:** Otra de las actividades por las que La Antigua atrae muchos visitantes es por apreciarse como una experiencia diferente; los tours a caballo y en carreta le dan la sensación a los visitantes de regresar en el tiempo. Estos tours pueden ser por la ciudad o hacia sitios de interés como el Cerro de la Cruz desde el cual se puede observar una vista panorámica de la ciudad.

También se organizan visitas a diferentes fincas de café, macadamia y flores que se ubican a los alrededores de la ciudad y se ofrecen tours guiados para conocer el proceso de plantación y cosecha de los cultivos. Algunas fincas se han habilitado para recibir huéspedes ofreciéndoles vivir la experiencia completa. Este “agroturismo” se dirige específicamente a un mercado que le interesa la agronomía o conoce la calidad de los productos que se exportan.

g. **Monumentos:** La Antigua Guatemala tiene como uno de sus principales atractivos los monumentos de la época colonial; muchos de ellos forman parte de la historia de Guatemala y le permiten al visitante vivir una experiencia fuera extraordinaria.

Entre los más importantes están:

La Plaza Mayor: es el centro histórico de La Antigua Guatemala, también se le llama Plaza de Armas. A partir de ahí se trazan las calles y avenidas en forma de cuadrícula. Alrededor de esta plaza se ubican los edificios principales: el Palacio del Ayuntamiento, el Portal del Comercio, el Palacio de los Capitanes Generales, el Palacio Episcopal, el Portal de la Panaderas y la Catedral. En el centro se encuentra la “Fuente de las sirenas”, icónica de La Antigua Guatemala.

Palacio de los Capitanes Generales: Fue una de las primeras estructuras de dos niveles construida en La Antigua; contaba con una capilla, una sala de audiencia, la Casa Real, la Casa de la Moneda y el Calabozo. Además, contaba con habitaciones para la guardia, la milicia, jardines, caballerizas, cocinas y cocheras.⁴⁸

Se puede observar en este edificio el escudo de la Casa de Borbón con el nombre de Carlos III tallado en piedra.

Real Casa de la Moneda: Era el lugar designado por la Corona Española para acuñar monedas en ese tiempo llamadas “cortados”, datan del año de 1733.

Palacio del Ayuntamiento: En él funcionaba el ayuntamiento, el cual contaba con una sala de cabildo, la policía, una sala de tribunal y una cárcel (la cual en la actualidad ha sido convertida en museo de armas), muebles antiguos y

⁴⁸ Anleu de León, Vanessa, TESIS INVENTARIO Y ANÁLISIS FODA DEL CIRCUITO TURÍSTICO DE LA ANTIGUA GUATEMALA, Guatemala, 2003, p. 54

pinturas de los siglos XVII y XVIII. El área del palacio está ocupada actualmente por las oficinas de la Municipalidad.

Palacio Episcopal: Fue un edificio con gran importancia para la Iglesia en Guatemala. Se puede ingresar actualmente él por las ruinas de la Catedral. Todavía se puede admirar la cocina del segundo nivel y las pinturas murales al fresco en las paredes y columnas. Hoy en día una parte del palacio alberga la Casa de la Cultura de La Antigua Guatemala y la biblioteca “Francisco Antonio de Fuentes y Guzmán”.

h. Museos: Gracias a su riqueza cultural, La Antigua cuenta con numerosos museos en donde se pueden apreciar tejidos típicos de la región, arte, artesanías, esculturas y arquitectura de la época colonial.

Entre los principales museos se encuentran:

Museo de Arte Colonial: Está ubicado en el edificio que perteneció a la Universidad de San Carlos en la época colonial. Cuenta con colecciones de escultura policromada y pintura al óleo de artistas como Juan de Correa, Miguel Cabrera, Cristóbal de Villalpando y Thomas de Merlo. Los visitantes pueden ver un diorama diorama que representa como se impartían las clases y cómo se realizaba el examen privado en la Universidad.

Museo de Santiago: También conocido como “Museo de Armas” se encuentra ubicado en el Palacio del Ayuntamiento. Se exhiben piezas coloniales de cerámica, hierro, muebles, vestimentas, una colección de “cortados”⁴⁹, pintura,

⁴⁹ “Cortado”: moneda utilizada antiguamente en Guatemala.

armas, artillería del XIX, las celdas de la cárcel, y salones que recrean el ambiente jurídico de la época.⁵⁰

Museo del Libro Antiguo: Se encuentra ubicado en el Palacio del Ayuntamiento, en donde se estableció la primera imprenta del Reino de Guatemala. El primer impresor fue José Pineda Ibarra; se guarda en este museo una colección de Biblias, tratados teológicos y libros manuscritos de música de los siglos XVI a XIX. También cuenta con una réplica de la primera imprenta utilizada en Guatemala.⁵¹

Museo de El Santo Hermano Pedro: Está localizado en la antigua sacristía del templo de San Francisco. En exhibición se tienen el sombrero del Hermano Pedro, donde llevaba siempre la imagen del Niño Jesús, su campana, los instrumentos de penitencia, su hábito, ropa interior, su bastón y la pandereta con la que celebró las primeras posadas en Guatemala, entre otros objetos. Además, se exhiben objetos que forman parte de la historia de los franciscanos en Guatemala, una colección de pinturas y de libros de coro.

Centro Cultural La Azotea: Se localiza en Jocotenango, y reúne una colección de instrumentos musicales, trajes y pinturas indígenas, en los que se reflejan rituales mayas del altiplano. Hay, además, una representación de Maximón en donde se muestra cómo sus seguidores le adornan a este personaje.

Museo del Café: Muestra cómo funciona y funcionaba un molino de café, además, relata un poco de la historia del mismo, su proceso de siembra, cosecha y tostado.

⁵⁰ Ibidem p. 59

⁵¹ Ibidem

Museo del Vidrio o Museo Colección 2000: Está ubicado en “La Casa Antigua El Jaulón”, es uno de los museos mejor montados de La Antigua Guatemala. Exhibe una colección de más de 400 piezas de arte maya precolombino y los temas de las piezas prehispánicas se repiten en piezas de vidrio traídas de Francia, Italia y Suecia.⁵²

Museo Casa del Tejido Antiguo: Es un museo muy interesante, ya que permite a los visitantes interactuar con las tejedoras que se encuentran trabajando en el telar de pie y de cintura, además, le permite vestirse según la tradición de varios pueblos guatemaltecos y comprar prendas o joyas elaboradas a mano. Hay una exhibición de trajes típicos de toda Guatemala y se relata brevemente la historia de las tradiciones guatemaltecas.

Centro Cultural Casa Santo Domingo: Se encuentra en las instalaciones del Hotel Museo Casa Santo Domingo, el cual está establecido en el antiguo convento de Santo Domingo. En el área ocupada por la antigua iglesia, el claustro, cocina, refectorio, los establos, se encuentran cuatro salas en donde se presentan esculturas en madera, pinturas y objetos de plata de los siglos XVI, XVII y XVIII. En el museo arqueológico presentan una colección de artículos mayas y ánforas encontradas en las excavaciones durante la construcción del hotel. En la Cripta del Calvario se encontró una pintura mural original y restos humanos que se presume eran de personas del clero.

Casa Popenoe: Fue la “Casa del Oidor o del Capuchino” en tiempos de la colonia. En 1929 Wilson Popenoe la compró y restauró en los años siguientes

⁵² Ibidem p. 60

utilizando elementos coloniales o reproducciones. Esta casa abierta al público, es de estilo mudéjar, cuenta con una ventana de postino con barrotes de madera, entrada de zaguán con tocadores en alto (para quienes llegaban caballo), marcos tallados en piedra, corredores con gárgolas, muebles coloniales, lámparas y adornos de la época, además de una colección de pinturas, esculturas y obras de arte; se puede visitar también la cocina antigua, la sala de baño, el palomar y pasando por una escalera de caracol se llega a la terraza en donde se tiene una vista muy completa de La Antigua Guatemala.⁵³

i. **Iglesias:** La Antigua Guatemala cuenta con una gran cantidad de iglesias y conventos en sus calles y alrededores, a raíz de los terremotos ocurridos, algunas de estas iglesias están en ruinas y sólo se pueden apreciar sus esculturales fachadas y detalles de la arquitectura como sus paredes gruesas. Todas las iglesias son de estilo renacentista y barroco⁵⁴ y en su mayoría están habilitadas para el ingreso de turistas. Las principales son:

Parroquia de San José o “Catedral”: Tras los terremotos que sacudieron La Antigua Guatemala, hubo que reconstruirla varias veces y cuenta con 5 naves, 3 puertas con bóveda de tímpano hundido, decoraciones de ataurique y 20 nichos con diferentes imágenes y santos, además de obras de arte originales de la época colonial.⁵⁵

San Francisco el Grande: Está constituido por el templo, convento y colegio de San Francisco el Grande en donde se conservan los restos mortales del Santo Hermano Pedro de Betancur, por lo que recibe muchos visitantes interesados en su historia y fieles seguidores del Santo Hermano Pedro.

⁵³ Ibidem

⁵⁴ LA ANTIGUA GUATEMALA, INGUAT, Folleto de información turística

⁵⁵ Ibidem

Nuestra Señora de las Mercedes: El convento cuenta con la fuente más grande de toda La Antigua (27 mts. de diámetro), además de la fuente tallada en piedra que pertenecía al convento de San Francisco el Grande, ubicada en el atrio de la iglesia.

En el interior del convento se encuentran varios salones que actualmente están a disposición de las hermandades.⁵⁶

Escuela de Cristo: El interior de la iglesia cuenta con imágenes coloniales entre ellas el Señor Sepultado, la Virgen de la Soledad, un Cristo tallado, cuatro retablos, además de una pintura del siglo XIX restaurada por el Consejo Nacional para la Protección de La Antigua. En el claustro ubicado al sur de la iglesia, funciona actualmente el seminario franciscano que fue restaurado a mitad del siglo XX.⁵⁷

Nuestra Señora del Pilar de Zaragoza (Capuchinas): Fue el último convento que se fundó en la ciudad. Todos los artículos se trajeron a la Nueva Guatemala de la Asunción al momento de ser trasladada.

Alberga las oficinas del Consejo Nacional para la Protección de La Antigua Guatemala y en algunas áreas cuenta con figuras de cera representando algunas de las actividades cotidianas de las monjas que le habitaban.

⁵⁶ Ibidem

⁵⁷ ENCICLOPEDIA DE GUATEMALA, Grupo Editorial Océano, Barcelona, 2000, p. 45

En la planta baja se encuentra la portería y el locutorio, los salones de uso diario, salones de ornamentos, coro bajo, cámara mortuoria, refectorio y cocina.

En el segundo nivel se encuentra los dormitorios de las monjas y una enfermería con su sala, comedor y cocina. Cuenta con una torre o claustro circular de retiro con 18 celdas y 14 estaciones del vía crucis y un sótano techado con bóveda anular. La iglesia monástica, se encuentra actualmente restaurada en su totalidad, al fondo se encontraba el altar mayor y en el subsuelo las criptas de enterramiento de las religiosas.⁵⁸

El Calvario: se construyó al final de la Calle de los Pasos, por los Terciarios Franciscanos y data de mediados del siglo XVII. En él vivió el Santo Hermano Pedro y por tradición se conserva el árbol de “esquisúchil”, que fue sembrado por el Santo Hermano Pedro en el jardín. En su interior guarda óleos de Thomas de Merlo, e imágenes de importancia como la de la Virgen de Dolores, La Piedad y El Cristo Crucificado Del Calvario, conocido por tradición como “Cristo del Hermano Pedro”, entre otras.⁵⁹

La Recolectión: La iglesia fue abandonada por el terremoto de 1773 y sufrió más daños por la mano del hombre pues de allí se sacó piedras para nuevas construcciones. Con el terremoto de 1976 se destruyó el arco triunfal. La casa de Recoletos se rehabilitó en 1978 con fondos de la organización de Estados Americanos (OEA) y Consejo Nacional para la Protección de La Antigua Guatemala, a fin de que sirviera de sede del Centro de Restauración de bienes del Consejo, el cual después fue trasladado junto con las oficinas del Consejo a Capuchinas.⁶⁰

⁵⁸ Ibidem P. 46

⁵⁹ Ibidem P. 47

⁶⁰ Ibidem p. 48

Santa Catalina: Fue un convento de monjas de claustro de la orden de la Concepción. Las monjas solicitaron permiso para cerrar la calle y se construyó el arco, que hasta hoy se conoce como de Santa Catalina, el cual comunicaba el convento con el colegio. Actualmente se conservan las ruinas de la iglesia y del claustro principal del convento.

La parte del colegio se utilizó para casas particulares y hoteles luego del abandono de la ciudad en 1775.

San Jerónimo o la Real Aduana: Se construyó con la idea de albergar el colegio mercedario, pero al no contar con la debida autorización, se cerró y luego se instaló la Real Aduana. Tras los terremotos e inundaciones quedó en ruinas, pero sus jardines bien conservados, es visitado y utilizado para eventos culturales.

Santa Teresa: Actualmente la iglesia se encuentra en ruinas y en el área del convento se encuentra instalada la Cárcel para Hombres de La Antigua.

Belén: Inicialmente albergaba un hospital, un convento y una iglesia, fue abandonada tras el terremoto de 1773 y se ocupó por monjas capuchinas hasta 1873, actualmente, se utiliza el área del convento para retiros y le manejan las hermanas betlemitas.

Las Beatas de Belén: Se trata de un beaterio que tuvo más de 110 años de actividad, pero se destruyó con el terremoto de 1773 quedando únicamente en pie la iglesia, la cual fue nombrada el Santuario de la Virgen de Guadalupe. En

lo que era el beaterio hoy funciona el Colegio Belén dirigido por las monjas betlemitas.

La Concepción: Fue el primer convento de mujeres en Santiago; casi solo vivían mujeres que no tenían dote, y no se podían casar. Doña Juana de Maldonado y Paz, vivió ahí junto con sus criadas y la parte que fue diseñada exclusivamente para ella es la que aún se conserva. El altar de la iglesia y parte del convento se encuentran ahora dentro de un terreno de una casa particular.

Santo Domingo: Era uno de los complejos más importantes, La base del altar mayor aún existe y data de 1637. Aparte de la Iglesia aún se encuentran el claustro, fuentes, patios, cocinas y demás servicios, jardines, criptas y nichos de enterramiento para los frailes. Tras el terremoto de 1773 los frailes dominicos se trasladaron a la actual Ciudad de Guatemala, porque los daños eran irreparables. Posteriormente, se construyeron casa particulares y la escuela “Luis Mena”, luego en lo que fuera el claustro y con los materiales que allí se encontraban se construyó el Instituto Nacional para Varones Antonio Larrazábal, el cual fue demolido y trasladado a las afueras de La Antigua Guatemala La fuente se trasladó en 1934 a la entrada de la ciudad y luego a la Alameda de Santa Rosa donde se encuentra actualmente.

Fue restaurado por un arqueólogo y su esposa, lo habilitaron para que se utilizara como vivienda, hasta que lo vendieron a la sociedad Protunac, la cual construyó el Hotel Museo Casa Santo Domingo, dentro del cual se aprecian piezas coloniales adquiridas a través de los años, para recrear la majestuosidad que tenía en la época Colonial. Se construyó un retablo en la parte de lo que fuera la iglesia, utilizando piezas coloniales traídas de diferentes

lugares de Guatemala y que forman parte de una colección privada de la familia Castañeda Cofiño.⁶¹

Compañía de Jesús: Tras la expulsión de los jesuitas este edificio quedó abandonado hasta que en 1865 se instaló una fábrica de textiles. Posteriormente, su atrio albergó un mercado hasta 1976. Dos años más tarde, por iniciativa del CNPAG y la UNESCO, se inició el rescate de la fachada y luego la restauración del convento. En el convento funciona, desde 1997 el Centro Iberoamericano de Formación de la Agencia Española de Cooperación Internacional y en el atrio, se realizan actividades culturales.

Santa Clara: Es uno de los monumentos más visitados ya que cuenta con un jardín esmeradamente mantenido, además de la magnífica vista que tiene del Volcán de Agua. Este era un convento de dos pisos que contaba con claustros, habitaciones, salones de trabajo, y refectorio, además, de la iglesia de la cual todavía se aprecian el púlpito, altar mayor y criptas de enterramiento.

Iglesia de San Pedro: Durante ocho años esta iglesia fue utilizada como catedral, mientras se reconstruía la entonces Catedral Metropolitana de Santiago de los Caballeros de Guatemala. Fue abandonada aparentemente hasta que en 1869 se le reconstruyó de la manera en que se encuentra actualmente. Al lado se encuentra las obras sociales del Hermano Pedro; el edificio se ha restaurado con las mejoras necesarias para el funcionamiento del hospital y de la iglesia, la cual se encuentra al servicio de los fieles.

⁶¹ Ibidem p. 49

Ermita de Santa Ana: Data del año 1541, siendo la iglesia con más antigüedad de la Ciudad, fue modificada a través de los años y la construcción que se aprecia hoy es una mezcla de detalles adicionados en el siglo XVII en la estructura de estilo barroco. Su restauración se llevó a cabo en 1926 gracias al aporte de la señora Matilda Gray y en 1981 se rehabilitó la iglesia para el uso de los fieles.⁶²

Ermita de la Santa Cruz: Fue una parroquia que servía a familias indígenas. Su estilo arquitectónico es barroco y a mediados del siglo XX la Dirección General de Obras públicas inició los trabajos de restauración. Luego en 1968 se construyeron gradas y mejoras para el Festival de Arte y Cultural y en 1992 se realizaron otras mejoras. Actualmente es un complejo para eventos culturales y sirve de escenario para las obras que se presentan en el “Festival de Cultura Paiz” que se celebra en La Antigua Guatemala cada dos años.⁶³

Ermita de San José El Viejo: Posterior a los terremotos de 1773 albergó un tiempo a las monjas carmelitas y durante el siglo XIX se utilizó como tenería y como granero. En los años 90 la Fundación Granai & Towson patrocinó trabajos de rescate y restauración. Desde entonces se ha utilizado para representaciones artísticas.⁶⁴

Ermita de Candelaria: Estaba a cargo los monjes dominicos y se dedicaba a atender a familias indígenas; Hoy se conservan sus ruinas y en su atrio se ha construido una cancha de básquetbol.

⁶² Ibidem p.50

⁶³ Ibidem p.51

⁶⁴ Ibidem p. 51

San Lázaro: Junto a la iglesia se construyó un hospital para albergar a todos los leprosos de Santiago hasta 1773. En 1834 la propiedad se asignó para los usos del nuevo cementerio municipal, denominado “San Lázaro” y hasta la fecha cumple tal función. La iglesia fue restaurada en los siglos XIX y XX. Se restauró luego de los terremotos de 1976, y se habilitó nuevamente para los fieles desde 1981.⁶⁵

Capillas del Vía Crucis o de los Pasos: Ubicados en la Calle de los Pasos Fueron establecidas en propiedades del ayuntamiento de las cuales los hermanos de la Tercera Orden de San Francisco se hicieron cargo. En el interior de cada una de las capillas se reprodujeron imágenes de la pasión de Cristo representando las catorce estaciones del Vía Crucis. Permanecieron cerradas por un tiempo hasta octubre del 2002 cuando se reabrieron y se restauraron completamente gracias a la Fundación para la Conservación de la Ciudad de La Antigua Guatemala, quienes además colocaron dentro de las capillas óleos pintados por el artista Freddy Bonilla.

j. **Atractivos naturales:** Gracias a la ubicación de La Antigua Guatemala cuenta también con atractivos naturales como lo son los Volcanes por los cuales está rodeada, a pesar de que no están ubicados dentro del municipio se venden tours a estos sitios que resultan ser un atractivo para el turismo que busca aventura.

Volcán de Agua: Está ubicado entre el departamento de Escuintla, Guatemala y Sacatepéquez. Tiene una altura de 3,765 metros y los indígenas cakchiqueles lo llamaban Hunahpú. Es un volcán inactivo y ha sido uno de los volcanes más visitados y fotografiado por los turistas nacionales y extranjeros.

⁶⁵Ibidem p. 52

En la parte mas alta del cráter se eleva una torre, colocada por el Instituto Geográfico Nacional, además de torres de transmisión de radio y casetas. Desde la cima pueden apreciarse los volcanes de Acatenango, Fuego, y si está despejado, los volcanes Atitlán, Tolimán y San Pedro y en el cráter hay un refugio de madera donde se encuentra un Cristo Negro.⁶⁶

Volcán Acatenango: Se encuentra entre los municipios de San Miguel Dueñas, La Antigua Guatemala y el municipio de Acatenango. Desde su cumbre se puede observar el volcán de Fuego. Al noroeste se ve el Volcán de Santa María en Quetzaltenango, San Pedro, Tolimán y Atitlán en Sololá. Hacia el suroeste se divisan los Volcanes de Agua en Sacatepéquez y Pacaya en Escuintla. Es un volcán inactivo al igual que el de Agua y cuenta con dos cumbres o picos, que son el “Pico Mayor” con una altura de 3,975 metros y el “Yepocapa” conocido también como “Tres Hermanas o Tres Marías” con una altura de 3,880 metros. Es el tercer volcán más alto de Guatemala y es visible desde la ciudad de Guatemala. Es hermano gemelo del volcán de Fuego. La unión entre dos volcanes se conoce como “La Horqueta”.

En la cumbre del volcán se encuentran pequeños cráteres con fumarolas azufrosas.⁶⁷

Volcán de Fuego: Está localizado entre Alotenango, Sacatepéquez y Chimaltenango. Su altura varía debido a sus erupciones. Actualmente posee una altura de 3,763 metros. Su nombre en idioma cakchiquel es “Chi Gag” que

⁶⁶ Anleu de León, Vanessa, TESIS INVENTARIO Y ANÁLISIS FODA DEL CIRCUITO TURÍSTICO DE LA ANTIGUA GUATEMALA, IFES, Guatemala, 2003 p. 73

⁶⁷http://www.visitguatemala.com/web/index.php?option=com_content&task=view&id=265&Itemid=346 Fecha de consulta: 3 de noviembre de 2009

quiere decir “donde está el fuego”.⁶⁸ “La Horqueta”, tiene un drenaje especial llamado “Barranca Honda” por donde baja la lava.

Desde su cumbre se pueden observar el Volcán de Fuego y La Horqueta. Al noroeste se divisan el Volcán de Santa María en Quetzaltenango, San Pedro, Tolimán y Atitlán en Sololá, hacia el suroeste se ven los volcanes de Agua en Sacatepéquez y Pacaya en Escuintla.

Este es un volcán activo, sus cenizas han llegado hasta El Salvador y Honduras. Además, en las cercanías se escuchan retumbos y temblores. Estas erupciones continuas a lo largo de cuatrocientos años ha motivado su estudio por el personal técnico del Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología –INSIVUMEH- Este es el volcán más difícil de escalar, debido a que está cubierto de lava fría.

k. Poblados próximos: la ciudad de La Antigua está rodeada por varios pueblos cercanos, que aumentan el atractivo de la ciudad haciéndola una de las más completas y versátiles por las actividades que se pueden realizar en estos poblados. Los principales pueblos visitados son:

San Felipe de Jesús: Está aproximadamente a dos kilómetros desde la Plaza Mayor de La Antigua, y pertenece al mismo municipio, La iglesia fue reconstruida luego de los terremotos de 1976 y es un centro de peregrinación debido a la imagen del “Señor Sepultado”.

⁶⁸ Anleu de León Vanessa, TESIS INVENTARIO Y ANÁLISIS FODA DEL CIRCUITO TURÍSTICO DE LA ANTIGUA GUATEMALA, IFES, Guatemala, 2003 p. 74

Como una atracción adicional frente a la iglesia se encuentra un mercado típico en donde se venden tecolotes y alcancías de barro que son muy apreciadas tanto por turistas nacionales como extranjeros. También se pueden comprar artículos decorativos como servilleteros de madera, móviles de barro, dulces típicos y cajas de madera con paisajes pirograbados. Cerca de la iglesia se encuentra una fábrica de objetos de plata, en donde se observa a los artesanos trabajando con este material.

Jocotenango: Ubicado a tres kilómetros de La Antigua, allí se pueden encontrar talleres en donde se trabaja madera, especialmente la jacaranda, la raíz del café y la caoba. Fue uno de los pocos pueblos indígenas que se trasladó hacia la Nueva Ciudad de Guatemala, pero con el tiempo desapareció.

Ciudad Vieja: Se encuentra ubicada a seis kilómetros de La Antigua. Se cree que la ciudad estuvo establecida aquí, pero fue en una aldea llamada San Miguel Escobar; las ruinas conocidas como “El Palacio de Doña Beatriz” son probablemente vestigios de un pequeño monasterio Franciscano que habitó este lugar.

Ciudad Vieja era un suburbio de Santiago y fue otro de los pueblos trasladados al Valle de la Ermita, ahora ya desapareció, pero se ubicaba en donde está la hoy conocida Iglesia de La Inmaculada Concepción en la zona 10.

Santa María de Jesús: Está ubicada aproximadamente a diez kilómetros de La Antigua. Conocida por abastecer de madera para la construcción a Santiago en la época colonial, ahora se dedica principalmente a la agricultura y es muy conocido por el turista nacional y extranjero por sus mujeres tejedoras de

güipiles. En su plaza principal encuentra un templo construido en el siglo XVII, con un arco de entrada.

San Antonio Aguascalientes: Está ubicado a ocho kilómetros de La Antigua. Es conocido por sus tejidos hechos a mano en telar de cintura por las mujeres y los hombres utilizan el telar de pie. Estos tejidos se venden en la Plaza Mayor en donde también ofrecen clases de tejido en telar de cintura.

San Juan del Obispo: Está ubicado a 3 kilómetros de la Iglesia El Calvario, en las faldas del Volcán de Agua, la atracción principal es la Iglesia y el Palacio construidos en 1547 por el Obispo Francisco Marroquín. Servía como casa de descanso del obispo, fue una vicaría bajo la jurisdicción de los franciscanos de Santiago hasta poco después de la mitad del siglo XVII, cuando se le hicieron algunas mejoras 235. En el siglo XX, se restauró una capilla bajo el auspicio de Monseñor Rosell y Arellano.

Actualmente, el palacio está a cargo de las hermanas de Bethania y la Fundación Granai & Townson promueve exhibiciones de arte en sus instalaciones ayudando así a las hermanas a subsistir y costear las mejoras que son necesarias en el recinto.

La iglesia de estilo barroco, únicamente se abre para officiar misas; en su interior posee retablos que pertenecen al siglo XVII. La colección de arte que conserva como conjunto es una de las más apreciadas de la época Colonial.

2. La llegada de los hoteles *boutique* a La Antigua Guatemala

Como consecuencia el aumento de turistas interesados en hospedarse directamente en esta Ciudad emblemática, los propietarios de hoteles y diversas empresas aprovecharon la oportunidad de ofrecer a los clientes lugares en donde pudieran hospedarse motivados por los servicios adicionales que los diferenciasen de los demás hoteles.

En 1989 la estadounidense Mari Sue Morris, viaja a Guatemala y decide abrir un hotel que salga de lo cotidiano y abre el primer hotel bajo el concepto de *boutique* en La Antigua, La Posada Del Ángel.

La recepción de esta idea fue buena, tanto así que algunos personajes políticos, como Alvaro Arzú, Ex Presidente de Guatemala, Francisco Flores, Ex Presidente de El Salvador, Bill Clinton, Ex Presidente de Estados Unidos y el Príncipe Alexander of Saxe Gessaphe, de Alemania, entre otros, decidieron hospedarse en este hotel cuando visitaron La Antigua Guatemala.

Tras este suceso, el hotel empieza a aparecer en programas de televisión, reportajes de revistas y periódicos extranjeros y nacionales, brindándole a la Posada la imagen de ser un hotel de gran lujo y comodidad.

Con el paso del tiempo otros inversionistas ven la demanda que tienen estos hoteles, a pesar de tener precios relativamente altos comparados con el mercado dentro del cual se encuentran y deciden aprovechar la oportunidad de formar parte de esta tendencia en expansión.

Por esto, Mesón Panza Verde, tras abrir sus puertas como *bed and breakfast*, empieza a trabajar bajo el concepto de hotel *boutique*, ya que ofrece un estilo único, europeo e innovador, lleno de ostentoso lujo y comodidad.

Entre otros se puede mencionar al señor J. William Sharman Jr. gerente del *Lancaster Group*,⁶⁹ quien hace seis años tomó la decisión de adquirir una casa en La Antigua y convertirla una más de sus siete hoteles alrededor del mundo. *Lancaster* se caracteriza por establecer hoteles pequeños y lujosos, decorados por profesionales con gusto refinado y ofrecer el mejor servicio al cliente.⁷⁰

En la actualidad INGUAT no tiene una clasificación para estos hoteles, ni cómo regular o estandarizar los servicios con los que deben contar, sin embargo, en La Antigua Guatemala existen 20 hoteles *boutique*, algunos bajo la definición de hoteles de encanto y otros inscritos como *bed and breakfast*, no obstante todos están inscritos y avalados por esta entidad.

3. Características propias de los hoteles *boutique* en la región

Debido a todos los atractivos anteriormente mencionados, La Antigua es un lugar especialmente adecuado para ser el escenario de los hoteles *boutique*. De hecho en los últimos años su número se ha multiplicado y existen en la actualidad alrededor de 20.⁷¹

Entre éstas se pueden describir las siguientes áreas:

Infraestructura: Generalmente se instalan en casas antiguas de la época Colonial, cascos de fincas, conventos, muchos de ellos remodelados, pero siempre conservando el estilo barroco original.

⁶⁹ http://www.lancaster.com/About_The_Lancaster_Group.html fecha de consulta: 22/9/09

⁷⁰ Entrevista sostenida con Julia Solé, Gerente Administrativo Casa Encantada.

⁷¹ Información obtenida de visitas a los hoteles.

Cuentan con un número reducido de habitaciones, las cuales en su mayoría son *suites*.

Los corredores y áreas públicas están decorados con motivos religiosos o con antigüedades, de la época colonial o con elementos de arte contemporáneo.

Jardines: Éstos suelen ser en extensiones grandes y decorados con flores y árboles. En algunos de ellos se encuentran pérgolas, búcaros, fuentes, piscinas y jacuzzis .

La iluminación que se utiliza generalmente es a base de candelas o faroles, recordando la época colonial.

Habitaciones: Cada una está decorada de una forma particular. En general la decoración es sobria y combina diferentes texturas y colores. Es frecuente el uso de artículos artesanales propios de La Antigua o algún otro lugar de Guatemala como lo son la madera, el hierro y la cerámica entre otros.

Dentro de las habitaciones se pueden encontrar salas de estar con sillones forrados de pieles y telas típicas, madera tallada, así como muebles clásicos de estilo francés que rompan con el esquema de lo típico.

Los baños ofrecen las comodidades más modernas, cuentan con ducha y artesa o jacuzzi, el azulejo que recubre las paredes es pintado a mano y la grifería es de excepcional diseño y calidad.

Sobre las camas se colocan varias almohadas y cojines, los cuales le brindan una apariencia de comodidad a la cama. Éstas, por lo general son altas y las cabeceras que las decoran pueden ser de madera tallada a mano o de hierro

forjado. Algunas de las camas cuentan con “dosel”⁷², el cual imita las camas de la época colonial.

En algunos hoteles las sábanas de las camas están hechas de algodón egipcio de 600 hilos y cuentan también con un “duvet”⁷³ que lleva inserto un edredón de plumas el cual es contrastado con el “poncho”⁷⁴ típico hecho a mano, que combina con la decoración de la habitación.

Las lámparas suelen ser de vidrio y hierro forjado.

Decorando las paredes se pueden observar cuadros con motivos abstractos pintados por artistas nacionales u obras de pintores famosos o copias de éstas, así como fotografías de paisajes guatemaltecos y monumentos de La Antigua Guatemala.

Chimenea: Debido al clima templado que hay en La Antigua Guatemala, las habitaciones y salas de estar cuentan con chimenea y leña para calentar el ambiente con fuego de leña, que los empleados del hotel encienden cuando se les solicita.

Tecnología: Los hoteles, en su mayoría, cuentan con televisiones plasma o LCD con servicio de cable. Algunos otros hoteles, no tienen televisiones, para que el huésped pueda gozar de un genuino descanso.

También ofrecen música ambiental colocando un equipo de sonido en las habitaciones o bien alquilando *ipods* en Recepción, según sea el hotel.

⁷² Colgadura o techo que cubre un sillón, cama o algo similar y sirve como ornamento.

⁷³ Término que se le da a la bolsa en donde se coloca dentro el edredón.

⁷⁴ Término que se le da localmente a una frazada.

En todos los hoteles se ofrece el servicio de internet, tanto inalámbrico como en computadoras fijas que se encuentran al servicio de los huéspedes.

Amenidades (*Amenities*): Algunos son importados y otros son hechos localmente, todos con fragancias delicadas, a base de ingredientes orgánicos o naturales como manzanilla, lavanda, etc. y en algunos casos son de marcas reconocidas por los mercados a los que se dirigen, como *L'Occitane*⁷⁵.

Con frecuencia se presentan dentro de bolsas o recipientes elaborados de materiales orgánicos con telas típicas para que estén en armonía con la decoración.

Entretenimiento: Los hoteles organizan dentro de sus instalaciones presentaciones de diferentes géneros musicales, así como exposiciones de arte. También cuentan con solárium por si los huéspedes desean tomar el sol, visitar la biblioteca y salas de lectura.

Servicio: El servicio al cliente es de los mayores atractivos de estos hoteles. El personal habla hasta tres idiomas para facilitar la atención a los turistas extranjeros. El personal está debidamente uniformado con pulcritud y sobria elegancia.

Todos estos hoteles prestan el servicio de *shuttle* desde y hacia el aeropuerto y asesoran a los huéspedes en la planificación de un tour.

Alimentación: Todos los hoteles *boutique* brindan el servicio de desayuno, el cual está incluida en la tarifa que se paga por la habitación.

⁷⁵ Reconocida marca francesa de productos para el cuidado personal.

Son pocos los que ofrecen el servicio de almuerzo y cena, pero existen numerosos restaurantes de alta calidad en la ciudad.

Algunos de ellos cuentan con cafés y áreas específicas para realizar pequeños eventos sociales o empresariales, aunque esto no coincida con el concepto de hotel *boutique*. La dinámica que utilizan es reservar en su totalidad el hotel para las personas invitadas a dichos eventos.

4. Situación actual de los hoteles *boutique* en La Antigua Guatemala

En vista del crecimiento y aceptación que tuvo el concepto de estos hoteles en Guatemala; al igual que en otros países latinoamericanos, los propietarios de algunos hoteles *boutique* se organizaron desde hace un año para tener una representación ante Camtur y el INGUAT, dándole vida así a esta gremial llamada “Hoteles con Encanto”, ésta reúne a siete hoteles de este tipo ubicados en La Antigua Guatemala y como objetivo principal tiene el afianzar la calidad de los servicios con los que debería contar un hotel boutique.⁷⁶

Entre los agremiados se tienen convenios de reciprocidad y representa una de sus ventajas. Uno de estos es que al no contar uno de ellos con disponibilidad de habitaciones, puede referir a sus clientes hacia otro de los hoteles agremiados, conservando la tarifa del primero. Esto permite que el huésped se sienta bien atendido y no se pierda una venta.

Además, los hoteles que no cuentan con restaurante con servicio de almuerzo o cena, que son cinco de ellos, ofrece los servicios de los restaurantes ya sea de

⁷⁶ <http://www.prensalibre.com/pl/2006/noviembre/18/images/02e18nov06.jpg> Fecha 8 de mayo de 2009

Sit'z o de Las Mil Flores, para referir clientes a los restaurantes a cambio de una comisión.⁷⁷

Entre los hoteles que pertenecen a esta gremial se pueden nombrar los siguientes:

- Cissus Hotel
- El Convento Hotel Boutique
- Hotel Casa Concepción
- Hotel Casa Madeleine
- Hotel Casa Santa Rosa
- Hotel Mesón de María
- Hotel Vista Real

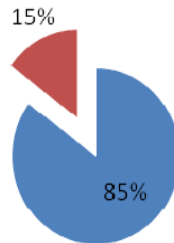
Además, existe la Operadora de Hoteles K'a (abundancia en voz maya), la cual está formada por dos grupos hoteleros, los propietarios del Radisson Hotel & Suites Guatemala y los dueños del Grand Tikal Futura Hotel, los cuales dieron vida a El Convento Hotel Boutique. Ésta es la primera pieza en el plan de expansión de esta operadora, ya que tienen programado abrir hoteles boutique en los próximos años en destinos como las playas de Monterrico, Roatán Honduras y en Petén entre otros destinos.⁷⁸

⁷⁷ López, Rubí, RINCONES DE ANTIGUA, ALTA CALIDAD Y BUEN SERVICIO, Revista Gerencia, Guatemala, Septiembre de 2009 No. 464 p. 32 y 33

⁷⁸ Entrevista sostenida con Teresa Monroy, Directora de Operaciones, El Convento Hotel Boutique.

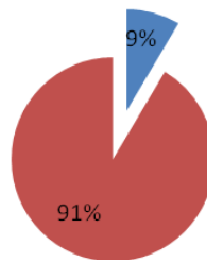
Porcentaje de hoteles *boutique* en La Antigua Guatemala

■ Convencionales ■ Boutique



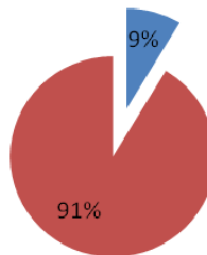
Porcentaje de habitaciones de los hoteles *boutique* en La Antigua Guatemala

■ Boutique ■ Convencionales



Porcentaje de plazas/camas que representan los hoteles *boutique* en La Antigua Guatemala

■ Boutique ■ Convencionales



5. Elenco de Hoteles Boutique en La Antigua Guatemala

Dentro del trabajo de campo se encontró que algunos hoteles no utilizan el término “*boutique*” para describirse, pero cuentan con las características de estos.

En el siguiente inventario se separan los hoteles *boutique* de los que coinciden con la descripción de éstos:

Hotel Casa Concepción:

(Callejón del Hermano Pedro #2)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
3	5	11	Recomendable	Hospedaje	US\$100-119

Es uno de los agremiados a Hoteles con Encanto.

Cuenta con salones para reuniones y ofrece la opción de arrendarse por completo a corto, mediano o largo plazo. El restaurante con el que cuenta ofrece desayunos a la



Fig. 40 Habitación Hotel Casa Concepción

carta, tiene una sala de estar con hamacas, está rodeado de jardines y ofrece la facilidad de parqueo.

Las habitaciones tienen jacuzzi y balcones privados, además cuenta con un apartamento totalmente equipado

El personal con el que cuenta es bilingüe inglés-español y cuenta con servicio de *concierge*, para programar tours por todo el país y asesoría para comprar regalos.

Casa Encantada:

(9 Calle Poniente Esquina #1)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
5	10	25	Recomendable	Hotel	US\$65-290

El hotel queda en un área reservada de La Antigua Guatemala, el personal es trilingüe español-inglés-francés. Únicamente cuenta con 10 empleados los cuales se dedican a hacer más cómoda la estadía de los huéspedes.

Las habitaciones y el hotel está decorado por una profesional y ofrece a sus huéspedes salas de estar para poder sentarse a leer un libro de los que tienen en el hotel.



Fig. 41 Entrada a habitación Hotel Casa Encantada

En el restaurante se sirve desayuno en el comedor al aire libre con el que cuentan, ofrecen tours y servicio de *shuttle* para trasladarse hacia el aeropuerto.

Cuentan con piscina climatizada y búcaros que decoran el hotel.

Ofrecen tarifas corporativas a las empresas, paquetes de luna de miel y aniversarios que le incluyen botellas de champagne y vinos de alta calidad,

además, cuentan con la disponibilidad de alquilar todo el hotel para grupos grandes.

Casa Madeleine Bed and Breakfast:

(Calle del Espíritu Santo #69)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
3	6	15	Recomendable	Hospedaje	US\$165-230

Tiene la opción de pedir camas extra a un costo adicional de US\$20.

Cuenta con servicios de spa en donde ofrecen terapia relajante, reflexiología, manicura, pedicura, faciales y tratamientos corporales entre otros.

Tiene seis habitaciones decoradas de diferente forma, algunas cuentan con balcón y su arquitectura es barroca, las habitaciones están equipadas con



Fig. 42 Habitación Casa Madeleine Bed and Breakfast

artesanías textiles de la región y camas con cabecera y dosel de hierro forjado y servicio de diario a la habitación.

En los amplios jardines cuenta con fuentes y búcaros y éste se ilumina con velas en las noches.

Como un servicio adicional ofrecen tours a la Ciudad de Guatemala, La Antigua, Tikal, Chichicastenango, Panajachel, el Volcán de Pacaya entre otros, por una tarifa extra.

El desayuno está incluido en la tarifa de la habitación y está disponible, desde las 7:30 hasta las 11:00. Ofrecen la opción de recibir el desayuno en la cama. Éste es a la carta, por lo que es variado. No ofrece servicio de almuerzo y cena, pero pueden recomendar algunos restaurantes.

Casa Palopó Antigua:

(6 Calle Oriente #1)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
5	3	6	Recomendable	Hotel	US\$1,000-1,500



Fig. 43 Lobby Casa Palopó Antigua

Tiene una sala comunal en donde hay una televisión de 22" con cable, DVD *player* y *home theatre*. Da la opción de ver alguna película del repertorio propio del hotel o de mandar a alquilar alguna en específico. En esta sala cuenta con una biblioteca equipada con CD, equipo de

sonido y bocinas ambientales para todo el hotel. En otra sala se encuentra un piano y una chimenea, la cual se puede encender si el cliente lo desea.

Al arribar el cliente el hotel le asigna una camarera y un mayordomo exclusivamente para él.

Tienen una cocina en donde preparan los desayunos y está abierta al público para que los huéspedes se preparen platillos a su gusto o bien, que pida alguno en particular. Además del restaurante cuentan con un bar al aire libre y bajo techo, en el cual los huéspedes pueden pedir a sus mayordomos personales algunas bebidas locales, también puede estar surtido antes del arribo del huésped con sus bebidas preferidas. Los desayunos están incluidos en la tarifa y se puede tomar en el jardín, en el comedor o en donde el cliente prefiera.

Cuentan con una piscina climatizada frente a la máster *suite* y al comedor.

La arquitectura del hotel es una fusión asiática con influencias guatemaltecas.

Los *amenities* que se ofrecen son de marca Arveda, la cual se caracteriza por estar hechas de productos completamente naturales.

Casa Quinta:

(5 Avenida Sur #45)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
4	8	20	Recomendable	Hospedaje	US\$152-195

Está ubicado a cuatro cuadras de la Plaza Mayor.

Cuenta con una arquitectura colonial contemporánea que mezcla materiales y dan un entorno barroco. Está decorado con elementos propios de la región antiguëña y complementada con jardines y terraza.



Fig. 44 Mezzanine Casa Quinta

Sus habitaciones están decoradas totalmente distintas entre sí y con un nombre diferente. Éstas son:

Habitación fuego: Se caracteriza por su ambiente lleno de calidez, proporcionado por maderas entretejidas, lámparas de hierro forjado, un baño

con cúpula y una terraza entre muros de piedra. Se pueden acomodar las camas para bien obtener una *King* o dos *twin*.

Habitación agua: Su gran atractivo es que cuenta con una ventana que abre al Volcán de Agua. Cuenta con una cama *Queen* y su decoración es con textiles hechos a mano en colores fríos.

Habitación otoño: Está decorada con detalles en madera, colores cálidos y detalles sobrios que armonizan con la templanza del ambiente y permiten un descanso relajante. Opción de dos camas *Twin*, o una Cama *King*.

Habitación bambú: Como su nombre lo indica combina el bambú con textiles típico guatemaltecos hechos a mano, fusiona dos culturas que se encuentran mezcladas en color, detalles coloniales y asiáticos.

Habitación ensueño: combina colores café y muebles orientales, cuenta con una ventana que da al jardín del hotel y el tipo de cama es *Queen*.

Habitación encanto: Cuenta con una terraza privada junto al jardín y una fuente, repleta de detalles púrpura y crema, tiene una cama *Queen*.

Habitación pacífica: El techo tiene forma de bóveda y cuenta con dos camas matrimoniales. Está rodeada por el jardín y el sonido de la fuente.

Habitación serena: Esta habitación cuenta con una sala de estar en la habitación y aparte se encuentran las dos camas matrimoniales. También tiene acceso a un jardín privado y libros de temas interesantes para sentarse a leer.

El personal del hotel está calificado para hablar en inglés y español y ofrece el servicio de taxi del hotel y limpieza de zapatos.

Casa Santa Rosa Boutique Hotel:

(1 Calle Oriente # 11 Alameda Santa Rosa)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
4	9	27	Recomendable	Hotel	US\$130-190

Es otro de los hoteles agremiados a los Hoteles con Encanto.

Cuenta con dos jardines con fuentes y búcaros rodeados de las nueve habitaciones. Uno de ellos cuenta con una sala de estar bajo una pérgola en donde los huéspedes pueden descansar. Todo el edificio cuenta con una arquitectura colonial.

Las habitaciones están decoradas diferentes y tienen nombres de plantas.



Fig. 45 Sala y Jardín Casa Santa Rosa Boutique Hotel

Ofrece seis *suites* de las cuales cuatro cuentan con jacuzzi, además cuentan con tres habitaciones estándar. Todas cuentan con camas de alta calidad y sábanas de algodón. Se puede incluir una cama extra en las habitaciones por un precio adicional de US\$30.00

Suite Jazmín: La cama es *King size*, chimenea, TV a color y balcón.

Suite Azalea: Cama *King size*, chimenea, TV a color, amplia sala de estar.

Jr *Suite Jacaranda* : Cama *King size*, chimenea, TV a color, sala de estar.

Suite Magnolia : Equipada con una cama *King size*, chimenea, TV a color, sala de estar y con vista al jardín.

Jr *Suite Bugambilia*: Cuenta con cama *Queen size*, chimenea, TV a color y vista al jardín.

Suite Fucsia: Cama *King size*, jacuzzi, TV a color, sala de estar

Jr *Suite Camelia*: Cama *Queen size*, chimenea, TV a color, con vista a nuestros dos jardines y pila antigua.

Suite Escalonia: Cuenta con dos camas matrimoniales, TV a color, sala de estar, jacuzzi con vista al jardín.

Suite Ficus: Se trata de una habitación acogedora apartada de las demás habitaciones tiene una cama *King size*, TV a color, jacuzzi, con vista al jardín y a la pila antigua.

Los desayunos están incluidos en la tarifa de la habitación y éstos son a la carta, se sirven a toda hora y puede ser en la habitación, en el jardín o en el comedor. No se ofrece el servicio de almuerzo o cena.

El personal es bilingüe inglés-español y se encarga de coordinar cualquier transportación turística que los huéspedes deseen. Los tours que se ofrecen dentro y fuera de la ciudad con un costo adicional son:

La Antigua—Panajachel

La Antigua—Chichicastenango

La Antigua—Hoteles de la Ciudad Capital

Los tours que se coordinan son: La Antigua Guatemala, Tour de los pueblos, Tour del café, Tour de la montaña, Paseo en Mula, Tour Volcán de Pacaya.

Paquetes especiales de luna de miel y aniversario que consisten en decoración especial con pétalos de rosa en la habitación, arreglos florales, champagne y chocolates locales

Entre los servicios que ofrecen están masajes con previa cita, manicura, pedicura, asistencia médica, niñera con previa cita, asistencia farmacéutica, organización de eventos empresariales, sociales y familiares.

Casa Vecchia:

(5 Avenida Sur #16)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
3	5	10	Recomendable	Hotel	US\$183-244

La arquitectura del lugar ofrece cinco habitaciones con nombres en italiano, las cuales adquieren su nombre por el área de la casa en donde están ubicadas.

Algunas de las habitaciones todavía cuentan con las paredes originales de la casa dándole detalle rústico. Cada una de las habitaciones está decorada con antigüedades y cuenta con teléfonos de disco para comunicarse.

La Città: Cuenta con un dosel de hierro forjado cubierto con manta, los colores con los que está decorada la habitación son fríos, cuenta con piezas de cerámica hechas a mano, combinado con madera. Cuenta con un balcón que permite la vista hacia el jardín. Cuenta con una cama *King size*.



Fig. 46 Entrada a comedor Casa Vecchia

Il Búcaro: Esta habitación combina colores cálidos y fríos con la cabecera y mobiliario de hierro forjado, tiene un escritorio para la comodidad de los huéspedes y en el jardín tiene un búcaro. Cuenta con una cama *King size*.

La Antica: Está decorada con muebles de mimbre hecho a mano por artesanos locales y contiene textiles en colores crema y *beige*. La iluminación es ténue y el mobiliario es de hierro forjado, igualmente hecho a mano. Cuenta con un jardín exclusivo para la habitación. Cuenta con una cama *King size*.

Il Nuovo: Es la habitación más pequeña y cuenta con mobiliario de madera hecho y tallado a mano combinado con cuadros de textiles típicos en colores

rojos, las lámparas son de bronce y la iluminación es tenue. La cama es *Queen size*.

Il Giardino: Cuenta con dos camas tamaño *twin* y está decorada con elementos de cerámica y textiles en colores anaranjados y celestes. Cuenta con cestos de mimbre y mobiliario de madera tallada a mano. El jardín con el que cuenta es un poco más grande que el de las otras habitaciones.

El restaurante está disponible para los huéspedes de domingo a miércoles de 12:00 p.m. a 21:00 horas y de 12:00 p.m. a 22:00 horas los jueves, viernes y sábados durante temporada baja. De 12:00 p.m. a 11:00 p.m. durante temporada alta.

El restaurante se llama Il Borgo Antigo y además, cuenta con una café, llamado Caffé del Vecchio que ofrece el servicio especializado en cocina italiana gourmet.

Ofrece tours a los diferentes puntos históricos de turismo de Guatemala, donde se ofrecen paquetes en La Antigua, Tikal, Atitlán, el Volcán de Pacaya y Chichicastenango.

El personal es bilingüe inglés-español.

Cissus Hotel Boutique:

(6 Calle Poniente #41)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
4	4	16	Recomendable	Hotel	US\$165-207

Este hotel está agremiado a los Hoteles con Encanto.

Cuenta con dos *suites*, una máster *suite* y un máster *studio* cada uno con terraza, patio o balcón.

En la decoración se encuentra una fusión de materiales y técnicas francesas y guatemaltecas.



Fig. 47 Sala de estar Cissus Hotel Boutique

Ofrece un área para huéspedes exclusiva para escucha música clásica, jazz o *new age*.

Cuenta también con un comedor decorado con antigüedades hechas a mano por personas de la localidad. La tarifa incluye los desayunos a la carta y éstos se pueden disfrutar en las habitaciones, en las salas, en el comedor o en el jardín privado de cada una de las habitaciones.

La decoración en las *suites* consta de mobiliario en madera tallada a mano y textiles locales, además de piezas trabajadas en cerámica y bronce. Las dos habitaciones estándar cuentan con dos camas *Queen size*.

La máster *suite* combina muebles victorianos con madera trabajada localmente, con telas y con obras de arte, además de piezas en cerámica y hierro forjado. La cama es *King size* cuenta con una sala de estar privada.

El máster *studio* cuenta con una cama *Queen size*, su baño y chimenea, además, cuenta con otra habitación en donde hay dos camas *twin*, una terraza y una cocina totalmente equipada.

La decoración del *studio* es, como en el resto de las habitaciones, a base de hierro forjado, telas típicas, obras de arte locales y mobiliario en madera.

El personal es totalmente bilingüe inglés-español y está capacitado para facilitar cualquier información que requieran los huéspedes.

El Convento Hotel Boutique:

(2 Avenida Norte #11)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
5	20	34	Recomendable	Hotel	US\$175-300



Fig. 48 Lavamanos Hotel Boutique El Convento

Este hotel pertenece a la gremial de Hoteles con Encanto.

Todas las *suites* están decoradas fusionando la tecnología con la arquitectura y decoración colonial. Las puertas son



Fig. 49 Habitación Hotel Boutique El Convento

hechas de madera tallada a mano y en el exterior de las puertas se encuentran motivos que dan el nombre a cada una de estas habitaciones, el techo tiene vigas de cedro en el techo. Algunas de ellas ofrecen jardín privado y jacuzzi. Dentro de las habitaciones se encuentran piezas de arte y cerámica, esculturas y textiles locales. Los baños de las habitaciones tienen recubrimiento de mármol y calentador de toallas.

Cuentan con un menú de almohadas entre las que están: hipoalergénicas, *memory-foam*, plumas de ganso y magnéticas, ofrecen batas, pantuflas y *amenities* de L'Occitane, además, ofrecen amplia selección de aromaterapia para darse un baño de artesanía.

Todas las habitaciones están ubicadas alrededor de un jardín central y la piscina climatizada. Existen dos tipos de habitaciones dos *Grand suites* y once *Junior suites*.

El hotel cuenta con una sala de estar, chimenea y algunos libros para leer. También tiene una terraza con chimenea, exclusiva para los clientes.

El restaurante es uno de los más conocidos de La Antigua por sus platillos gourmet o típico de la región, cuenta con cincuenta y cinco plazas y un espacio Cuenta también con una cava surtida de vinos, infusiones de té y cafés galardonados.

Presta el servicio de *catering* para eventos proporcionándoles a los clientes el mismo servicio de calidad y los platillos excepcionales.

Filadelfia Coffee Resort and Spa:

(150 metros al Norte de la Capilla de San Felipe)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
5	20	60	Recomendable	Hotel	US\$186-400

Cuenta con cuatro tipos de *suite* diferentes, entre los que están:

Superior Rooms, *Máster Suites* y *Standard Rooms*: que son habitaciones amplias con una cama *King size* o dos camas *Queen size*, ambas opciones con sábanas de algodón egipcio y almohadas hipoalergénicas.



Fig. 50 Suite Filadelfia Coffee Resort and Spa

En las ventanas tienen cortinas con *black out* para que la habitación permanezca oscura a cualquier hora. La variación en cada una de las habitaciones es el tamaño de la habitación y la cantidad de camas con las que

cuenta. En cuanto a tecnología, todas cuentan con facilidades para *Ipod*, televisión plasma e internet inalámbrico.

Todas las habitaciones cuentan con un jardín y acceso directo hacia la piscina del hotel. La arquitectura del hotel está basada en el estilo colonial y barroco que caracterizan a La Antigua.



Fig. 51 Comedor Filadelfia Coffee Resort and Spa

El hotel abrió sus puertas en 2006 y es conocido por ofrecer servicios muy diversos como tours por las fincas de café, tours por plantaciones de flores y nueces de macadamia, paseos en helicóptero y en mulas entre las plantaciones locales de la finca, además existen tours de observación de aves para los turistas que están interesados en la naturaleza.

Es un hotel que podría clasificarse como *boutique-resort*, ya que cuenta con varias actividades para realizar, ofrece servicio personalizado y tiene capacidad para recibir un poco más de turismo.

El restaurante “Pergaminos” ofrece platillos gourmet acompañados de una amplia selección de vinos, además, presta el servicio de *catering* para eventos de todo tipo.

Entre los servicios que ofrece están: Internet inalámbrico, gimnasio, piscina, jacuzzi, canchas de tenis, préstamo de *Ipod* en recepción del hotel, alquiler de películas, alquiler de bicicletas y canopy

El personal es trilingüe español-inglés-francés y la atención es personalizada.

Hotel lo de Bernal:

(1 Calle Poniente #23)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
3	9	20	Recomendable	Hotel	US\$110-146

Este hotel es relativamente nuevo, fue aperturado hace un año y está conformado por ambientes cálidos y acogedores con conceptos de diseño que se remontan a la época Colonial; combina elementos de hierro forjado, techos de madera y paredes de ladrillos y piedras.

Cuenta con cinco habitaciones estándar, tres dobles de lujo y una máster *suite*, todas con acceso a la sala de estar, el comedor e incluso a la cocina.

El hotel está rodeado de jardines y un búcaro que complementa el patio central, en su decoración se encuentran elementos como antigüedades, cuadros y otros objetos propios de la región antigüeña. Todas las colchas y los cojines tienen texturas y colores típicos y las lámparas y muebles están trabajados en madera tallada a mano.

Cada habitación posee una atmósfera de buen gusto y sobriedad. Colores neutros muy acordes con el entorno de cada espacio y mobiliario clásico siendo cada una de ellas según sus requerimientos de tamaño y estilo. El cuarto de baño en cada habitación es luminoso y contemporáneo, detalles en azulejos y espacios con estilo.



Fig. 52 Máster Suite Hotel Lo De Bernal

Las habitaciones estándar cuenta con una cama *Queen* o dos *twin*. La máster *suite* tiene una cama *King* y estéreo en la habitación y la habitación De Lujo ofrece DVD *player*, dos camas dobles o una *King* y estéreo.

Ofrece los desayunos incluidos en la tarifa del hospedaje, pero no cuenta con el servicio de restaurante, por lo que refiere al restaurante Siit'z del hotel El Convento o dependiendo de los deseos del huésped a un restaurante menos sofisticado.

El personal es bilingüe inglés-español y le puede apoyar a los huéspedes en la reservación de tours y visitas a diferentes lugares.

Hotel el Mesón de María:

(3 Calle Poniente # 8)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
3	20	64	Recomendable	Hotel	US\$85-190

El hotel está ubicado en un lugar céntrico y su decoración está basada principalmente en hierro forjado, madera y antigüedades colocadas en los corredores.

Proporcionan espacios para poder leer, cuentan con una biblioteca multilingüe y una computadora para que los huéspedes accedan a internet, si en dado caso no llevaran su computadora personal, además, cuenta con un fax, fotocopia, impresora, scanner, DVD player y Cañonera.

Las habitaciones cuentan con una decoración en madera tallada, hierro forjado, bronce, piezas en cerámica pintada a mano y textiles locales de diferente colores. Todas las habitaciones están decoradas de una forma distinta, cuenta con cuatro tipos de habitaciones distintos y varía su tamaño.

- *Standard*
- *Superior*
- *Deluxe*
- *Mesón Suite*

La última posee un jacuzzi dentro de la habitación y patio privado.

Las camas de las habitaciones son *Queen size*, pero la *suite* que tiene dos camas *Queen* y otra una cama *King*.

Es de los pocos hoteles *boutique* que cuenta con facilidades para discapacitados en sus instalaciones.

La tarifa de la habitación le incluye un desayuno del restaurante “La Fonda de la Calle Real”, el cual queda a pocos pasos del hotel,

también se le ofrece al huésped la opción de comer su desayuno en su habitación o dentro del comedor del hotel.



Fig. 53 Habitación estándar El Mesón de María

Dentro de sus servicios adicionales el hotel ofrece:

- Recepción las 24 horas, con personal bilingüe
- Solárium, con sillas de descanso y camastros para broncearse
- Masajes con previa cita
- Teléfono con acceso a larga distancia y buzón de mensajes
- Servicio de limpiabotas, sin cargo
- Doctor, en caso de emergencia
- Dos niños por habitación menores de 10 años, sin cargo
- Servicio de niñera, previa cita
- Salón de belleza
- Telescopio y binoculares
- Asistencia para preparar las visitas y tours

Mesón Panza Verde:

(5 Avenida Sur # 19)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
4	12	36	Recomendable	Hotel	US\$100-300

Este hotel está construido en una casa antigua de dos niveles, decorada de una manera ecléctica. Cuenta con un juego de sala en lobby, éste conformado por sillones de terciopelo y mesas de diferentes tamaños y materiales, como madera y hierro forjado.

Las lámparas son ruedas de carreta, hechas en madera e iluminadas con candelas. En los corredores que rodean el patio central, se observan plantas colgantes y se puede observar también la escalera de piedra labrada a mano con



Fig. 54 Lobby del Mesón Panza Verde

pasamano de hierro forjado las cuales conducen a la terraza del hotel, desde donde se admiran los monumentos de La Antigua y los Volcanes.

Tienen tres diferentes tipos de habitaciones, una de ellas es la *Grand Suite*, dentro de la cual se encuentra una sala de estar privada con chimenea y una alfombra persa. Esta habitación tiene un vitral que va del piso al techo para

observar el entorno, además, cuenta con un comedor para utilizarse al momento de pedir servicio a la habitación. La cama es tamaño *King* y dentro del cuarto se encuentra un jacuzzi para dos personas para poder observar desde ahí los atardeceres.



Fig. 55 Suite 5 Mesón Panza Verde

Entre las habitaciones del segundo nivel se encuentran las *suites* 5, 6 7, 10 y 11. La 5 y la 6 cuentan cada una con una cama *Queen*, una sala apartada, un comedor, hamaca, una tina para dos personas y una terraza privada. Están decoradas con textiles locales y con artículos de hierro forjado.

La *Suite* 7 tiene una cama tamaño *King* y un jacuzzi en el cuarto de baño. La decoración incluye sofás antiguos y candelabros altos de hierro forjado,.

Las *Suites* 10 y 11 cada una cuenta con un balcón con vista hacia el Volcán de Agua, se puede escoger entre una cama *King* o dos *Twin*. Está decorada con textiles hechos a mano y mobiliario de madera tratada.

En el piso de abajo se encuentran las habitaciones 1, 2, 3, 4, 8, 9 y 12. Las habitaciones 8 y 9 cuentan con sillas tejidas a mano fabricadas con caña, la cubrecama en ambas habitaciones es de textiles típicos y en las paredes se encuentran obras de arte pintadas por artistas locales y extranjeros.

En la habitación 8, se encuentra la tina de baño empotrada y por aparte, la ducha colocada sobre una plataforma en donde tiene como fondo un mural de piedra labrado.

La habitación 9 cuenta con un jacuzzi para dos personas colocado bajo una cúpula de vidrio en donde se puede observar el cielo.

La habitación 4 cuenta con una sala de estar y en ella un escritorio, también tiene un patio privado con una fuente rodeada de orquídeas y bambú, fusionando dos plantas totalmente exóticas y diferentes. Cuenta con una cama *Queen* y el edredón es de plumas de ganso.

El resto de habitaciones se conoce como “habitaciones dobles”, ya que cada una de ellas cuenta con dos camas *Twin* estilo francesas con cabecera de hierro forjado. Estas poseen cada una un escritorio y mesas de hierro y mosaico, ubicadas en el jardín en común.

Todas las habitaciones cuentan con chimenea de estilo marroquí.

El restaurante es un elemento valioso para el Mesón, ya que es conocido por su alta cocina, cuenta toda clase de platos fuertes, vinos y licores. El desayuno se está incluido dentro de la tarifa de hospedaje.

Panza Verde cuenta también con un café, Café Terraza, en el cual se pueden degustar cafés de exportación y postres excepcionales.

Entre los servicios podemos encontrar internet inalámbrico, servicio a la habitación, planeación de tours, *shuttle* hacia y desde el aeropuerto, lavandería, parqueo, piscina y disponibilidad para realizar eventos pequeños dentro del hotel.

Como servicios complementarios ofrece el que se pueden recibir mascotas dentro del hotel, con algunas restricciones. La galería de arte en la terraza del hotel, la cual el tercer miércoles de cada mes exhibe una exposición distinta y en ocasiones se acondiciona para recibir clases de yoga impartidas por un profesional, En el Café se puede apreciar música en vivo.

El hotel en la actualidad sólo cuenta con un paquete de luna de miel, pero sí tiene programado crear otros. El de luna de miel le incluye una botella de champagne, decoración de la habitación con flores y desayuno servido en el patio privado. El personal del hotel es bilingüe inglés-español.

Palacio de Doña Beatriz:

(Las Gravileas, Calle de los Duelos)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
4	13	28	Recomendable	Hotel	US\$100-300



Fig. 56 Sala de estar, Palacio de Doña Beatriz

El hotel está decorado con coloridos textiles originarios de diferentes regiones de Guatemala, cuenta con mobiliario de hierro forjado, jarrones hechos de cerámica pintada a mano, así como otras artesanías de tipo

barroco. Por las noches los corredores, además, de contar con luz eléctrica tenue, están iluminados por veladoras. En algunas áreas los muebles que se aprecian son de madera rústicos complementados con veladoras aromáticas. Frente a los dos niveles de habitaciones cuenta con un jardín en donde se ubica la piscina del hotel.

Cuenta con dos tipos de habitaciones las Junior *Suites* y las *Máster Suite*. En las cuales se marca la diferencia por el tamaño de las camas y las habitaciones. Ambos tipos cuentan con televisión con cable, jacuzzi en el baño de la habitación, cajilla de seguridad, servicio a la habitación, secadora de pelo y mini bar. Todas las habitaciones están decoradas de diferente forma, pero todas utilizan elementos locales, como *güipiles* enmarcados y colocados como obras de arte en las paredes, muebles de madera, camas con *dosel* y cabecera hechos de hierro forjado o madera y chimenea.

Además, el hotel cuenta con cinco Villas, las cuales brindan la opción de escoger entre camas *King* o dos *Twin*. Dentro de las mismas hay un comedor, cocina, lavandería, terraza, jardín y sala. Con el objetivo de ser una opción para los huéspedes que deseen hacer su estadía prolongada.

El hotel cuenta con un restaurante que ofrece el servicio completo, desayunos a la carta, los cuales se incluyen dentro de la tarifa de hospedaje, almuerzos y cenas. Cuentan con un bar en donde se sirven bebidas locales e internacionales.

Los servicios que presta el hotel son traslados gratis dentro de La Antigua, traslados hacia y desde el aeropuerto, piscina, biblioteca, capilla, disponibilidad de espacio para realizar eventos, solárium, internet inalámbrico, ofrecen réplicas de alfombras como las de Semana Santa y apoyan a los huéspedes con la planeación de sus tours hacia Tikal, Chichicastenango, Atitlán y el Volcán de Agua. El personal es bilingüe inglés-español.

Palacio de Doña Leonor:

(4 Calle Oriente #8)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
5	10	34	Recomendable	Hotel	US\$250-430

Está localizado en una casa estilo Colonial, no cuenta con un lobby, y para entrar hacia el área de habitaciones hay que atravesar una puerta de hierro. A lo largo de sus pasillos se observan bancas de madera con cojines forrados con telas típicas, además de repisas con antigüedades, espejos originales de la Época y en el centro del patio un fuente rodeada por un jardín que incluso tiene pequeños árboles frutales.

Todas las habitaciones están decoradas de diferente forma y están nombradas como los miembros de la familia de Doña Leonor.

Cuenta con 4 *Luxury Doubles*, 2 *Luxury Suites*, 3 *Luxury* y 1 *Double*. Las habitaciones *Luxury Doubles* en su mayoría están alfombradas y cuentan con sillones tapizados con telas estilo clásico. Ambas camas son tamaño *queen* y a los pies de cada una se encuentra una banca, de hierro forjado, hechas a mano. Las lámparas del techo son reconstruidas de la Época Colonial.

Las *Luxury Suites* son habitaciones un más grandes que cuentan con salas de estar y chimenea los candelabros que se encuentran en ellas son antiguos y en sus paredes se pueden apreciar retratos de la familia de Doña Leonor.

Dos de las habitaciones *Luxury* cuentan con dos camas tamaño *queen*, con detalles en las paredes como papel tapiz de color, orquídeas dentro de la habitación y una sala de estar.



Fig. 57 Luxury room, El Palacio de Doña Leonor

El hotel recrea cada una de las habitaciones de la familia y los huéspedes pueden elegir según sean sus necesidades.

Respecto al restaurante, cuenta con un restaurante separado del bar, ambos decorados de una forma

singular con mobiliario de estilo clásico combinado con colores utilizados en el estilo barroco. Dentro del restaurante se sirven platillos a la carta, preparados por un chef reconocido el cual tiene como especialidad la comida francesa.

En el bar se sirven todo tipo de bebidas con licores nacionales e internacionales, además, éste no sólo funciona como un bar sino como un café, en donde se puede degustar una taza de café local.

Entre los servicios que ofrece el hotel se encuentran:

Sauna, televisión satélite, internet inalámbrico, lavandería, parqueo, *check in* y *check out express*, planificación de tours por La Antigua, Atitlán, Chichicastenango y la Ciudad de Guatemala.

Personal trilingüe inglés-español-alemán.

El hotel no permite el ingreso de niños menores de 15 años.

Posada El Antaño:

(4 Avenida Norte #36)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
3	13	39	Recomendable	Hotel	US\$85-180

La Posada está situada en una casa antigua de dos niveles decorada jarrones de barro con diversas flores y bancas rústicas de madera. Algunos de los cuadros que están colgados

en los corredores son del pintor guatemalteco Andrés Curruchich y la iluminación de los mismos es proporcionada por faroles.



Fig. 58 Suit estándar de Posada El Antaño

Las trece habitaciones están clasificadas en tres: Estándar, Junior Suites y

Máster Suites. Cada una de ellas está decorada con diferentes elementos.

En las habitaciones Estándar se pueden acomodar desde una hasta cuatro personas. El mobiliario es de madera tallada y las lámparas de hierro forjado. El azulejo de los baños es de cerámica pintada a mano y sobre las camas cubiertas con textiles locales, cojines de diferentes tamaños y materiales.

Las Junior *Suites* cuentan con camas tamaño *King* o dos *twin* y están clodadas en bases de hierro forjado.

Las paredes están decoradas con huipiles enmarcados, librerías y candelabros de hierro una sala de estar junto a la chimenea y textiles hechos a mano cubriendo las camas.

La Máster *Suite* cuenta con una cama *King* y un “*dose!*” del hierro. Es la única habitación que cuenta con jacuzzi. Está amueblada con armarios antiguos y muebles rústicos de madera. Cuenta con una mesa para dos personas fabricada en mimbre y hierro en donde se puede recibir el desayuno. El edredón que cubre la cama está hecho de finos materiales y la cama está cubierta con varios cojines de diferentes tipos.

El hotel ofrece el servicio de restaurante en donde se sirve el desayuno diariamente de 7:00 a 10:30 horas y está incluido en la tarifa de la habitación, además, si el huésped se va temprano del hotel y no tienen tiempo de esperar el desayuno servido en la mesa, se le ofrece la opción de llevarlo. El almuerzo y la cena se ofrecen únicamente para grupos de 10 personas en adelante. Tiene capacidad para 30 personas y está decorado con flores, obras de arte y trajes típicos en las paredes.

El hotel cuenta con transporte desde y hacia el aeropuerto, Chichicastenango, Monterrico y Atitlán, además, se pueden mencionar los servicios de parqueo para huéspedes, televisión con cable, spa con manicura, pedicura y masajes, por un costo adicional, internet inalámbrico y una computadora a disposición de los huéspedes en caso no tengan su computadora personal, fax, cajillas de seguridad, chimeneas en todas las habitaciones, camas adicionales disponibles, servicio de lavandería y llamadas internacionales.

El personal es bilingüe inglés-español.

Posada de los Leones:

(Las Gravileas 1 Calle de Los Duelos)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
5	5	13	Recomendable	Hotel	US\$280-380

Está decorado con textiles guatemaltecos en todas sus áreas y combinan con las flores exóticas que se observan en los jardines del hotel el mobiliario y las lámparas son de hierro forjado y en las paredes gruesas, estilo colonial, se observan obras de arte guatemaltecas. Por las noches se iluminan los jardines y búcaros con velas hechas a mano.

Cuenta con una terraza que funciona como solárium, piscina de 14 mts, una sala de estar y una biblioteca multilingüe.

Tiene un restaurante que ofrece el desayuno incluido. Además sirven cenas, almuerzos y refacciones a la carta.

Ofrece la opción de celebrar reuniones, bodas o actividades culturales como exposiciones de arte y conciertos musicales dentro de las instalaciones del hotel.

Cuenta con diferente nombres para cada tipo de habitación entre los que están:

Shahrarad Grand Suite: La cual cuenta con una cama con *doseil*, muebles de madera hechos a mano y cuadros artesanales, armarios y chimenea, equipo de sonido, jacuzzi y baño de vapor dentro de la habitación.

Embrujo Suite: Es un pequeño y lujoso apartamento de tres niveles con sala y chimenea, equipo de sonido y un pequeño comedor con balcón. Tiene una cocineta, dos camas dobles y jacuzzi en el baño.



Fig. 59 Shahrarad Grand Suite Posada de los Leones

Magia, Poesía, Jazmín y Zahar: Son las cuatro habitaciones estándar que poseen chimenea y un acogedor cuarto de baño.

El hotel proporciona información a sus huéspedes acerca de las promociones mensuales que brindan, entre las que están:

Noche de Bodas y Lunas de Miel: En la cual se ofrece la habitación Shahrarad incluyendo una botella de champagne, un plato de frutas frescas, pétalos de rosa en el jacuzzi y velas aromáticas

Cena Gourmet: Se realiza en la terraza del hotel y se incluye las flores, las velas y la cena a la elección del cliente.

Lecciones Privadas de Español: Éstas son impartidas por profesores calificados y según la necesidad del estudiante las clases se pueden programar acoplándose a su horario durante cuatro horas diarias. Este paquete incluye visitas a museos, mercados y monumentos importantes.

Paquete de Temporada: Consiste en ofrecer precios especiales a los clientes en las fechas importantes como Día de San Valentín, etc y es exclusivo del hotel, no se ofrece a través de tour operadores ni agencias de viajes.

Entre los servicios especiales que ofrece el hotel se encuentran:

Conciertos de música clásica y contemporánea.

- Computadora en caso el huésped no lleve una personal
- Programación de viajes y excursiones a sitios de interés en La Antigua y fuera de ella.
- Ayuda en servicios farmacéuticos.
- Servicio de taxi.
- Manicure, pedicure y masajes.

El hotel cuenta con personal bilingüe inglés-español y un servicio personalizado

Posada del Ángel

(4 Avenida Sur #24 A)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
5	7	14	Recomendable	Hotel	US\$165-240

El hotel se encuentra instalado en una casa antigua con largos corredores decorados con lámparas con forma de estrella de 15 puntas fabricadas en

bronce, maceteros de piedra dorados con flores y muebles rústicos de madera, algunos de ellos tallados a mano.

Tiene una sala de estar con chimenea que es un área común en donde se puede socializar con otros huéspedes. Está equipada con diferentes tipos de sillas y sillones de distintos materiales, además cuenta con una pintura en óleo de la Virgen María colocada arriba de la chimenea.



Fig. 60 Piscina de Posada del Ángel

Cada una de las *suites* está decorada con un tema diferente, entre las que están:

Rose Suite: Cuenta con pisos de madera, una chimenea en la habitación y dentro del baño, está decorada con imágenes antiguas de madera, los candelabros están hechos de hierro forjado y las lámparas de toda la habitación de bronce, además, tiene acceso a una terraza privada.

La cama tiene como cabecera un portón de madera, igual al de la entrada principal del hotel. La tela de la cubrecama es hecha a mano en colores rosas y rojos, y los sillones de la sala están tapizados con telas en colores cálidos.

El baño de la habitación cuenta con jacuzzi y ducha, además de toallas 100% de algodón.

Mary Sue Suite: Tiene entre su decoración fotos de Guatemala colgadas en las paredes. Las mesas y escritorios son de madera y los sillones estilo francés y un sofá cama. Las lámparas son de madera, cobre y tiene una chimenea frente a la sala. Esta habitación también tiene un patio privado con una mesa y sillas de hierro forjado.

La cama es tamaño *Queen* con un *doseil* de hierro forjado el edredón es de plumas de ganso y los cojines son de colores rojo intenso fabricados a mano.

En el baños se encuentran muebles de bambú, una jacuzzi, ducha y un lavamanos empotrado en madera de roble.

Mayan Room: Esta *suite* está totalmente decorada con artículos de madera antigua como el armario y las mesas de noche. Frente a la cama *King size* se encuentra una mesa rústica decorada con candelas y fotografías de paisajes guatemaltecos. Cuenta con un sillón tipo francés, blanco complementado con un rebozo típico hecho a mano, igual al edredón que cubre la cama.

En el baño cuenta únicamente con ducha y está decorada con imágenes talladas en madera.

Blue Room: La cama puede ser tamaño *King* o dos *Twin*, están cubiertas por telas locales hechas a mano, sólo en color azul. Las cabeceras de las camas están hechas de hierro forjado al igual que las bases de las lámparas de pie y las lámpara de las mesas de noche están hechas de cerámica pintada en azul y blanco.

Cuenta con dos sillones junto a la chimenea y una mesa en el centro.

El baño está forrado con azulejo pintado a mano hecho en colores beige y azul.

Bird Room: Se llama así por la vista privilegiada que tiene hacia el jardín en donde se puede observar aves, principalmente colibríes. Está decorada en su totalidad con detalles en color rojo y los muebles están fabricados en madera tallada. Está rodeada por lámparas de pie hechas de hierro forjado y al igual que la *Blue Room* puede tener dos camas *twin* o una *King*.

El baño cuenta con una ducha y el azulejo que le decora está hecho a mano con detalles en color terracota.

Green Room: Cuenta con una cama tamaño *Queen*, antigua con dosel de hierro forjado. Está cubierta por textiles hechos a mano en colores verdes y blancos.

Todos los muebles de la habitación son rústicos y las mesas de noche son hechas de la corteza de un árbol traído exclusivamente de Huehuetenango.

Esta habitación tiene vista hacia la piscina del hotel y cuenta con una chimenea de leña, un sillón con reposa pies en tela típica de color blanco y las lámparas de la mesa de noche están hechas de cobre.

Yellow Room: Está equipada con una cama *King* o dos *twin* las cuales están cubiertas con textiles hechos a mano en colores amarillo y azul. Los cojines con los que combinan son de estos mismos colores y las camas cuentan con una cabecera de hierro forjado.

Tiene lámparas de cerámica, hierro forjado y madera. También una chimenea y muebles antiguos trabajados en madera.

Tiene un escritorio en donde se pueden observar fotos de La Antigua Guatemala y sus calles empedradas.

El restaurante del hotel se encuentra ubicado en la que fue una capilla antiguamente y tiene espacio para 16 comensales. El mobiliario del comedor está hecho en madera y tiene cojines forrados con telas típicas hechas a mano localmente. Las lámparas y candelabros que lo decoran están hechos de hierro forjado y los muebles que se encuentran dentro del comedor decorándolo, son bancas de iglesia, antiguas y rústicas, hechas en madera.

El desayuno a la carta está incluido dentro de la tarifa de la habitación. No se sirven almuerzos ni cenas.

Entre los servicios que ofrece el hotel se pueden mencionar: Televisión con cable, internet inalámbrico, se permiten mascotas con algunas restricciones de tamaño y especie, spa, masajista, parqueo, cambio de divisas, piscina, solárium y terraza.

Además, dispone de un *shuttle* el cual transporta a los huéspedes desde y hacia el aeropuerto.

El hotel ofrece paquetes especiales de luna de miel, noche de bodas y grupos de 10 personas.

El personal es bilingüe inglés-español.

Un Paseo Por La Antigua:

(Calle de Los Duelos, Las Gravileas, #7 y 8)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
4	5	14	Recomendable	Hotel	US\$135

Este hotel está decorado con artículos contrastantes como sillones estilo francés y floreros de hojalata. Combina muebles de mimbre y hierro con mesas rústicas de madera.

La sala de estar, cuenta con diferentes ambientes, divididos por esculturas hechas de vainas de corozo colocadas sobre bases de cemento. En las paredes se parecían enormes fotos de estrellas de cine de los años 60 en blanco y negro.



Fig. 61 Sala de estar, Hotel Un Paseo Por La Antigua

En los corredores del hotel se observan artesanías hechas en barro, imitando mujeres indígenas en un mercado. Estos rodean el jardín en donde se encuentra un búcaro de piedra con motivos religiosos.

Las 5 habitaciones tienen diferentes nombres y están ambientadas con un estilo único.

Café: Cuenta con una cama tamaño *King*, con una cabecera hecha en madera rústica, totalmente artesanal; el edredón es de plumas en color café oscuro y a los pies de la cama se encuentra una banca tapizada con cuero café. Las lámparas son de paja tejida y los arreglos están hechos en bambú atados con lazo.

Cuanto con una sala de estar en donde se parecían cuadros pintados en color café con frases escritas en tiza.

Granada: La cama es tamaño matrimonial y la cabecera es de madera pintada de rojo combinado con los cubrecamas del mismo tono. El mobiliario es de madera fabricado localmente, pintado de blanco y con una corrida de toros en óleo. Las lámparas de la habitación están hechas de vidrio en tonalidades rojas y con agujeros.

El piso de la habitación es de barro tratado y las paredes están decoradas con telas típicas en colores rojos, además de máscaras de cabezas de toros hechas en madera en Chichicastenango.

Cuenta con sillas de estilo contemporáneo en color blanco y también con sillas de madera tipo francés tapizadas con telas de colores cálidos las cuales resultan cómodas para un partido de ajedrez con el tablero que está colocado en la mesa.

Pitaya: Esta habitación está decorada con imágenes de madera y cuadros con motivos religiosos. Además de coloridos huipiles en la pared y candelabros elaborados de hierro forjado.

Cuenta con dos camas matrimoniales con edredones de tela típica en colores azules y fucsia con cabecera de hierro forjado en color negro. Tiene una sala de estar frente a la chimenea y baúles de madera a los pies de las camas.

Limón: Está decorada con elementos propios de Guatemala como cuadros de marcas de licores nacionales, combinado con un canasto de paja colgado en la pared en donde se colocan algunas figuras de verduras y frutas hechas en madera, las cuales dan la sensación de caer en la cabecera de las camas forradas con fotografías de verduras y frutas.

Las camas son dos *twin* o una *king* y los edredones están hechos de tela anaranjada. A los pies de la cama colocaron un baúl de madera, tallado a mano, en color amarillo. El mobiliario de la habitación es de madera rústica, pintados de blanco con cojines forrados también de anaranjado.

Cuenta con una chimenea rodeada por una sala de estar, en donde se encuentran colocados juguetes característicos de Guatemala.

Eucalipto: En esta habitación se combinan un estilo moderno con artículos típicos guatemaltecos en colores plateados, grises y negros.

La cama es tamaño *queen* y el edredón es de colores grises. A los pies de la cama colocaron una banca de madera labrada a mano de color negro y las mesas de noche son cubetas de hojalata con lámparas de metal. Los candelabros de la habitación están hechos de aluminio combinando con candelas negras y combinan con los floreros de hojalata y los cartuchos que hay en ellos.

Dentro de la habitación se encuentra una mesa con dos sillas de hierro forado con cojines forrados y tablero de vidrio, en donde se puede recibir cualquiera de los tiempos de comida.

Los baños de las habitaciones cuentan con ducha y están forrados de azulejos con detalles hechos a mano y productos *L' Occitane*.

Además, las chimeneas que se encuentran dentro de cada una de las habitaciones son de bioetanol.

El comedor del hotel está habilitado para 10 personas y puede ser ahí en donde se sirva el desayuno que está incluido en la tarifa de hospedaje. Sí cuentan con la opción de servir el almuerzo y la cena incluso de prestar el servicio de catering para eventos. También cuentan con bar de bebidas nacionales e internacionales.

Entre los servicios generales del hotel se encuentran el de internet inalámbrico, televisión con cable, spa, masajes, servicio a la habitación, solárium, terraza, *DVD player* con variedad de *DVDs* secadora de cabello y transporte a sitios de interés en La Antigua, Atitlán y Chichicastenango. Además del *shuttle* desde y hacia el aeropuerto. El personal del hotel es trilingüe, inglés-español-francés.

Villa de Antaño:

(5 Avenida Sur Final #31)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
4	6	18	Recomendable	Hotel	US\$90-300

El hotel cuenta con un patio central con un búcaro tallado en piedra, está rodeado por los corredores decorados con macetas en bases de hierro forjado. Cuenta con bancas antiguas de la Época Colonial y una sala de estar, además de parte del comedor de huéspedes.

En la entrada al hotel se encuentra una fuente jardinizada y encaminamientos de piedra.



Fig. 62 Corredor del hotel Villa de Antaño

En el interior del hotel se encuentra otra sala de estar con chimenea y decorada con obras de arte. El mobiliario es de madera incluyendo los marcos de las fotos y las mesas son de vidrio. Cuenta con lámparas de base de cerámica y candelabros de hierro forjado.

En el área de arriba cuenta con una terraza con sillas para tomar el sol y mesas para disfrutar del desayuno.

Las habitaciones son diferentes entre sí, cuenta con cuatro *suites*, un apartamento y una habitación estándar.

Estándar: Cuenta con una cama matrimonial con cabecera de hierro forjado, edredón francés y lámparas de cobre sobre mesas de madera tallada. El ropero está hecho en madera antigua y las paredes están decoradas con coloridos cuadros de flores.

Máster Suite: Posee una cama tamaño *queen* con el escudo de Luis VX como cabecera, tiene chimenea, cocineta, entrada desde el jardín y sala privada.

Los muebles son de estilo clásico francés y cuenta con artesanías locales hechas en madera, así como espejos con marco dorado, obras de arte y candelas.

Grand Suite: Cuenta con una cama tamaño *king* con cabecera de madera hecha a mano, una sala de estar, chimenea, jacuzzi, chimenea, *walking closet* y cocineta.

Está decorada con espejos, obras de arte y tiene una librería de hierro forjado con variados títulos.

Suite King: Cuenta con una cama tamaño *king* antigua cubierta con un edredón hecho a mano con textiles típicos de India, candelabros de bronce y obras de arte en las paredes. Esta habitación también cuenta con un patio privado.

Double Suite: Esta habitación cuenta con dos camas *twin* o una *king*, patio privado, antigüedades en cerámica, hierro forjado y plata. Las lámparas de pie tiene bases de madera y la iluminación es tenue.

La Villa: Cuenta con 1 cama *queen* con cabecera de hierro forjado y un sofá cama en la sala de estar, ésta está decorada con antigüedades, textiles nacionales y cerámica.

Consta de una cocineta equipada con minibar, microondas, cafetera y comedor.

Todos las habitaciones cuentan con un baño con ducha, batas de baño, pantuflas y secadora de pelo.

El restaurante sirve desayunos, los cuales se incluyen dentro de la tarifa, almuerzos y cenas a la carta. Éste cuenta con mobiliario de hierro forjado en el primer nivel y en la terraza, está decorado con obras de arte y antigüedades en madera y cerámica.

Entre los servicios que ofrece se pueden mencionar: minibar, cajilla de seguridad, spa, manicura, pedicura, programación de clases de idiomas, pintura y clases de cocina guatemalteca, transporte desde y hacia el aeropuerto, tours en antigua y en toda Guatemala, entre los más comunes Tikal, Panajachel, Chichicastenango y Monterrico. El personal del hotel es bilingüe inglés-español.

Ofrece paquetes para parejas en donde se incluye una botella de vino, trufas de chocolate, variedad de quesos, una docena de rosas en la habitación y velas por \$75 adicionales a la tarifa de la habitación que se reserve.

Paquete de luna de miel en donde se les reserva la *Suite King*, se les incluye una botella de vino, un espejo de jamones y quesos y una docena de rosas. Por una tarifa de US\$220.

Vista Real Grand Class Hotel Antigua:

(3 Calle Oriente #16 A)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
5	5	13	Recomendable	Hotel	US\$135

Es uno de los agremiados a Hoteles con Encanto.

El hotel está ubicado a pocos metros de la entrada a La Antigua tiene diferentes ambientes, un patio central con un búcaro, los corredores están



Fig. 63 Sala de estar Vista Real Grand Class Hotel Antigua

decorados con macetones plantas y flores, el mueble de la recepción está hecho de madera antigua y frente a ésta cuenta con una sala para las personas que esperan, en la pared tiene una colección de cruces antiguas de varios colores y tamaños. Hay una sala que cuenta con libros y mesas para beber un trago o tomarse un café, éste está decorado con muebles y espejos antiguos, candelabros originales de la Colonia y retratos de la familia a la que pertenecía originalmente la casa.

Cuenta también con una sala de estar frente al área de las habitaciones y una pila original de la Época.

Cada una de las habitaciones está equipada con un colchón ortopédico, edredones de plumas y un menú de almohadas, sábanas de algodón egipcio de 600 hilos sobre las camas tamaño *king*, las cuales tienen una cabecera de madera y *dose!*.

En las habitaciones se encuentra una chimenea decorada con artesanías de madera e imágenes religiosas, lámparas de cobre y escritorios de madera. Dentro de cada habitación se encuentra un sillón con reposa pies, tapizados con finos terciopelos.

En los baños se encuentra una tina con ducha y los *amenities* que ofrecen son hechos naturalmente de romero y lavanda.

El restaurante es uno de los recomendados por demás Hoteles con Encanto, en este se sirven los tres tiempos de comida, cuenta con bar de bebidas nacionales e internacionales.

Los servicios que presta son el de internet inalámbrico, organización de tours por La Antigua y por el resto de Guatemala. Transporte desde y hacia el Aeropuerto, televisión con cable, servicio de secretarial y business center y el personal es bilingüe inglés-español.

Hoteles con características de hoteles *boutique*:

Candelaria Hotel

(Colonia El Carmen, Avenida Dolores del Cerro #5)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
3	16	41	Recomendable	Hotel	US\$95-125

Es un hotel que cuenta con 13 habitaciones estándar y 3 suites, está decorado con elementos propios de Antigua, todos los muebles están tallados en madera y los azulejos son hechos a mano por artesanos locales.



Fig. 64 Patio Central, Candelaria Hotel

Ofrece, para comodidad de sus clientes, una sala privada, un comedor y un lobby, además cuenta con un solárium desde donde se pueden ver los Volcanes que rodean el Valle.

El desayuno a la carta está incluido en la tarifa del hotel y se sirve desde las 7:30 hasta las 10:30. Le dan la opción de programar sus almuerzos y cenas en recepción.

Su localización es céntrica y ofrecen el servicio de *shuttle* hacia el aeropuerto, también cuentan con tres diferentes paquetes que ofrecen diferentes tours por La antigua Guatemala según sean sus intereses y necesidades. Estos son:

- **Romántico de una noche:** que incluye una habitación para dos personas, un arreglo floral dentro de la habitación, una botella de vino tinto, chocolates con macadamia hechos en Guatemala, desayunos, uso de las instalaciones y aceites naturales para baños de aromaterapia. El precio es de US\$125 la en una habitación convencional y US\$170 en una suite.
- **Antigua Guatemala Mística:** Incluye dos noches de hotel, el transporte incluido desde el aeropuerto para dos personas, los tickets para visitar el Museo de Santo Tomás de Aquino, tickets para el Museo del Centro Cultural Santo Domingo, una visita al Mirador de la Cruz en el Cerro del Manchén, desayunos y uso de las instalaciones. El precio en habitación convencional para dos personas es de US\$95 y en suite US\$145.
- **Antigua Guatemala Romántica:** Incluye dos noches de habitación, transporte desde el aeropuerto para dos personas, un arreglo de flores dentro de la habitación, una botella de vino, chocolates de macadamia hechos en Guatemala, set de esencias naturales de aceite de macadamia, desayunos y uso de las instalaciones por US\$105 en una habitación convencional y US\$155 en una suit.
- **Antigua Guatemala Extrema:** Incluye dos noches de hospedaje, transporte desde el aeropuerto, tour por el Volcàn de Pacaya para dos personas, visita al Mirador de la Cruz en el Cerro Manchén, desayunos y uso de instalaciones. Las tarifas son de US\$95 en una habitación convencional y US\$145 en una suite.

Las habitaciones cuentan con un estilo totalmente diferente entre sí, cuentan con internet inalámbrico gratis y con una computadora en el lobby, por si el huésped no cuenta con su computadora personal.

El personal es bilingüe y está capacitado para asesorar a los huéspedes y recomendarles sitios y visitas que no pueden dejar de hacer, está disponible las 24 horas.

Hotel Casa Azul:

(4 Avenida Norte #5)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
4	14	34	Recomendable	Hotel	US\$100-155



Fig. 65 Recepción, Hotel Casa Azul

Este hotel se encuentra a una cuadra de la Plaza Mayor. Cuenta con el servicio de restaurante y le incluye en la tarifa de hospedaje un desayuno continental para dos personas, ya sea en el comedor o en la habitación. No ofrecen el servicio de almuerzo o cena, pero por

la ubicación del hotel está cerca de restaurantes reconocidos como La Fonda de la Calle Real y algunos otros.

Tiene sauna y jacuzzi, aunque tiene un costo adicional el uso de estas áreas.

En las habitaciones se pueden pedir camas adicionales por un costo de US\$15. Están decoradas con detalles fabricados a mano como el azulejo, las lámparas de cobre y los textiles que se encuentran en las habitaciones.

Su arquitectura está basada en la Época Colonial del Siglo XVI y XVII cuenta con patios, corredores, jardines y fuentes.

El personal del hotel es bilingüe inglés-español y está capacitado para asesorar a los huéspedes y referirlos a diferentes lugares.

Mesón del Valle:

(5 Avenida Sur #11 C)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
3	7	24	Recomendable	Hotel	US\$150-200



Fig. 66 Habitación estándar, Mesón del Valle

Es un hotel remodelado siempre manteniendo la línea colonial y el estilo barroco de las construcciones de La Antigua.

Ofrece una sala de estar equipada con muebles tallados en madera la cual queda al lado del jardín con flores exóticas y el búcaro que está en el patio

central. Todas las noches se encienden velas alrededor del corredor el cual está decorado con candelabros de hierro forjado y candelas aromáticas.

Cuenta con siete habitaciones decoradas con textiles hechos a mano y obras de arte locales. Proporciona DVD *player*, jacuzzi dentro de las habitaciones, los cuales se pueden decorar para ocasiones especiales como bodas o aniversarios.



Fig. 67 Mayan Spa, Mesón del Valle

El restaurante presta el servicio de bar y la tarifa de hospedaje incluye el desayuno a la carta.

El personal de recepción es bilingüe y programa los tours de los huéspedes si así lo requieren.

Tiene como servicio extraordinario que lo caracteriza el “*Mayan Spa*” en el cual existen 6 diferente tipos de masajes relajantes o de belleza para hombres y mujeres.

Hotel Convento Santa Catalina:

(5 Avenida Norte #28, Calle del Arco)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
3	16	61	Recomendable	Hotel	US\$100-125

La historia de este hotel viene desde la época Colonial, era un convento de monjas enclaustradas que pidieron autorización para cerrar la calle y luego para construir uno de los íconos más famosos de la Ciudad, el cual servía como pasarela para que las monjas no tuvieran comunicación con el exterior.



Fig. 68 Comedor Hotel Convento Santa Catalina

El hotel cuenta con seis habitaciones dobles, una triple, una *Junior Suite* y una *Suite* familiar.

La *Junior Suite* cuenta con una cama *King size* y al momento de alquilarla, el hotel le ofrece a los huéspedes como una cortesía, una botella de *champagne* y una cesta con frutas.

Las seis habitaciones estándar dobles y triple están equipadas con minibar y cocineta.

La *Suite* familiar consta de una habitación con tres camas matrimoniales y otra habitación con dos camas imperiales.

El mobiliario de las habitaciones es de madera tallada localmente combinada con mosaicos pintados a mano y elementos de hierro forjado.

Todas las habitaciones están ubicadas alrededor del patio central decorado con flores y con una fuente estilo colonial.

El restaurante se fundó en el año 2005 y está ubicado en el corredor principal del hotel, ofrece platillos internacionales y guatemaltecos.

En la parte de afuera el hotel cuenta con una joyería en donde se ofrecen piezas trabajadas en jade en combinación de otros materiales.

El personal ofrece un servicio personalizado y bilingüe inglés – español.

Mansión del Pensativo:

(4 Avenida Sur #20)

No. de estrellas	No. De habitaciones	Plazas cama	Categoría según INGUAT	Grupo según INGUAT	Tarifa a diciembre 2009
3	8	16	Recomendable	Hotel	US\$77-206

El hotel está ubicado a tres cuadras de la Plaza Mayor. Cuenta con un amplio jardín en donde se pueden apreciar varias fuentes de la época colonial. Todas las columnas y detalles arquitectónicos del hotel están hechos a mano de materiales como madera, ladrillo, piedra y hierro forjado.

Las habitaciones y corredores están ambientados con antigüedades y obras de arte contemporáneas.

Las habitaciones están conformadas de la siguiente manera: Dos *suites*, dos junior *suites*, dos habitaciones dobles y dos sencillas.

Todas cuentan con camas *King* o *Queen size* decoradas con cabeceras y *dosel* de madera, los colchones son ortopédicos y las cubrecamas y edredones son de diseñador.

Las *suites* cuentan con una *walk-in closet*, un baño con artesa y un patio privado en donde se puede tomar el desayuno, el cual ya vienen incluido en la tarifa de hospedaje.

El hotel cuenta con piscina climatizada junto al bar y una sala de estar acondicionada con un piano y una chimenea.

El personal no es bilingüe.



Fig. 69 Área de piscina, Mansión del Pensativo

CONCLUSIONES

Dentro de la presente investigación se pudo apreciar:

- La implementación de hoteles *boutique* ha tomado auge en esta última década en Antigua Guatemala, porque ésta cuenta con un inventario de atractivos turísticos variado como lo son los volcanes que rodean la ciudad, la gran cantidad de museos establecidos, las estructuras arquitectónicas en ruinas, su cultura y tradiciones.
- El turismo al que están dirigidos principalmente es Europeo y Norteamericano, según así también ejecutivos, pero a pesar de esto, son buscados por turistas locales de clase media alta para hospedarse y para realizar eventos dentro de sus instalaciones.
- Sí existe una gremial de estos hoteles y mantienen entre ellos un convenio de remitir huéspedes de un hotel a otro cuando uno de ellos no puede satisfacer las necesidades del cliente, ya sea por disponibilidad u otros factores. Además, promocionan el servicio de restaurante de dos de ellos para el servicio de almuerzo y cena, “Las Mil Flores” de Vista Real y “Sit’z” de El Convento en donde se garantiza al huésped la calidad de los alimentos y el servicio que se recibirá.
- Las características de estos hoteles varían, porque no hay lineamientos bajo los cuales deban regirse, el atractivo en sí de los hoteles consiste en que son diferentes al resto de la oferta de hospitalidad.
- Según los comentarios de las personas que están empapadas del tema e involucradas directamente con estos hoteles, se puede pronosticar un crecimiento aún mayor en diferentes destinos del país.

BIBLIOGRAFÍA

- _____ ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL TURISMO EN GUATEMALA, Guatemala: Delgado Impresos, 1994, Volumen I, II y III.
- _____ ENCICLOPEDIA DE GUATEMALA, Grupo Editorial Océano, Barcelona, 2000.
- _____ EXPERIENCIA DE LOS VOLCANES, INGUAT Folleto de información turística.
- _____ HOLY WEEK IN GUATEMALA, INGUAT Folleto de información turística
- _____ LA ANTIGUA GUATEMALA, INGUAT Folleto de información turística
- _____ NUEVA ENCICLOPEDIA PRÁCTICA DE TURISMO, HOTELES Y RESTAURANTES, Océano/Céntrum, Barcelona, España, 1995
- Anleu de León, Vanessa, TESIS INVENTARIO Y ANÁLISIS FODA DEL CIRCUITO TURÍSTICO DE LA ANTIGUA GUATEMALA, IFES Guatemala, 2003

- Asensio Cerver, Francisco, G. Cañizares, Ana Cristina, COOL HOTELS AMERICA, teNeues, 2004
- Bell, Elizabeth, ANTIGUA GUATEMALA: LA HISTORIA DE LA CIUDAD Y SUS MONUMENTOS, Impresos industriales 2 º Edición, 2001, Guatemala
- Brymer A., Robert, HOSPITALITY & TOURISM AN INTRODUCTION TO THE INDUSTRY, Ninth Edition, Kendall/Hunt Publishing Company, 2000
- Foster, Dennis L., INTRUDUCCIÓN A LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD, primera edición en español, McGraw-Hill Interamericana de México, 1994
- Gee, Chuck INTERNATIONAL HOTELS DEVELOPMENT AND MANAGEMENT, United States, Educational Institute, 1994
- Monsiváis, Carlos, AUSTRALIA SIN FRONTERAS *THE ROUGH GUIDE*, Ediciones B Grupo Zeta, Barcelona, 2005
- Page, Stephen, TOURISM MANAGEMENT: MANAGING FOR CHANGE, 3rd Edition, Butterworth-Heinemann, 2009
- REGLAMENTO PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE GUATEMALA, ACUERDO GUBERNATIVO No. 1144-83, INGUAT, DE FECHA 29 DE DICIEMBRE DE 1983
- Toledo Palomo, Ricardo, COMPENDIO DE LA HISTORIA DE LA CIUDAD DE GUATEMALA, Juarros y Montúfar, Volumen XXXIII, Biblioteca Goathemala, Guatemala, 1999

REVISTAS Y ARTÍCULOS DE PRENSA

- Anhar, Lucienne, THE DEFINITION OF BOUTIQUE HOTELS, , HVS International 10 de octubre de 2005
- Bell, Elizabeth, LODGING ANTIGUA, Revue, No. 8, Año 18, Octubre 2009
- Lea, K. "THE BOUTIQUE HOTEL FAD OR PHENOMENON?", Locum Destination Review, 2002
- Rodriguez Ichazo, Mari "HOTELES BOUTIQUE EN EUROPA" Revista Vanidades, , año 49, Abril 2009
- Sactic, Walter, "ENCANTO LLEGA A ANTIGUA" Prensa Libre, 29 de marzo de 2009
- Sandoval, Julieta, HOTELES-BOUTIQUE, Revista D, Prensa Libre No. 196, 6 de abril de 2008
- Verganza, Gustavo, "HOTELES BOUTIQUE", El Periódico, 2008

SITIOS WEB

- <http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/term/Glosario+de+turismo+y+hosteler%C3%ADa,hotel+boutique.xhtml>, fecha de consulta 15 de mayo de 2009
- http://www.boletin-turistico.com/pruebas/blog.asp?ID_miembro=12, fecha de consulta 19 de mayo de 2009.
- <http://www.bleucoast.com/hoteles-de-lujo-decorados-por-prestigiosos-disenadores.html>, fecha de consulta 19 de mayo de 2009.
- <http://www.zarahotels.com/sp/filozofiank.php>, fecha de consulta 19 de mayo de 2009
- http://www.hosteltur.com/noticias/38272_hoteles-boutique-crecen-mas-espana-europa.html, fecha de consulta 16 de mayo de 2009
- <http://www.luxurybooking.com.ar/hotelboutique.html>, fecha de consulta 19 de mayo de 2009
- <http://publicacioneshoteleras.wordpress.com/2007/07/23/nuevas-tendencias-en-alojamiento-urbano/>, fecha de consulta: 1 de mayo de 2009
- http://www.yunak.com/yunak_in_media.php?name=22, fecha de consulta: 1 de mayo de 2009

- <http://www.parador.es/es/portal.do;jsessionid=734A74DC32491789744AE9ABA3C4EED2>, fecha de consulta: 1 de mayo de 2009
- http://www.montrealenespanol.com/hotel_de_hielo.htm, fecha de consulta: 1 de mayo de 2009
- http://www.elpais.com/articulo/portada/Dormir/capsulas/elpeputec/20060507elpepsor_11/Tes, fecha de consulta: 1 de mayo de 2009
- http://www.visitmexico.com/wb/Visitmexico/Visi_bodas_en_hoteles_boutique, fecha de consulta: 1 de mayo de 2009
- <http://mundolujo.portalmundos.com/hoteles-boutique-intimos-y-exclusivos/>, fecha de consulta: 1 de mayo de 2009
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Hotel>: fecha de consulta 23 de marzo de 2009
- <http://www.arqhys.com/contenidos/hoteles-clasificacion.html>, fecha de consulta 30 de abril de 2009
- http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=hotel , fecha de consulta 11 de mayo de 2009
- http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=hotel , fecha de consulta 11 de mayo de 2009

- <http://www.wordreference.com/definicion/hotel>, fecha de consulta 11 de mayo de 2009
- <http://www.wordreference.com/es/en/frames.asp?es=hotel>, fecha de consulta 23 de marzo de 2009
- http://cidtur.eaht.tur.cu/boletines/Panorama_Hotelero/dic2006/disenio_hotelero.htm, fecha de consulta: 9 de octubre de 2009
- <http://www.awahotel.com/es/servicios.php>. fecha de consulta: 9 de octubre de 2009
- http://www.brandchannel.com/features_effect.asp?pf_id=275 fecha de consulta: 9 de octubre de 2009
- <http://www.hotelesconencantoenantigua.com/esp/hoteles/hotel-boutique-el-convento.php> fecha de consulta 22 de septiembre de 2009
- http://www.tropicaldiscovery.com/regions_guate/antigua/vacaciones.php fecha de consulta 28 de octubre de 2009
- <http://estadisticas.almadelatierra.com/> fecha de consulta 28 de octubre de 2009
- http://www.investinguatemala.org/index.php?option=com_content&task=view&id=82&Itemid=295 fecha de consulta: 7 de noviembre de 2009
- http://www.visitguatemala.com/web/index.php?option=com_content&task=view&id=265&Itemid=346 fecha de consulta: 3 de noviembre de 2009

VISITAS Y ENTREVISTAS

Boletín Eclesiástico del Arzobispado de Santiago de Guatemala. 1965 – 2000

Directorio Arquidiócesis de Santiago de Guatemala 2000 – 2005.

Documentación del Complejo Arquitectónico de la Recolección, Consejo Nacional para la Protección de La Antigua Guatemala.

Jades, S.A. Museo del Jade, 4ª Calle Oriente No. 34, La Antigua Guatemala.

Museo de Santiago de los Caballeros de La Antigua Guatemala, Palacio de Ayuntamiento, 4ª Calle Plaza Central.

Museo del Libro Antiguo, Palacio de Ayuntamiento, Casa de la Primera Imprenta No 6, La Antigua Guatemala Oficinas de INGUAT La Antigua Guatemala.

Candelaria Hotel

Casa Azul

Casa Concepción

Casa Encantada

Casa Madeleine

Casa Palopó La Antigua

Casa Quinta

Casa Santa Rosa Hotel *Boutique*

Casa Vecchia

Cissus Hotel *Boutique*

El Convento Hotel *Boutique*

Finca Filadelfia *Resort & Spa*

Hotel Convento Santa Catalina

Hotel Lo De Bernal

Mesón Panza Verde

Palacio de Doña Leonor

Posada El Antaño

Posada de Los Leones

Posada del Ángel

Un Paseo Por La Antigua

Villa de Antaño

Vista Real Gran Class Hotel Antigua

ANEXOS

ACUERDO GUBERNATIVO No. 1144-83

Palacio Nacional: Guatemala, 29 de diciembre de 1983

EL JEFE DE ESTADO,

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo estipulado en los incisos ñ y o) del artículo 4o. del Decreto No. 1701 del Congreso de la República, el Instituto Guatemalteco de Turismo, está obligado a clasificar las empresas turísticas y a autorizar de acuerdo con tal clasificación por categorías las tarifas máximas de los establecimientos de hospedaje;

CONSIDERANDO:

Que es conveniente reglamentar dentro del sector del turismo, aquellas situaciones que por falta de normas legales, empresas puedan originar divergencias inconvenientes entre los establecimientos de hospedaje y sus huéspedes o usuarios, evitando asimismo interpretaciones que perjudiquen tal actividad económica, para lo cual se hace necesario emitir la disposición legal que así lo determine.

POR TANTO,

En el ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 4o. del Estatuto Fundamental de Gobierno, modificado por los Decretos-Leyes números 36-82 y 87-83 y con base a lo que establece el artículo 48 del Decreto 1701, del Congreso de la República, 'Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo',

ACUERDA: Dictar el siguiente

REGLAMENTO PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

CAPITULO I

Clasificación de los establecimientos de hospedaje

ARTICULO 1.- Quedan sujetos a las disposiciones del presente Reglamento, todos los establecimientos de hospedaje, entendiéndose como tales, los que presten al público servicio de alojamiento y otros servicios afines mediante pago. Huésped, es la persona alojada en un establecimiento de hospedaje. Usuario, es la persona que sin estar alojada en un establecimiento utiliza a cualesquiera de sus otros servicios.

ARTICULO 2.- La categoría de los establecimientos de hospedaje, denominados únicamente 'establecimientos' en este Reglamento, se indica por medio del distintivo previsto en el siguiente artículo.

ARTICULO 3.- 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 ubicación.

ARTICULO 4.- Para la clasificación de los establecimientos de hospedaje no previstos en el artículo anterior, tales como: casas de huéspedes, hosterías, aparto-hoteles, bungalows, campos para remolques, albergues, colonias de vacaciones, villas turísticas y otros establecimientos semejantes, el INGUAT, dictará las normas pertinentes tomando en cuenta la categoría y disposiciones contenidas en los Capítulos I y III de este Reglamento.

ARTICULO 5.- Todo establecimiento de hospedaje está obligado a indicar en el exterior de su local, el grupo y categoría que el INGUAT, le asigne y en el lugar de registro de huéspedes debe exhibir la placa-distintivo respectiva.

ARTICULO 6.- El INGUAT, autoriza a costa del interesado la placa distintivo a que se refiere el artículo anterior, indicando el grupo y categoría que le corresponda y la inscripción 'Aprobada por el Instituto Guatemalteco de Turismo'. Mediante instructivo, el INGUAT normará todo lo relativo a la placa-distintivo indicada.

ARTICULO 7.- Ningún establecimiento de hospedaje puede utilizar denominación e indicativo distinto de los que le corresponden por su grupo y categoría. En la publicidad, propaganda impresa, correspondencia, facturas y toda documentación de los establecimientos de hospedaje se indicará el grupo y categoría en que estén clasificados.

ARTICULO 8.- Las denominaciones derivadas o compuestas de los términos 'Hotel', 'Motel', 'Pensión', 'Hospedaje' y otras que en el futuro se establezcan, no podrán ser utilizadas más que por los establecimientos registrados,

clasificados y autorizados como tales por el Instituto Guatemalteco de Turismo, quien previamente a la clasificación pedirá la opinión técnica de la máxima agrupación hotelera del país dentro del plazo que el INGUAT, fije.

ARTICULO 9.- Los establecimientos de hospedaje al solicitar su registro y clasificación al INGUAT, deben hacerlo en el formulario que éste proporcione el que tendrá como mínimo la información siguiente:

- a) Nombre del establecimiento, dirección, lugar para recibir notificaciones y número de teléfono;
- b) Nombre del propietario o propietarios y sus datos de identificación si son personas individuales o si se trata de personas jurídicas los datos que la identifiquen en los registros respectivos;
- c) Nombre del gerente, administrador, representante legal o persona que actuará como gestor principal del establecimiento;
- d) Detalle de las habitaciones, mobiliario e instalaciones con que cuenta, servicios que proporcione y cualquier otro dato que sirva para determinar su categoría;
- e) Personal a emplear;
- f) Tarifas, grupo y categoría que pretende que se le asigne.

Con el formulario referido debe acompañar en lo procedente, la siguiente documentación:

- a) Constancia de Registro de la Propiedad;
- b) Cédulas de vecindad;
- c) Constancia del Registro Mercantil;
- d) Patente de Comercio;
- e) Registro de la Dirección General de Rentas Internas; y
- f) Inscripción en la Dirección General de Servicios de Salud.

La documentación indicada puede presentarla en original, fotocopia autenticada o certificaciones.

ARTICULO 10.- Para efectos de su registro y clasificación y sin perjuicio de la presentación de los documentos que se indican en el artículo anterior, para obtener la autorización de funcionamiento de un establecimiento, el interesado debe acompañar a su solicitud además, la siguiente documentación:

a) Plano de planta general e instalaciones, a escala no menor de 1:500, con indicación del destino y superficie de cada una de ellas;

b) Plano de fachadas, a escala no menor de 1:200, que podrá ser sustituido por fotografía de primer plano, debiendo reflejarse la altura de piso a techo de cada nivel, cuando no se acompañe plano de sección;

c) Planos de planta de distribución interior a niveles, a escala no menor de 1:100, en los que se indicará el destino y la superficie de cada dependencia, así como la situación de puertas, ventanas, escaleras, closets, etc.;

d) Planos de diferentes tipos de habitaciones incluyendo los cuartos de baño, a escala no menor de 1:50, en los que figurarán las instalaciones básicas, especiales y mobiliario;

e) Planos que especifiquen las calidades y variedades en los terminados constructivos; y

f) Relación de habitaciones, con indicación del número que las identifique, superficie, capacidad y servicio de que están dotadas.

Todos los planos deben ser elaborados y firmados por Arquitecto o Ingeniero Colegiado.

ARTICULO 11.- Cuando se solicite la clasificación de un establecimiento como pensión u hospedaje, podrán sustituirse los planos a que se refiere el artículo anterior por planos sin forma profesional y por una explicación en la que figurarán cuantos datos deben consignarse en dichos planos.

ARTICULO 12.- La solicitud y toda la documentación debe presentarse al Departamento de Fomento del Instituto Guatemalteco de Turismo, pudiendo éste pedir cualquier explicación y documentación adicional que considere necesario. Completada la información dicho departamento 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.

ARTICULO 13.- Si un establecimiento estuviera simplemente proyectado, los interesados podrán solicitar al Instituto Guatemalteco de Turismo, que se les indique el grupo, categoría y en su caso modalidad que pudiera corresponder a aquél en función de sus características, tipo de explotación, peculiaridades de

las instalaciones, servicios que estime prestar y ubicación, para lo cual presentará una solicitud con la precisión y detalles necesarios a los que se adjuntarán los documentos a que se refieren los incisos a), b), c), d) y e) del Artículo 10 de este Reglamento.

ARTICULO 14.- Los establecimientos de hospedaje existentes debidamente registrados y autorizados a la fecha en que entre en vigor el presente Reglamento, para lograr su clasificación en grupo y categoría, quedan obligados a cumplir únicamente con los requisitos señalados en los incisos c) y d) del artículo 10 que antecede.

ARTICULO 15.- Cualquier modificación sustancial de la estructura, características o sistemas de explotación de los establecimientos que pueda afectar su clasificación o capacidad debe hacerse previamente del conocimiento del Instituto Guatemalteco de Turismo, para su aprobación, debiendo acompañar la documentación pertinente.

ARTICULO 16.- Los personeros de los establecimientos de hospedaje podrán solicitar al Instituto Guatemalteco de Turismo, su reclasificación a una categoría superior o inferior a la que tuviesen señalada, justificando debidamente las razones en que apoyen su petición.

ARTICULO 17.- El Instituto Guatemalteco de Turismo, podrá revisar de oficio, con audiencia del interesado, el grupo y categoría otorgados a un establecimiento, asignándoles por Resolución de Dirección otros inferiores, cuando su estado de conservación, prestación de servicios o modificación sustancial de sus instalaciones no sea merecedor del grupo o categoría que ostenta, pudiendo, concederle plazo hasta de un año, a efecto de no reclasificarlo en la categoría inmediata inferior.

ARTICULO 18.- El Instituto Guatemalteco de Turismo, ponderando en su conjunto la concurrencia de las condiciones exigidas como mínimo a los distintos grupos y categorías de establecimientos de hospedaje, podrá discrecionalmente dispensar a un establecimiento determinado de alguna o algunas de ellas, cuando así lo aconsejen sus características especiales o el número, calidad y demás circunstancias de las condiciones existentes.

ARTICULO 19.- Para la asignación de categoría a los establecimientos de hospedaje se tendrá en cuenta lo siguiente:

a) Ubicación en región o centro de interés turístico, las condiciones socio-económicas del lugar en que se encuentra 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 del personal.

CAPITULO II

Condiciones en los establecimientos de hospedaje

SECCION PRIMERA

Grupo Hoteles

ARTICULO 20.- 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 '5', '4', '3', '2' y '1' estrellas.

Hoteles de cinco estrellas

ARTÍCULO 21.- Deben estar instalados en edificios que destaquen por sus condiciones de lujo y comodidad. Estarán climatizados 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 a utilizar por el huésped y 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 vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, ropa de cama, etc., destacaran 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:

- a) 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 contara con otra entrada para el personal y servicios;

- b) Vestíbulo: En el se encontrara una sala de estar y claramente identificados: recepción, caja, departamento de botones y servicio de teléfono;
- c) Elevadores: Se requerirán en edificios que consten de planta baja y dos o más niveles, y según sea su extensión y capacidad, habrá uno o más elevadores para huéspedes o usuarios y otro para servicios;
- d) Escalera Principal: Cuando la tenga estará alfombrada en toda su longitud, pudiendo usarse otro material antideslizante;
- e) Pasillos: Tendrán la anchura mínima de 1.60 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 emergencias y numeración de habitaciones;
- f) Salones: La suma de la superficie de los distintos salones será como mínimo de 2.00 metros cuadrados por habitación;
- g) Bar: Estará instalado en el local adecuado y contara con todas las comodidades, podrá utilizarse parte del vestíbulo u otros lugares del hotel como bares adicionales;
- h) 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 otras áreas adecuadas para esa actividad;
- i) Sanitarios: Independientes para damas u caballeros, ambos 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. Sus paredes estarán revestidas en un porcentaje adecuado de mármol, azulejo, mosaico o su equivalente en calidad;
- j) Piscina: Presentara un servicio de optima calidad y su dotación guardara relación con las exigencias del clima.
- k) Áreas de recreación: Adecuadas a su categoría y número de habitaciones.
- l) Sala de Estética: Para damas y caballeros; y
- m) Estacionamiento: Su capacidad estará de acuerdo a las disposiciones municipales vigentes en la localidad y en caso no las hubiese el INGUAT, determinara lo relativo a este extremo.

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

a) 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 antideslizante que se adapte a las condiciones climatológicas; de closet empotrado 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 será 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) Habitaciones con terraza: La terraza, debe tener una anchura mínima de 1.50 metros; y

d) Suite: Constara de dormitorio y baño de igual categoría a los previstos y una sala adicional de uso múltiple.

ARTÍCULO 24.- Las dependencias e instalaciones de la zona de servicios contara con:

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

b) Cocina Principal: Con área mínima equivalente a la tercera parte del área comedor;

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

d) Bodega de ropa blanca;

e) Local para equipaje; y

f) Dependencias del personal de servicios:

g) Comedor, vestidores, sanitarios independencias para el personal masculino y femenino; Los baños estarán dotados de regaderas, lavamanos, mingitorios e inodoros en apartados individuales.

Hoteles de Cuatro Estrellas

ARTICULO 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 las 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.

ARTICULO 26.- Los establecimientos que se clasifiquen en esta categoría deben adecuar sus dependencias o instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) Entradas: Tendrá una principal y otra para el personal y servicios;
- b) Vestíbulo: En él se encontrará una sala de estar y claramente identificados: Recepción, Caja, Departamento de Botones y Servicio de Teléfono;
- c) 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; según sea su capacidad, habrá uno o más para huéspedes y usuarios y otro para servicios;
- d) Escalera principal: Cuando la tenga, estará alfombrada en toda su longitud, pudiendo usarse otro material antideslizante;
- e) Pasillos: Tendrán la anchura mínima de 1.60 metros, estarán alfombrados en toda su longitud, pudiendo usarse otro material adecuado a la categoría del hotel, decorados y dotados de iluminación apropiada, indicación de las salidas de emergencia y numeración de habitaciones;
- f) Salones: La suma de la superficie de éstos será como mínimo de 1.50 metros cuadrados por habitación.
- g) Bar: Estará instalado en local independiente, pudiendo utilizarse parte del vestíbulo u otras áreas adecuadas como bares adicionales;

h) 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 u otras áreas adecuadas para esa actividad;

i) Sanitarios: Independientes para damas y caballeros y ambos con lavamanos e inodoro, y los de caballeros con mingitorios en apartados individuales.

Estarán dotados de jabón, toallas desechables o de secadores. Sus paredes estarán revestidas en un porcentaje adecuado de mármol, azulejo, mosaico o su equivalente en calidad;

j) 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 de este extremo; y

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:

- a) 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 no con 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;
- b) Cuarto de baño: La superficie mínima será de 4.00 metros cuadrados, las paredes estarán cubiertas en una superficie adecuada de mármol, mosaico, azulejos o su equivalente en calidad. Los elementos sanitarios así como la grifería y demás accesorios serán de buena calidad, Dispondrá de agua caliente y fría a toda hora; y
- c) Suite: Constará de dormitorio y baño de igual categoría a los previstos en este artículo y sala adicional de uso múltiple.

Hoteles tres estrellas

ARTÍCULO 28.- Deben estar 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 materiales o pinturas cuya calidad armonice con el ambiente y categoría del establecimiento. La vajilla,

cristería, cubertería, mantelería y ropa de cama, serán las adecuadas en calidad y cantidad.

ARTÍCULO 29.- Los establecimientos que se clasifiquen en la categoría de tres estrellas, deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) Entrada: Tendrán una principal para huéspedes y usuarios y otra para el personal y servicios;
- b) Vestíbulo: En él se encontrarán sala de esta y claramente identificados: Recepción, Caja, Servicio de Botones y Teléfono;
- c) Elevadores: Si el edificio consta de planta baja y dos o más niveles, deben contar con uno o más elevadores según la capacidad, que comuniquen todos los niveles del hotel. Si el área del edificio del hotel es menor a 300 metros cuadrados no se exigirá este requisito
- d) Escalera: Debe relacionar todos los niveles del hotel;
- e) Pasillos: Tendrán una anchura mínima de 1.40 metros, estarán alfombrados o recubiertos de otro material adecuado, iluminación apropiada, indicación de las salidas de emergencia y numeración de habitaciones;
- f) Bar: Debe estar instalado en un lugar adecuado, pudiendo utilizar parte del vestíbulo;
- g) Comedor: Su superficie mínima será en relación al número de habitaciones; y
- h) Sanitarios: Independiente para damas y caballeros, ambos con un lavamanos e inodoro y los de caballeros con mingitorio, en apartados individuales. Estarán dotados de Jabón, Toallas desechables o secadores. Las paredes estarán revestidas en una superficie adecuada de mármol, azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

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

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

- b) Cuarto de Baño: La superficie mínima de los cuartos de baño será de 3.50 metros cuadrados. Las paredes estarán cubiertas con mosaicos o azulejos en una superficie adecuada. Los elementos sanitarios así como la grifería y demás accesorios, serán de buena calidad, la regadera y lavamanos dispondrán de agua caliente y fría a toda hora; y
- c) Suite: Si tuviere constara de dormitorio y baño de igual categoría a los previstos en este artículo y sala adicional de uso múltiple.

ARTÍCULO 32.- Las dependencias e instalaciones de la zona de servicio constaran con:

- a) Cocina: Con 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; y
- 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.

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 pinturas de buena 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) Vestíbulo: En él se encontrara sala de estar y claramente identificados: Recepción, Caja y Teléfono;
- c) Elevadores: Se requerirán en edificios que consten de planta baja y tres niveles o mas; 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: Relacionara todos los niveles;

- e) Pasillos: Tendrán una anchura mínima de 1.30 metros, contara con iluminación adecuada, indicación de las salidas de emergencia y numeración de habitaciones.
- f) Comedor: Su superficie mínima será en relación al número de habitaciones; y
- g) Sanitarios generales: Independientes para damas y caballeros, ambos con lavamanos e inodoro y los de caballeros con mingitorios en apartados individuales. Estarán dotados de jabón, toallas desechables o de secadores. Las paredes estarán revestidas en una superficie adecuada de azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

ARTÍCULO 35.-

Las habitaciones constaran de dormitorio y el cuarenta por ciento de estas estarán dotadas con cuarto de baño privado y sus instalaciones y equipo deben tener como mínimo las siguientes características:

- a) Dormitorio: La altura del 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 closet empotrados o no; y
- b) 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 cuatro habitaciones sin baño privado, el establecimiento debe tener un baño para damas y otro para caballeros independientes, los cuales constaran de inodoros, lavamanos y regaderas, estas 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 dependencias e instalaciones de la zona de servicios contarán con:

- c) Cocina: Con área mínima equivalente a la cuarta parte del área del comedor y debe contar con una pequeña bodega y equipo de refrigeración y congelamiento; y
- d) Dependencias 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.

Hoteles de una estrella

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

ARTÍCULO 39.- Los establecimientos que se clasifiquen en esta categoría deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) Entrada: Para uso múltiple;
- b) Vestíbulo: En él se encontraran sala de estar y claramente identificados: La Recepción, Caja y Teléfonos;
- c) Escalera: Relacionara todos los niveles;
- d) Pasillos: Tendrá una anchura mínima de 1.20 metros, de iluminación adecuada e indicación de las salidas de emergencia y número de habitaciones;
- e) Comedor: Su superficie será en relación al número de habitaciones; y
- f) Sanitarios generales: Independientes para damas y caballeros, ambos con lavamanos e inodoro y los de caballeros con mingitorios, en apartados individuales. 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 constaran de dormitorio y el veinte por ciento de estas estarán dotadas de cuarto de baño privado y sus instalaciones y equipo deben tener como mínimo las siguientes características:

- a) Dormitorios: La altura de piso a techo será como mínimo de 2.40 metros y su 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 no;
- 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 constaran de inodoros, lavamanos y regaderas con agua caliente y fría y los de los caballeros con mingitorio. Estas instalaciones deben estar en

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

ARTÍCULO 41.- Las dependencias e instalaciones de la zona de servicio contarán con:

- a) Cocina: Con área mínima equivalente a la cuarta parte del área del comedor y debe contar con una pequeña despensa y equipo de refrigeración y congelamiento; y
- b) Dependencias 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

SECCION SEGUNDA

Grupo Moteles

ARTICULO 42.- Los moteles comprenden dos clases: Motel y AutoHotel y se clasifican en categorías de '3', '2' y '1' estrellas.

Motel: Es aquel establecimiento ubicado preferentemente en las proximidades de las carreteras, cuya estructura física está formada por apartamentos o habitaciones que contarán como mínimo con dormitorio y cuarto de baño privado, cada unidad con estacionamiento para automóvil. Está destinado para personas que viajan por carretera en vehículo y en los mismos encuentran alojamiento, alimentación, otros servicios conexos y debe contar con áreas comunes de recreo.

Auto-Hotel: Es el establecimiento ubicada preferentemente en las salidas del perímetro urbano que consta de habitaciones independientes, compuestas de dormitorio con cuarto de baño privado, con acceso directo y que cuenta con estacionamiento contiguo a las habitaciones.

La tarifa de cada unidad puede preveer fracción de tiempo, en este caso deben sujetarse a los controles especiales que el INGUAT, determine.

ARTICULO 43.- Son prescripciones comunes a todos los moteles, las siguientes:

- a) Los precios de alojamiento serán pagados, salvo pacto en contrario, en el momento de la admisión de los huéspedes al establecimiento;
- b) Los apartamentos o habitaciones a que se refiere el artículo precedente, constituirá una edificación independiente cada uno de ellos o se integrarán en

uno o más edificios o bloques, pero en este último caso, tendrán su entrada independiente desde el exterior; y

c) En el exterior de los establecimientos debe indicarse la existencia o no de apartamentos o habitaciones disponibles, mediante señales luminosas visibles, que permitan desde el exterior su lectura sin dificultad a toda hora.

Moteles y Auto-Hoteles de Tres Estrellas

ARTICULO 44.- Los establecimientos que se clasifiquen en la presente categoría, estarán instalados en edificaciones que construidas con materiales de primera calidad ofrezcan buenas condiciones de confort.

Todas las instalaciones, así como el mobiliario, elementos decorativos y enseres serán de primera calidad.

ARTICULO 45.- Los establecimientos que se clasifiquen en esta categoría, deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

a) Vestíbulo: Debidamente acondicionado para su utilización como sala de estar y en él se encontrarán claramente identificados la Recepción y el Servicio de Teléfonos.

b) Recepción: Atendida durante las veinticuatro horas del día por personal calificado; y

c) Servicio telefónico: Para las llamadas con el exterior y para comunicaciones internas.

Los Auto-Hoteles únicamente están obligados a la exigencia del literal c) de este artículo.

ARTICULO 46.- Las habitaciones, sus instalaciones y equipos deben caracterizarse por:

a) Dormitorio: La altura de piso a techo será como mínimo de 2.40 metros y la superficie de 12.00 metros cuadrados si es sencillo y de 14.00 metros cuadrados si es doble; dispondrán de teléfono, closet, instalación central de radio o música y estarán climatizados de acuerdo a la temperatura del medio ambiente; y

b) Cuarto de baño: Su superficie mínima será de 4.00 metros cuadrados. Las paredes estarán cubiertas de mosaico o azulejos en la superficie adecuada. Los elementos sanitarios así como la grifería y demás accesorios serán de

primera calidad; la regadera y lavamanos dispondrán de agua caliente y fría durante las 24 horas del día.

Moteles y Auto-Hoteles de dos Estrellas

ARTICULO 47.- Los establecimientos que se clasifiquen en la presente categoría, estarán instalados en edificios que ofrezcan a los huéspedes buenas condiciones de confort, tanto por sus locales e instalaciones como por su mobiliario y equipo.

ARTICULO 48.- Los establecimientos de esta categoría, deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) Vestíbulo: Debidamente acondicionado para su utilización como sala de estar y en él se encontrarán claramente identificados: Recepción y teléfono de uso público; y
- b) Recepción: Atendida durante las 24 horas del día por personal calificado.

Los Auto-Hoteles estarán exentos de las exigencias del presente artículo, salvo en lo relacionado a la atención durante las 24 horas del día.

ARTICULO 49.- Las habitaciones, sus instalaciones y equipo deben caracterizarse por:

- a) Dormitorios: La altura de piso a techo será como mínimo de 2.40 metros y la superficie de 6.00 metros cuadrados si es sencillo y de 12.00 metros cuadrados si es doble; y
- b) Cuarto de baño: Su superficie mínima será de 3.00 metros cuadrados, los elementos sanitarios, así como la grifería y lavamanos dispondrán de agua caliente y fría a toda hora.

Moteles y Auto-Hoteles de Una Estrella

ARTICULO 50.- Son aquellos cuyos edificios, mobiliario y equipo son sencillos, higiénicos y ofrecen un mínimo de confort. Sus habitaciones deben constar de dormitorio y baño privado con regadera, lavamanos e inodoro.

ARTICULO 51.- A estos establecimientos, en lo no previsto, le son aplicables supletoriamente y mientras no se opongan a su naturaleza, las disposiciones de este Reglamento, destinadas para los hoteles de igual categoría.

SECCION TERCERA Grupos Pensiones

ARTICULO 52.- Pensión: Es aquel establecimiento que ofrece al público el servicio de alojamiento y alimentación, este último a elección del usuario y se clasifican en categorías: 'A', 'B' y 'C'.

Pensiones Categoría 'A'

ARTICULO 53.- Los establecimientos que se clasifiquen en esta categoría, deben ser similares a los hoteles de una estrella y deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) Entrada: Tendrá una general sin obstáculos;
- b) Vestíbulo: En él se encontrarán, recepción, conserjería y teléfono para los huéspedes;
- c) Escaleras: Relacionará todos los niveles del establecimiento y tendrá una anchura mínima de 1.10 metros;
- d) Pasillos: Tendrán una anchura mínima de 1.10 metros y estarán alfombrados o recubiertos de otro material adecuado en toda su longitud;
- e) Area de estar: preferentemente apropiada a su estilo arquitectónico;
- f) Comedor: Con cabida mínima para atender simultáneamente a dos tercios de la capacidad total de sus huéspedes; y
- g) Cocina: Tendrá los elementos principales y debe contar con una pequeña bodega y equipo de refrigeración y congelamiento.

ARTICULO 54.- Las habitaciones y servicios sanitarios, sus instalaciones y equipo deben caracterizarse por:

Habitaciones: El cuarenta por ciento de las habitaciones estarán dotadas de cuarto de baño privado (regadera, lavamanos e inodoro).

- a) Dormitorio: La altura de piso a techo será como mínimo 2.40 metros y la superficie de 9.00 metros cuadrados si es sencillo y de 12.00 metros cuadrados, si es doble y dispondrá de closet y de conmutador de luces; y
- b) Cuarto de baño privado: Su superficie mínima será de 3.40 metros cuadrados y sus paredes estarán cubiertas de mosaicos o azulejos hasta 1.80 metros de altura. Los baños, regaderas y lavamanos dispondrán de agua caliente y fría.

ARTICULO 55.- Servicios sanitarios generales: Por cada 5 habitaciones sin baño privado, existirá un servicio sanitario con regaderas, lavamanos e inodoro. Estas instalaciones deben estar en apartados individuales para poder usarse en forma simultánea y sus paredes cubiertas en forma similar a la de los baños de las habitaciones.

ARTICULO 56.- Las dependencias e instalaciones de la zona de servicios contarán con vestidores y sanitarios independientes.

ARTICULO 57.- La prestación de los servicios de esta categoría de pensiones se regirá del modo siguiente:

a) Servicio de recepción y conserjería: El cual debe estar atendido conforme normas internas del establecimiento;

b) Servicio de limpieza de las instalaciones: El mantenimiento de las instalaciones así como su limpieza diaria, estará a cargo del personal adecuado cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento y con el número de huéspedes;

c) Servicio de comedor: Obligatorio de acuerdo a las disposiciones de su Reglamento interno; y

d) Servicio de lavandería y planchado: Obligatorio cuyo sistema quedará a criterio del establecimiento.

Pensiones categoría 'B'

ARTICULO 58.- En los establecimientos que se clasifiquen en esta categoría, su mobiliario y equipo deben ser de regular calidad y adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

a) Vestíbulo: En él se encontrará la recepción, teléfono para uso de los huéspedes y una área de estar;

b) Escaleras: Cuando el establecimiento ocupa más de un nivel, la escalera de unión debe tener una anchura mínima de un metro;

c) Pasillos: Su anchura no podrá ser inferior a un metro;

d) Comedor: Con cabida mínima para atender simultáneamente a la mitad de la capacidad total de sus huéspedes; y

e) Cocina: Tendrá los elementos principales y debe contar con una pequeña bodega y equipo de refrigeración y congelamiento.

ARTICULO 59.- Las habitaciones, servicios sanitarios, sus instalaciones y equipo deben caracterizarse por:

a) Dormitorio: La altura de piso a techo será de 2.40 metros y la superficie de 9.00 metros cuadrados si es sencilla y de 12.00 metros cuadrados si es doble y dispondrá de closet o armario e instalaciones eléctricas; y

b) Servicio sanitario general: Por cada cinco habitaciones o fracción existirá un cuarto de baño general con regadera, lavamanos, y dos inodoros. Estas instalaciones deben estar en apartados individuales para usarse en forma simultánea y las regaderas dispondrán de agua caliente y fría. Las paredes de estas instalaciones estarán revestidas de mosaicos o azulejos a una altura de 1.80 metros.

ARTICULO 60.- Las dependencias e instalaciones de la zona de servicio contarán con vestidores y sanitarios independientes.

ARTICULO 61.- La prestación de los servicios de esta categoría de pensiones, se registrará del modo siguiente:

a) Servicio de recepción y conserjería: El cual debe estar atendido conforme normas internas del establecimiento;

b) Servicio de limpieza de las instalaciones: El mantenimiento de las instalaciones y su limpieza diaria, estará a cargo del personal adecuado cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento y con el número de huéspedes;

c) Servicio de comedor: Obligatorio, de acuerdo a las disposiciones de su Reglamento interno; y

d) Servicio de lavandería y planchado: Obligatorio cuyo sistema quedará a criterio del establecimiento.

Pensiones categoría 'C'

ARTICULO 62.- Los establecimientos que se clasifiquen en la presente categoría deben tener mobiliario y equipo sencillo que ofrezcan comodidad a los huéspedes y deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

a) Vestíbulo: En él se encontrarán la recepción, teléfono, para uso general y una área de estar;

b) Escaleras y pasillos: Su anchura será igual a la prevista para las pensiones de la categoría 'B';

c) Comedor: Obligatorio con cabida mínima para atender simultáneamente a la mitad de la capacidad total de sus huéspedes; y

d) Cocina: Tendrá los elementos principales y debe contar con una pequeña bodega y equipo de refrigeración y congelamiento.

ARTICULO 63.- Habitaciones y servicios sanitarios:

Dormitorio: La altura de piso a techo será de 2.40 metros y la superficie de 6.00 metros cuadrados si es sencillo y de 10.00 metros cuadrados si es doble. Dispondrá de closet, armario o perchero y conmutador de luces.

Servicio Sanitario General: Por cada cinco habitaciones o fracción, existirá un cuarto de baño general con regadera e inodoro y además un inodoro y lavamanos independientes.

La regadera dispondrá de agua caliente y fría y sus paredes estarán cubiertas de mosaico o azulejo a una altura de 1.80 metros.

ARTICULO 64.- Las dependencias e instalaciones de la zona de servicio contarán con vestidores y sanitarios independientes.

ARTICULO 65.- La prestación de los servicios de esta categoría será similar a lo previsto en las pensiones de categoría 'B'.

SECCION CUARTA
Grupo Hospedajes

ARTICULO 66.- Son hospedajes, aquellos establecimientos que sólo ofrecen alojamiento a los huéspedes y se clasifican en categorías A, B y C.

ARTICULO 67.- Los hospedajes deben reunir las condiciones mínimas generales y particulares de las pensiones en sus respectivas categorías a excepción de los servicios de comedor, cocina, lavandería y planchado.

SECCION QUINTA
Otros Establecimientos

ARTICULO 68.- Cualquier otra modalidad de establecimiento de hospedaje, no comprendido en el presente Reglamento, además de cumplir con las disposiciones generales previstas en el Capítulo III, de este Reglamento, deberán ajustarse a las categorías y normas que para el caso determine el INGUAT.

ARTICULO 69.- Quedan prohibidos los dormitorios múltiples o sean aquellos con más de cuatro camas sencillas o dos dobles, salvo que sean destinados para miembros de una misma familia, grupos escolares o deportivos de un mismo sexo.

Los establecimientos que deseen disponer de habitaciones múltiples destinadas para fines diferentes de los previstos en el párrafo anterior, deben obtener autorización especial del INGUAT, quien discrecionalmente resolverá lo pertinente con base en las justificaciones de la solicitud.

CAPITULO III Disposiciones Generales Mínimas Aplicables a Todos los Establecimientos de Hospedaje

ARTICULO 70.- Las prescripciones de este capítulo serán de aplicación a todos los establecimientos de hospedaje cualesquiera que sea su grupo o categoría, salvo que no se les exija o que de modo expreso se limiten a algunos de ellos.

SECCION PRIMERA De las Dependencias e Instalaciones de Uso General

ARTICULO 71.- La superficie de los vestíbulos estará en relación con la capacidad receptiva de los establecimientos.

ARTICULO 72.- Podrán instalarse tiendas o locales comerciales en los vestíbulos o pasillos, siempre que sean adecuados, estén en consonancia con la categoría y ambiente general del establecimiento y no obstaculicen el movimiento de las personas.

ARTICULO 73.- Los comedores tendrán ventilación directa al exterior o en su defecto, contarán con dispositivos para la renovación del aire y dispondrán de los servicios auxiliares necesarios.

ARTICULO 74.- En los establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas, los salones para grandes banquetes, convenciones, etc., contarán en las inmediaciones con servicios sanitarios y al menos un teléfono.

ARTICULO 75.- Los servicios sanitarios generales, tendrán ventilación directa o forzada con continua renovación de aire. Todas las cocinas y los sanitarios generales y privados deben tener las paredes y suelos revestidos de materiales de fácil limpieza, como azulejos o su equivalente, cuya calidad estará en concordancia con la categoría del establecimiento. Estos servicios deben

mantenerse en óptimo estado de limpieza, e higiene, debiendo el INGUAT, ser exigente en cuanto a estas obligaciones.

ARTICULO 76.- Cuando existan instalaciones de aire acondicionado o ventilación, deberá realizarse de acuerdo con los sistemas y técnicas que ofrezcan garantía suficiente de buen funcionamiento. Existirán mandos independientes para graduar el aire acondicionado o ventilación en las distintas dependencias de utilización general. En todo caso, se mantendrá la necesaria humedad del aire.

ARTICULO 77.- Todo el personal de servicio vestirá uniforme adecuado al cometido que preste, acorde a la categoría del establecimiento, se distinguirá por su correcta presentación debiendo atender a los huéspedes y usuarios con amabilidad y cortesía.

ARTICULO 78.- Obligación de mantener a disposición de los huéspedes un botiquín de primeros auxilios y listados de profesionales en las ramas médica y odontológica, para atenciones de emergencia que deben ser actualizadas anualmente. Los honorarios por estos servicios profesionales son por cuenta exclusiva del solicitante.

SECCION SEGUNDA En las Habitaciones, Sus Instalaciones y Equipo

ARTICULO 79.- Todas las habitaciones deben estar identificadas con el respectivo número y en la parte posterior de la puerta de entrada o en otro lugar visible deben colocarse la tarifa autorizada por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), horario de comidas (desayuno, almuerzo y cena), el aviso de la existencia del libro de quejas y hora de vencimiento de ocupación.

Los establecimientos de hospedaje quedan obligados a certificar y remitir al INGUAT, dentro de las 48 horas siguientes las quejas que se asientan en el libro respectivo.

ARTICULO 80.- Todos los dormitorios que no tengan climatización artificial, dispondrán de ventilación directa al exterior mediante ventanas, las que no podrán ser menores de 1.20 metros cuadrados excluyendo el marco, las ventanas de los dormitorios deben estar dotadas de cortinas, persianas o de algún otro tipo de control de luz y estarán protegidas además por tela metálica cuando el establecimiento esté situado en zona en donde haya abundancia de insectos.

ARTICULO 81.- Los dormitorios de los establecimientos estarán equipados con los siguientes muebles, enseres e instalaciones:

- a) Una cama individual si la habitación es sencilla y una cama para dos personas o dos camas individuales si la habitación es doble. Las dimensiones mínimas de las camas individuales serán de 0.90 metros por 1.85 metros y las dobles de 1.35 metros por 1.85 metros;
- b) Una o dos mesas de noche, según el número de ocupantes, separadas o incorporadas al respaldo de la cama;
- c) Un sillón, butaca o silla por huésped y una mesita o escritorio;
- d) Un portamaletas;
- e) Un closet o armario con estantes o perchero con ganchos en número suficiente;
- f) Una o dos lámparas de cabecera; y
- g) Un juego de toallas para cada huésped.

Queda prohibido dar en uso habitaciones que no tengan el equipo antes enumerado.

ARTICULO 82.- Todos los sanitarios deben contar con:

- a) Lámparas y espejos encima del lavamanos;
- b) Soporte para objetos de tocador cercano al lavamanos;
- c) Tomacorrientes con indicación del voltaje;
- d) Alfombras de baño; y
- e) Jabón para su utilización por los huéspedes.

Salvo en los establecimientos de dos y una estrellas, pensiones y hospedajes, los cuartos de baño en las habitaciones tendrán ventilación directa o forzada con renovación de aire.

SECCION TERCERA De las Dependencias, Instalaciones de la Zona de Servicio

ARTICULO 83.- En los establecimientos clasificados en los grupos de hoteles y moteles propiamente dichos, las dependencias de la zona de servicio estarán totalmente separadas de las destinadas al uso de los clientes.

En todos los establecimientos que proporcionen alimentación, las cocinas tendrán ventilación directa o forzada y dispondrán de aparatos para la renovación del aire y extracción del humo.

SECCION CUARTA De las Condiciones de Seguridad e Higiene

ARTICULO 84.- La instalación de maquinaria, conducciones, útiles de cocina, hornos, aire acondicionado, refrigeración, calentadores de agua, elevadores, etc., deben reunir las condiciones técnicas de seguridad exigidas en las disposiciones vigentes sobre la materia. Se evitará mediante los aislamientos necesarios, que los ruidos o vibraciones producidos por dichas máquinas puedan molestar a los huéspedes.

ARTICULO 85.- Existirá un sistema de protección contra incendios adecuado a la estructura y capacidad del establecimiento, mediante la instalación en todas las dependencias generales y plantas de habitaciones de los correspondientes dispositivos y extinguidores que deberán encontrarse permanentemente en perfectas condiciones de funcionamiento a cuyo efecto se realizarán periódicamente las revisiones oportunas.

El personal debe estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro. Todos los establecimientos de hospedaje de cuatro o más niveles, están obligados a instalar escalera en el exterior del edificio, conforme normas técnicas usuales para esta clase de equipo, para ser usadas en caso de incendio.

ARTICULO 86.- Se cuidará de que las dependencias e instalaciones se encuentren en perfectas condiciones de limpieza e higiene.

Las conducciones de agua estarán dotadas de registros que faciliten su periódica limpieza, así como de filtros que garanticen la pureza y potabilidad de aquélla.

ARTICULO 87.- El mobiliario y enseres se mantendrán en las debidas condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza, debiendo repararse de inmediato cuando se produzcan desperfectos o averías.

CAPITULO IV Disposiciones Varias

ARTICULO 88.- Los establecimientos de hospedaje si desearan modificar sus tarifas aprobadas deben hacer la solicitud respectiva, a más tardar el 31 de octubre de cada año, exponiendo las justificaciones que tienen para ello, a

efecto de que si el INGUAT lo considera procedente acceda a lo solicitado o determine las tarifas convenientes. El Departamento de Fomento, anualmente formulará el listado de tarifas de los establecimientos de hospedaje, que tendrán vigencia del primero de enero al treinta y uno de diciembre del mismo año.

Salvo en los casos de excepción, debidamente fundamentados a criterio del INGUAT, las tarifas podrán modificarse en época diferente de las previstas en el párrafo anterior.

ARTICULO 89.- Salvo disposición en contrario aprobada por el INGUAT, el derecho a ocupación de las habitaciones principia a las 13:00 horas de un día y vence a las 13:00 horas del día siguiente:

ARTICULO 90.- Los establecimientos de hospedaje, están obligados a recibir a los huéspedes sin distinción de raza, color, religión, ideas políticas o condición económica.

Los establecimientos únicamente podrán oponerse a aceptar huéspedes por razones de minoría de edad, moralidad, salud o que se presenten bajo influencia de bebidas alcohólicas, estimulantes o drogas y podrá exigir el retiro de aquéllos que realicen o promuevan actos contrarios a la moral, buenas costumbres y orden público que perturbe a los demás huéspedes.

ARTICULO 91.- Se prohíbe a los establecimientos exigir al huésped que sujete su permanencia a tiempos de alimentación, salvo planes específicos aprobados por el INGUAT.

ARTICULO 92.- El huésped tiene derecho a exigir que se le proporcione la habitación en estado de funcionamiento y limpieza que le permitan su ocupación inmediata. En los hoteles de 5, 4, 3, estrellas el huésped tiene derecho a que se custodien los objetos de valor que lleve consigo debiendo extendersele el recibo correspondiente. Para garantía de los huéspedes y sus bienes, las puertas de las habitaciones de los establecimientos de hospedaje deben tener dispositivos de seguridad (chapa, candado, etc.) por el exterior y pasador o similar en el interior.

ARTICULO 93.- El equipaje y efectos del huésped responden preferentemente al establecimiento por el importe del hospedaje; pudiendo estos ser retenidos mientras que el huésped no pague lo que adeuda.

ARTICULO 94.- Los establecimientos de hospedaje pueden pedir hasta antes de las 19:00 horas al huésped que ocupa una habitación doble a trasladarse a una habitación sencilla, siempre que sea de la misma categoría, si no acepta la permuta, el huésped está obligado a cancelar el valor total de la habitación que ocupe.

ARTICULO 95.- Las habitaciones de los establecimientos de hospedaje mediante acuerdo con estos, pueden ser reservadas con antelación a ser ocupadas.

ARTICULO 96.- Los establecimientos pueden exigir para formalizar una reserva de habitación, que los huéspedes anticipen en concepto de arras una parte del precio total.

Las arras previstas en el párrafo anterior, se considerarán como signo de conclusión del contrato por ambas partes y como abono al pago del hospedaje.

ARTICULO 97.- En caso de incumplimiento de un convenio de reserva de habitación por parte de un establecimiento, es obligación de éste devolver al huésped la totalidad de las arras recibidas más otra cantidad igual en concepto de indemnización.

ARTICULO 98.- En los casos de cancelación de la reserva por causa atribuida al huésped, el establecimiento debe reintegrarle la suma recibida como arras, pudiendo retener en concepto de indemnización:

- a) El 30%, cuando se realice con una anticipación mayor de 30 días;
- b) El 50%, cuando se realice con una anticipación mayor de 7 días; y
- c) Y la totalidad de las arras cuando la cancelación se efectúa con 7 días o menos.

ARTICULO 99.- En los casos de reserva de una habitación no previstos en este Reglamento, el INGUAT, previa audiencia a ambas partes determinará lo pertinente.

ARTICULO 100.- Todos los establecimientos de hospedaje, deben tener un Reglamento de funcionamiento interno aprobado por el INGUAT, y acorde a los requisitos que éste determine.

ARTICULO 101.- En la decoración de los establecimientos de hospedaje se usará preferentemente en igualdad de condiciones, productos de artesanía nacional o elaboradas en el país, salvo aquellos casos que por representar lugares foráneos deben adaptar su decoración a los mismos.

ARTICULO 102.- Los establecimientos de hospedaje que se encuentren en zonas clasificadas por la ley como centros o zonas de interés turístico nacional y cuya arquitectura esté en armonía con el entorno, deben ser decorados adecuadamente sin que ello menoscabe su clasificación y carácter.

ARTICULO 103.- Todos los establecimientos de hospedaje están obligados a mantener contiguo a la recepción y en lugar visible un libro autorizado por el

INGUAT para quejas y reclamos de sus huéspedes y usuarios. La existencia de dicho libro se anunciará en forma destacada.

CAPITULO V Recursos y Sanciones

SECCION PRIMERA De los Recursos

ARTICULO 104.- Las resoluciones administrativas pueden ser revocadas de oficio siempre que no estén consentidas por los interesados o a instancia de parte. Contra las resoluciones que dicten los departamentos del Instituto Guatemalteco de Turismo y demás dependencias subalternas podrá interponerse el Recurso de Revocatoria, dentro de los tres días hábiles siguientes al de la notificación de la providencia.

Tal Recurso de Revocatoria, se interpondrá por escrito ante el funcionario que la hubiere dictado, el cual con su informe elevará inmediatamente las actuaciones a la Dirección del Instituto Guatemalteco de Turismo, para que éste, oyendo previamente al Ministerio Público por el término de ocho días y posteriormente a las dependencias de dicho instituto que crea conveniente revoque y confirme la resolución recurrida.

ARTICULO 105.- Cuando se trata de resoluciones originarias de la Dirección del Instituto Guatemalteco de Turismo, podrá interponerse contra ellas el Recurso de Reposición y se substanciará en la forma y dentro del término indicado en el artículo anterior.

SECCION SEGUNDA De las Sanciones

ARTICULO 106.- La infracción a las obligaciones previstas en los artículos 5, 7, 8, 69, 75, 79, 85, 86, 87, 91, 100, 103, se sancionará la primera vez con multa menor y su reiteración con multa mayor y suspensión temporal de servicios del establecimiento infractor.

ARTICULO 107.- La infracción de las obligaciones previstas en otras disposiciones del presente Reglamento, no incluidas en el artículo anterior se sancionará la primera vez con multa menor y su reiteración o reincidencia con multa mayor.

CAPITULO VI Disposiciones Transitorias

ARTICULO 108.- Dentro del plazo de seis meses a partir de la fecha en que entre en vigor el presente Reglamento, el Instituto Guatemalteco de Turismo, procederá a la clasificación de los establecimientos de hospedaje existentes, en el grupo y categoría que les correspondan conforme a las presentes normas, debiendo dentro del mismo término adecuar su denominación y distintivos a su respectiva clasificación.

ARTICULO 109.- Los establecimientos de hospedaje que debiendo tener escalera en el exterior del edificio, para usarse en caso de incendio, no la tuvieren en la actualidad, tienen un plazo de dos años a partir de la vigencia de este Reglamento para instalarla.

ARTICULO 110.- Se deroga el 'Reglamento para la Clasificación de los establecimientos de hospedaje en Guatemala', contenidos en el Acuerdo Gubernativo número M. de E. 14 de agosto de 1975.

ARTICULO 111.- El presente acuerdo entrará en vigor a los ocho días de su publicación en el Diario Oficial. *(ms1)*

Comuníquese.

General de División, OSCAR HUMBERTO MEJIA VICTORES, Jefe de Estado

El Ministro de Economía, LEONEL HERNANDEZ CARDONA

-NOTAS DE PIE DE PAGINA-

(ms1) Publicado en el Diario Oficial el 02 de noviembre de 1984

LEY PROTECTORA DE LA CIUDAD DE LA ANTIGUA GUATEMALA

DECRETO No. 60-69

EL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

Que conforme a lo estatuido por el artículo 107 de la constitución de la República, toda riqueza arqueológica, histórica y artística del país, forma parte del tesoro cultural de la Nación y estará bajo la protección del estado; y que los monumentos y reliquias arqueológicas son bienes de la Nación;

CONSIDERANDO:

Que para el logro de estas finalidades es imperativo dictar con urgencia las normas legales que regulen todo cuando sea atinente al cuidado, protección, restauración y conservación de los bienes situados en la Ciudad de La Antigua Guatemala y en las tareas circundantes que con ella integran una sola unidad de paisaje, cultura y expresión artística,

CONSIDERANDO:

Que según lo preceptúa el inciso 6°. Del artículo 129 de la Constitución, la Ciudad de La Antigua Guatemala, por su carácter de Monumento Nacional de América, merece especial atención del Estado, con el objeto de conservar sus características y resguardar sus tesoros culturales;

POR TANTO,

Con fundamento en los artículos 107 y 129 inciso 6°. De la Constitución de la República,

DECRETA:

La siguiente

LEY PROTECTORA DE LA CIUDAD DE LA ANTIGUA GUATEMALA

CAPITULO 1

Del Consejo para la Protección de La Antigua Guatemala

ARTICULO 1º. –Se declara de utilidad pública y de interés nacional la protección, conservación y restauración de La Antigua Guatemala y áreas circundantes que integran con ella una sólo unidad de paisaje, cultura y expresión artística.

ARTICULO 2º. –Se crea el Consejo Nacional para la Protección de La Antigua Guatemala, como entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica, fondos privativos y patrimonio propio. Su misión fundamental es el cuidado, protección, restauración y conservación de los bienes muebles e inmuebles, nacionales, municipales o de particulares, situados en aquella ciudad de áreas circundantes.

ARTICULO 3º. –El Consejo para la Protección de La Antigua Guatemala, estará formado por cinco miembros; lo preside el Alcalde de la Ciudad, y se integra con un miembro nombrado por el Consejo Directivo del Instituto de Antropología e Historia; un miembro nombrado por la Sociedad de Geografía e Historia; un miembro nombrado por la Facultad de Arquitectura y un miembro capacitado en Historia del Arte, nombrado por la Facultad de Humanidades ambas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Los miembros del consejo durarán en el ejercicio de sus funciones cuatro años y sólo podrán ser separados de sus cargos por las causas que determine la ley.

ARTICULO 4º. – El Consejo tomará sus decisiones por mayoría de votos. En caso de empate, quien presida tendrá doble voto.

ARTICULO 5º. –Además de las atribuciones que le fija esta ley, el Consejo tendrá las específicas siguientes:

- a. Designar al Conservador de la Ciudad
- b. Nombrar al Asesor Jurídico del Consejo, funcionario de que deberá ser abogado Colegiado;
- c. Resolver los recursos que presenten contra el Conservador de la Ciudad;
- d. Aprobar el proyecto de presupuesto de ingresos y egresos del Consejo.
- e. Formular el Plan Regulador de La Antigua Guatemala y sus modificaciones eventuales, someterlos a la aprobación de la Corporación Municipal y proponer a ésta proyectos de Ordenanzas para el cumplimiento de esta ley.
- f. Recomendar al Organismo Ejecutivo la adquisición de los inmuebles que sean necesarios para el desarrollo del Plan Regulador o para los fines enunciados en el artículo 2º.;
- g. Fomentar la investigación de la Historia del Arte del área y alrededores de la ciudad, mediante trabajos de archivo, excavaciones arqueológicas y otros medios adecuados;
- h. Publicar guías y materiales sobre la historia y el arte de la Ciudad de acuerdo con las funciones del Consejo.
- i. Someter a la aprobación del Ejecutivo el proyecto de Reglamento de esta ley y emitir su Reglamento Interior.
- j. Establecer y mantener el Registro Especial de la Propiedad Arqueológica, Histórica y Artística, comprendida dentro del perímetro urbano de la ciudad de La Antigua Guatemala, sus áreas circundantes y zonas de influencia, así como emitir el reglamento que regulará tal registro;
- k. Nombrar y remover a su personal administrativo; y
- l. Cualquiera otra atribución concordante con los fines que esta ley asigna al Consejo.

ARTICULO 6º. –Cada uno de los miembros del Consejo será personalmente Conservador Auxiliar de la Ciudad. Tendrá la obligación de poner en conocimiento del Consejo cualquier violación que observe a esta ley, a sus reglamentos, al Plan Regulador o a las Ordenanzas Municipales emitidas al efecto.

ARTICULO 7º. –El Consejo deberá coleccionar, catalogar y archivar planos, dibujos, grabados, fotografías, descripciones antiguas y demás materiales que muestren la primitiva forma de las construcciones y su evolución, para facilitar así cualquier labor de restauración o preservación.

ARTICULO 8º. –El Conservador de la Ciudad deberá ser Arquitecto, de preferencia Restaurador, o bien universitario graduado y especializado en arte colonial.

ARTICULO 9º. –Son funciones del Conservador:

- a. Estudiar los planos y especificaciones de los proyectos de edificaciones y restauración, formulando las recomendaciones técnicas del caso, para su aprobación por el Consejo y supervisar la ejecución de los trabajos.
- b. Vigilar el desarrollo del conjunto urbanístico de la Ciudad y su autenticidad histórica y artística;
- c. Proponer al Consejo la selección de los edificios que hablan de clasificarse como religiosos, civiles y de otra índole;
- d. Asesorar gratuitamente a todas aquellas personas de escasos recursos que requieran sus servicios cuando por disposición del consejo así se acuerde;
- e. Dirigir la aplicación del Plan Regulador y proponer al Consejo las modificaciones que estima necesarias o convenientes;
- f. Investigar sobre los aspectos importantes de la historia de la arquitectura de la región;
- g. En general, velar porque se mantenga la integridad histórica y artística de la Ciudad y de las áreas aledañas que se determinen y cumplir y hacer que se cumpla esta ley,
- h. Asistir a las sesiones del Consejo; e
- i. Desempeñar cualquiera otra atribución que, dentro de la índole del cargo de Conservador de la Ciudad le asigne el Consejo.

ARTICULO 10. –Los Alcaldes de la Ciudad de La Antigua Guatemala, de las poblaciones de Ciudad Vieja, Pastores y Jocotenango, están obligados a velar por el cumplimiento de esta ley y sus reglamentos, debiendo poner en conocimiento del Consejo para la Protección de La Antigua Guatemala, toda violación que llegue a su conocimiento y a remitirle inmediatamente las solicitudes de construcción que se presenten a dichas municipalidades.

CAPITULO II

Régimen Especial a que se Sujetan las Obras, Construcciones y Reparaciones

CAPITULO 11. –Se Determina como perímetro urbano colonial de la Ciudad de La Antigua Guatemala, el siguiente:

Partiendo de un punto situado a 250 metros al Norte del eje central de la Puerta de La Ermita de Santa Ana con un rumbo de N 83E y una distancia de 290 metros.

De este punto con un rumbo S 57E y una distancia de 450 metros.

De este punto con un rumbo de 83W y una distancia de 400 metros.

De este punto con un rumbo de S 7E y una distancia de 1170 metros.

De este punto con un rumbo de S83W y una distancia de 300 metros.

De este punto con un rumbo N 52W y una distancia de 810 metros.
De este punto con un rumbo S 38W y una distancia de 320 metros.
De este punto con un rumbo N 52W y una distancia de 400 metros.
De este punto con un rumbo N 38E y una distancia de 570 metros.
De este punto con un rumbo N 9W y una distancia de 540 metros.
De este punto con un rumbo S 81W y una distancia de 960 metros.
De este punto con un rumbo N 9W y una distancia de 1950 metros.
De este punto con un rumbo N 47W y una distancia de 925 metros.
De este punto con un rumbo N 43E y una distancia de 1385 metros.
De este punto con un rumbo S 10E y una distancia de 1285 metros.
De este punto con un rumbo S 60E y una distancia de 730 metros.
De este punto con un rumbo N 79E y una distancia de 690 metros.
De este punto con un rumbo N 11W y una distancia de 400 metros.
De este punto con un rumbo N 79E y una distancia de 400 metros.
De este punto con un rumbo S 11W y una distancia de 900 metros.

De este punto en dirección oriente con una línea paralela al eje de la carretera vieja hasta un punto que está a 300 metros en una recta perpendicular al eje de la mencionada carretera en los restos del guarda de las Animas. De este punto en dirección Sur 300 metros hasta los restos del Guarda de las Animas. De este punto, en dirección Sur en una recta perpendicular al eje de la carretera hasta encontrar un punto que está a 300 metros del eje de la calle de Chipilapa en dirección oriente. De este punto en dirección Sur con una línea paralela al eje de la mencionada calle hasta encontrar el punto de partida. Se considera también parte de la zona a conservar lo siguiente:

El área circundante a la iglesia, plaza y palacio de San Juan del Obispo. El área circundante a la plaza e iglesia de San Cristóbal el Alto. El área circundante a la iglesia y plaza de San Pedro Las Huertas. El área circundante y la iglesia y plaza de San Miguel Escobar. El casco central de Ciudad Vieja, incluyendo la iglesia y casa parroquial, las plazas vecinas a este monumento y los edificios públicos existentes. Un área que comprende el casco central de San Bartolomé Becerra y que se identifica de la siguiente manera:

De la estación No. 12 con un rumbo S 81W y con una distancia de 275 metros. De este punto con rumbo de S 81W y una distancia de 200 metros. De este punto y con un rumbo de N 81E y una distancia de 200 metros. De este punto con un rumbo de S 9E y una distancia de 200 metros hasta encontrar el punto de partida. Un área comprende el casco de la finca El Portal y que se identifica de la siguiente manera: a 1,870 metros con un rumbo de N 9W de la estación No. 12 y de este punto a 315 metros con un rumbo de S 81W se encuentra el punto de partida. De este punto con un rumbo de S 81W y una distancia de 300 metros. De este punto con un rumbo N 9W y una distancia de 300 metros. De este punto con un rumbo de N 81E y una distancia de 300 metros. De este punto con un rumbo de S 9E y una distancia de 300 metros hasta el punto de partida. Un área que comprende el casco de la Finca Retana y que se identifica de la siguiente manera: Con un rumbo de S 81W y una distancia de 200 metros. De este punto con un rumbo N 9W y una distancia de 200 metros. De este punto con un rumbo N 81E y una distancia de 200 metros. De este punto con un rumbo S 9E y una distancia de 200 metros hasta encontrar el punto de partida.

ARTICULO 12.—Aunque toda la Ciudad de La Antigua Guatemala es Monumento Nacional, se distinguen dentro de su perímetro urbano los siguientes tipos de construcciones.

- 1º. Los edificios religiosos y civiles con todas las construcciones eclesiásticas, tales como templos, capillas, ermitas, oratorios, casas parroquiales y los edificios administrativos, antiguos colegios, universidad y otros que por su dimensión y categoría merecen trato especial;

- 2º. La arquitectura doméstica integrante de inmuebles de propiedad particular comprendidos dentro del área urbana y sus áreas circundantes conforme el Plan Regulador.
3. Las construcciones de otra índole como fuentes ornamentales, públicas y privadas, pilas de servicio público, hornacinas, cajas de agua y demás vestigios y detalles arquitectónicos complementarios y edificios o conjuntos; y

Asimismo, el trazo urbanístico de la ciudad y poblaciones aledañas y el empedrado de sus calles.

Los bienes a que se refieren los incisos 1º. Y 3º. que anteceden deberán inscribirse en el Registro dispuesto en el inciso J) del artículo quinto de esta ley.

ARTICULO 13. – Para los efectos de esta ley, se consideran protegidos por ella todas las áreas fijadas en el artículo 11 y los inmuebles construidos durante la época colonial, en los diferentes estilos que privaron y aquellos posteriores a la independencia, que tengan un valor arquitectónico positivo, ya sea que se encuentren dentro o fuera del perímetro urbano de La Antigua Guatemala, pero dentro de la zona de conservación o influencia de esa Ciudad y cuya protección y conservación sea de Interés público por su valor artístico o histórico, cualquiera que sea su propietario.

También serán protegidas aquellas piezas y otros objetos escultóricos pictóricos y de artes menores, complementarios al conjunto arquitectónico.

ARTICULO 14. – Queda prohibida la reconstrucción de los edificios y monumentos mencionados en los incisos 1) y 3) del artículo 12, las obras que se emprendan tendrán como finalidad únicamente el cuidado, protección, conservación, restauración y consolidación del edificio o de las partes que lo necesiten.

Estas obras solo podrán ser ejecutadas bajo la supervisión del Conservador de la Ciudad y con la autorización expresa del Consejo para la Protección de La Antigua Guatemala. Toda obra que se proyecte ejecutar en los edificios a que se refiere el inciso 2) del artículo 12 requerirá la aprobación previa del Consejo.

Para los efectos de esta ley, los términos conservación, restauración y reconstrucción tendrán el siguiente significado.

- a) **Conservación:** es propiciar la permanencia de una estructura en su estado actual mediante la prevención de ulteriores cambios y deterioros, utilizando los materiales tradicionales. Impone el permanente mantenimiento del monumento y requiere se le asigne una función útil a la sociedad que no altere su naturaleza que debe aplicarse como regla general.
- b) **Restauración:** es la acción que permite volver a una estructura, total o parcialmente, según el caso a la forma más aproximada en que quedó luego de los terremotos de 1773, usando todos los medios arquitectónicos dentro de riguroso método, que respete la pátina del tiempo. Debe tener carácter excepcional y dirigirse a revelar el valor estético e histórico del monumento, debe apoyarse en el respeto a la sustancia antigua o en documentos auténticos y termina ahí donde comienza la hipótesis. Algunas veces podrá requerir la remoción de aquellos elementos que la desnaturalicen o adulteren. Cualquier reemplazamiento de partes faltantes debe integrarse armónicamente al conjunto y distinguirse de las partes originales.
- c) **Reconstrucción:** es la recreación de una estructura para convertirla en utilizable, usando no sólo la evidencia comprobada sino también conjetura y la imaginación.

Tanto la conservación como la restauración tienden a salvaguardar tanto la obra de arte como el testigo de historia que constituye el monumento. La reconstrucción, en cambio, elimina la autenticidad y permite libertades que pueden producir la adulteración de los valores estéticos e históricos.

ARTICULO 15: -- Se crea como dependencia del Consejo y bajo la dirección del Conservador de La Ciudad, un departamento de construcciones y restauraciones, bajo cuyo cargo estará la tramitación de planos y autorización de nuevas construcciones privadas y aquellas restauraciones que emprenda por su parte el Consejo. El Consejo podrá contratar el personal necesario para el mejor funcionamiento de este departamento.

ARTICULO 16. – No se podrá hacer de los monumentos, ni edificios públicos o de propiedad de particulares en La Antigua Guatemala, uso indebido o indigno de su importancia artística o histórica, ni podrán, por consiguiente, ser aprovechados para fines que perjudique o menoscaben sus méritos.

ARTICULO 17. – Las medidas aplicables a la conservación y protección de los inmuebles lo serán también a las calles ya los terrenos que los circundan a los edificios y construcciones que en ellos se apoyen o que en cualquier forma dañen, impidan su contemplación o modifiquen el paisaje que los rodea.

ARTICULO 18. – El Consejo o el Conservador podrán ordenar obras de mantenimiento y protección de cualquiera construcción de valor histórico, artístico o arqueológico o monumento, aunque esté en manos privadas. Cuando el obligado no realice las obras necesarias dentro del plazo que se le fije, el Consejo o el Conservador tendrán facultades para realizarlas a costa de aquél, pudiendo en tal caso ocupar la parte que sea precisa para su ejecución. Terminadas las obras, el Consejo tendrá derecho a ser reintegrado de las cantidades que hubiere erogado, pero si el obligado fuere persona que escasos recursos, lo que deberá probarse por los medios legales establecidos, dichas cantidades podrán ser condonadas en todo o en parte.

ARTICULO 19.—El Consejo, sus miembros y el Conservador, tendrán facultades para efectuar en todo tiempo, visitas de inspección a los inmuebles en que se comprendan bienes inscritos en el Registro a que se refiere el inciso j) del artículo 5º., con el fin de determinar su estado y la manera como se atiende su protección y conservación, así como para tomar los datos o informaciones que juzguen necesarios.

ARTICULO 20. - - El Consejo para la Protección de La Antigua Guatemala tendrá derecho de instar la expropiación a favor del Estado, de cualquier propiedad en razón de su valor histórico, previa indemnización de acuerdo con la ley.

ARTICULO 21. - - De todo cambio de destino de cualquiera construcción del valor histórico, artístico o arqueológico situado dentro del área de protección o influencia de la Ciudad de La Antigua Guatemala, deberá darse aviso previo al Consejo para La Protección de La Antigua Guatemala, a fin de que éste resuelva lo conveniente.

ARTICULO 22. – Todos los inmuebles que contengan construcciones de valor arquitectónico, histórico y que estén ubicados dentro del perímetro urbano de La Antigua Guatemala, sus áreas circundantes y zonas de influencia, deberán inscribirse en el Registro a que se refiere el inciso J) del artículo 5º. Para otorgar contratos de enajenación parcial o total de los inmuebles inscritos en dicho Registro, será obligatorio dar aviso previo y escrito de la proyectada operación y de sus términos y condiciones al Consejo para que éste los comunique al Organismo ejecutivo y lo inste a adquirir la propiedad.

ARTICULO 23. - - Toda nueva construcción o alteración de las existentes, dentro del área de conservación o de influencia, deberá contar con la previa licencia del Consejo y sujetarse a las disposiciones del Plan Regulador y reglamentaciones correspondientes. Queda prohibida la edificación de construcciones de dos o más pisos para conservar la fisonomía tradicional de la arquitectura del conjunto monumental.

ARTICULO 24. - - Todos los planos y proyectos para las construcciones públicas y privadas en La Antigua Guatemala y circunscripción que se declare parte del conjunto monumental o área de conservación o de influencia, deberán presentarse en duplicado ante el Consejo y deberán ir firmados por Arquitectos o Ingenieros Civiles, en ambos casos colegiados y activos. Si se realizaren obras que violen esta ley, sus reglamentos, el Plan Regulador o las Ordenanzas vigentes, el Consejo o el Conservador podrán ordenar en cualquier estado de la obra, su suspensión y, en caso de que así lo acuerde el Consejo, su demolición por cuenta del infractor.

ARTICULO 25. - - El Consejo podrá eximir del cumplimiento del artículo 24 a las construcciones que por poca importancia así lo ameriten o, en aquellos casos que el Consejo considere conveniente. Para gozar de esta exención se requerirá la recomendación escrita del Conservador de la Ciudad, sin perjuicio de lo dispuesto en los incisos d)y g) del artículo 9º.

ARTICULO 26. - - Dentro de las áreas que fije el Consejo, no se podrá colocar avisos, anuncios o carteles exteriores sin la previa autorización del Consejo. El Consejo o el Conservador quedan facultados para ordenar que dentro de un plaza prudencial y a costa de los propietarios se retiren los avisos, anuncios o carteles que ya existieren.

ARTICULO 27. - - El Consejo para la Protección de La Antigua Guatemala establecerá un plazo prudencial para que los inmuebles que hayan sido transformados parcial o totalmente vuelvan a su estado original o al que el Consejo estime decoroso. Primordialmente se verá la modificación de los siguientes elementos: edificaciones con 2 o más pisos añadidos o construidos posteriormente al siglo XIX, techos de lámina zinc, similares y otros tipos de cubierta no tradicionales; cornisas y aleros; recubrimientos y pinturas; proporciones de vanos, jambas y dinteles de puertas y ventanas y alféizares de las mismas; puertas y ventanas metálicas y diseños de rejerías y otros que el Consejo decidiera posteriormente.

Artículo 28. - - Si los propietarios de casas de habitación y particulares dieren su consentimiento, éstas podrán ser visitadas por el público, pudiendo aquellos establecer con el Consejo las condiciones en que la visita tendrá lugar, e incluso podrán cobrar la cantidad que por concepto de derecho de visita el Consejo autorice.

ARTICULO 29. - - Los miembros del Consejo para la Protección de La Antigua Guatemala o el Conservador, con la finalidad exclusiva de cumplir sus atribuciones, previa orden de juez, quedan facultados para hacer, en horas hábiles, visitas de inspección en los inmuebles de propiedad privada y para ordenar la suspensión y ejecutar los trabajos a que se refiere el artículo 23 de esta ley. Para que esas visitas y trabajos pueda realizarse, bastará la orden inapelable de un Juez de Primera Instancia de Sacatepéquez, quien la emitirá, previa solicitud escrita del Consejo sin otro trámite y sin demora alguna.

ARTICULO 30. - - En el cumplimiento de sus atribuciones, el Consejo para la Protección de La Antigua Guatemala contará con el auxilio de la Policía Nacional, cuyos jefes deberán prestarlo inmediatamente que sean requeridos para ello.

CAPITULO III

Régimen Económico

ARTICULO 31. - - El Consejo para la Protección de La Antigua Guatemala contará para el cumplimiento de sus fines, con una partida específica adecuada que le será fijada anualmente dentro del Presupuesto General de Gastos de la Nación, quedando obligado el Organismo Ejecutivo a la asignación correspondiente.

ARTICULO 32. - - Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, el Consejo podrá cobrar: por el ingreso de visitantes a la Ciudad de La Antigua Guatemala, a las ruinas y a los monumentos; percibir donaciones y realizar recaudaciones públicas. Los fondos que se obtengan en esa forma, así como los ingresos por concepto de las multas y conmutas establecidas en esta ley, tendrán el carácter de recursos privativos; se aplicarán exclusivamente a la realización de los fines enunciados en el artículo 2º. Y formarán parte de su patrimonio. El Consejo queda facultado, asimismo, para efectuar cobros por los servicios que establezca, de conformidad con esta ley.

CAPITULO IV

Sanciones

ARTICULO 33. - - Quien destruya, deteriore, dañe o transforme los bienes protegidos por esta ley será responsable de delito contra el Patrimonio Cultural de la Nación y sancionado con la pena de seis meses de arresto mayor a cinco años de prisión correccional según la gravedad del caso, la forma en que se hubiere cometido y atendiendo a la importancia del bien destruido, deteriorado o dañado.

Dicha pena será conmutable en su totalidad y llevará como accesorio la reparación del mal causado y el pago de los daños y perjuicios correspondientes.

ARTICULO 34. - - quien por imprudencia o negligencia destruya, deteriore o dañe los bienes protegidos por esta ley, será castigado con la mitad de la pena que correspondería imponerle conforme el artículo 33.

ARTICULO 35. - - los procesados por el delito a que se refieren los artículos anteriores, no podrán ser excarcelados bajo fianza, mientras o hayan garantizado en forma suficiente, a juicio del Consejo para la Protección de La Antigua Guatemala, el pago de los gastos necesarios para que el bien destruido, deteriorado, dañado o transformado, sea restituido a su forma original, así como para cubrir los daños y perjuicios correspondientes. En todo proceso de esta naturaleza será parte del Conservador de la Ciudad.

ARTICULO 36. - - Se considerarán como autores de faltas y sancionarán por Juez competente con multas de Q25.00 a Q50.00 a quienes:

- a. Emprendan cualquiera obra de restauración, consolidación, conservación, remodelación, o cualquiera modificación en los bienes a que se refiere la presente ley, sin haber obtenido previamente la autorización respectiva del Consejo.

- b. Emprendan cualquiera obra de las arriba indicadas sin observar las condiciones que se hayan fijado para llevarlas a cabo.
- c. Emprendan cualquiera nueva edificación dentro del perímetro urbano o fuera de este dentro del área del área de conservación o influencia sin la previa autorización a que se refiere esta ley.
- d. Impidan al Consejo la entrada a cualquier inmueble de los mencionados en el artículo 22, para determinar su estado y la manera de cómo se atiende a su protección y conservación, así como para tomar los datos descriptivos, dibujos, fotografías, planos o cualquiera otros datos e informaciones que a este respecto el Consejo juzgue necesarios.
- e. Emprendan cualquiera obra de reconstrucción en los monumentos.
- f. Omitan dar el aviso o llenar los requisitos a que refieren los artículos 21 y 22 de esta ley.
- g. Hagan de los monumentos o construcciones de valor arqueológico, histórico o artístico uso indebido o indigno de su importancia y los aprovechen para fines que puedan perjudicar o menoscabar sus méritos, y
- h. Fije anuncios, avisos o carteles en contravención a los dispuestos en el artículo 26 de esta ley.

ARTICULO 37. – En caso de que las multas no sean efectivas, dentro del término señalado por el juez, esas sanciones se sustituirán con detención corporal a razón de Q.1.00 por día.

CAPITULO V

Disposiciones Generales

ARTICULO 38 . – El consejo para la Protección de la antigua Guatemala, elaborará el proyecto del Plan Regulador de la Ciudad y áreas aledañas y lo someterá a la aprobación definitiva a la municipalidad de La Antigua Guatemala. En igual forma se procederá en cuanto a cualquier modificación al Plan Regulador. El Instituto de Fomento Municipal prestará asistencia técnica y financiera al Consejo para expeditar la realización de sus fines.

ARTICULO 39. - - Los casos no previstos en esta ley, y en sus reglamentos, deberán ser resueltos por el Consejo conforme al espíritu de aquella, cuyas disposiciones son de orden público e interés social. Contra las resoluciones del Consejo, quedará expedito el recurso de Lo Contencioso–Administrativo, el cual se registrará con la ley correspondiente y se tramitará ante el Ministerio de Educación.

ARTICULO 40. - - Todos los inmuebles comprendidos en inciso 1º. y 3º. Del artículo 12, así como las ruinas situadas en la antigua Guatemala y sus áreas circundantes, estarán bajo el cuidado directo del Consejo. Asimismo lo estarán los inmuebles propiedad de las Municipalidades afectadas por esta ley.

ARTICULO 41. - - El Ministerio de Educación será el órgano de comunicación entre el Ejecutivo y la entidad creada por esta ley.

Los acuerdos gubernativos relacionados con el nombramiento del Consejo serán refrenados por dicho ministerio, despacho que tramitará tales nombramientos.

ARTICULO 42. - - (Transitorio) - - Las entidades a que se refiere el artículo 3º., efectuarán los nombramientos para la integración del Consejo para la Protección de La Antigua Guatemala dentro del término de treinta días a contar a la fecha de vigencia de esta ley.

Si no se hicieren las designaciones dentro del término señalado, El Presidente de la República, hará los nombramientos por conducto del Ministerio de Educación, mientras tanto integrarán provisionalmente el Consejo de los miembros del Comité creado por Decreto Legislativo Número 2,772.

ARTICULO 43. - - Quedan derogados el artículo 29 del decreto 1183 del Congreso de la República, El Decreto Legislativo 2772, El Reglamento para la Preservación de La Antigua Guatemala como Monumento Nacional y todas las disposiciones legales que se opongan a esta ley o que en cualquier forma regulan la protección de La Antigua Guatemala como Monumento Nacional.

ARTICULO 44. - - La Presente Ley entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial.

Pase al Organismo Ejecutivo para su publicación y cumplimiento.

Dado en el Palacio del Organismo Legislativo, en la Ciudad de Guatemala, a los veintiocho días del mes de octubre de 1969.

ENRIQUE A. CLAVERIE D.
Presidente

AUGUSTO ROSALES ARRIOLA
Primer-Secretario

HUGO RAFAEL CARIAS RECINOS
Segundo-Secretario

Palacio Nacional: Guatemala 21 de noviembre de 1969.

Publíquese y cúmplase
JULIO CESAR MENDEZ MONTENEGRO

El Ministerio de Educación
CARLOS MARTINEZ DURAN

REGLAMENTOS

REGLAMENTO RELATIVO A LETREROS EN LA CIUDAD, ZONA DE PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN Y ÁREAS CIRCUNDANTES DE LA ANTIGUA GUATEMALA

El Consejo Nacional para la Protección de la Antigua Guatemala,

CONSIDERANDO:

Que es necesario y urgente emitir las normas relativas a los letreros existentes en la actualidad y a los que en el futuro se coloquen, fijen o fraccionen dentro del área de protección de la Ciudad, con el objeto de evitar que tanto aquellos como éstos, afecten las características de La Antigua Guatemala;

CONSIDERANDO:

Que la anarquía existente a la fecha en esta materia es un grave problema que debe darse por concluido, mediante debida regulación, de acuerdo con la ley protectora de la ciudad de La Antigua Guatemala a modo de establecer las normas que tiendan a resguardar el conjunto monumental, la zona de protección y conservación y áreas circundantes de la ciudad;

POR TANTO:

Con fundamento de los artículos 1º., 2º., 4º., 5º., inciso 1, 10, 11, 12, 13, 26 Y 39 del Decreto 60-69 del Congreso de la República,

ACUERDA:

Emitir el siguiente

REGLAMENTO RELATIVO A LETREROS EN LA CIUDAD, ZONA DE PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN Y ÁREAS CIRCUNDANTES DE LA ANTIGUA GUATEMALA.

I) ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Artículo 1º. El ámbito de aplicación de este reglamento comprende toda la zona de protección y conservación y perímetro urbano colonial establecidos en la “Ley Protectora de la Ciudad de La Antigua Guatemala” y áreas circundantes.

Artículo 2º. Están afectos a las prescripciones de este reglamento todos los letreros sobre la vía pública, en la vía pública o visibles desde la misma, incluso aquellos situados en lugares abiertos al público.

Artículo 3°. Para los efectos de esta reglamentación, entiéndase por vía pública el trazo urbanístico de la Ciudad, poblaciones aledañas, calles y plazas así como carreteras de cualquier clase.

II) CATEGORÍAS DE LETREROS:

Artículo 4°. Se establecen las siguientes categorías de letreros:

- a) AVISOS: Son aquellos que se colocan provisional o permanentemente, con el objeto de promover o anunciar actividades culturales, sociales, políticas, religiosas, deportivas, teatrales, cinematográficas y similares, por medio de afiches, volantes, carteles o mantas.
- b) ANUNCIOS: Comprende la propaganda comercial de toda clase de productos naturales o manufacturados y de los establecimientos que los produzcan, distribuyan o vendan.
- c) SEÑALES: Comprende las indicaciones de tránsito, paradas de autobuses, numeración y nombre de calles y estacionamientos.
- d) LETREROS: Son aquellos que contienen el nombre de toda clase de establecimientos, oficinas y entidades nacionales, públicas y privadas.

III) AVISOS:

Artículo 5°. Los avisos serán permitidos únicamente en carteleras cuyas dimensiones material y lugar de colocación deberán ser autorizadas previamente por este Consejo.

IV) ANUNCIOS:

Artículo 6°. Los anuncios de cualquier clase o tipo, son absolutamente prohibidos.

V) SEÑALES:

Artículo 7°. Las señales actualmente existentes continuaran mientras el Consejo elabora un proyecto para que las mismas no afecten el buen aspecto de la ciudad, mientras tanto, queda prohibida la colocación de nuevas señales sin previa autorización de este Consejo.

VI) LETREROS:

Artículo 8°. Solo se permitirá un letrero por establecimiento, oficina o entidad de acuerdo con las siguientes especificaciones:

- a) Podrán ser de cinco tipos: 1) Pintados directamente sobre muros; 2) Pintados sobre piezas de madera o metal; 3) Fundidos en metal; 4) Sobre azulejos de barro vidriado; 5) Forjados en hierro.
- b) En cualquier caso, los letreros deberán adosados al muro excepto con previa autorización de este Consejo en casos especiales.
- c) Ningún letrero podrá sobrepasar un área de 0.50 m.² , incluyendo el marco.
- d) De preferencia deben de utilizarse letras romanas mayúsculas o minúsculas, o combinación de ambas.
- e) Los letreros de establecimientos fabriles o comerciales solo deberán indicar el nombre propio y tipo de establecimiento.
- f) En caso de oficinas profesionales, el nombre del profesional y la profesión.
- g) Si se trata de oficinas públicas o privadas, el nombre propio de la oficina; y
- h) Las instituciones o establecimientos que tengan emblema o marca debidamente registrado o autorizado, podrán incluirlo dentro del mismo letrero, siempre que su diseño se encuentre acorde con las características de la Ciudad.

Todo dentro de las dimensiones indicadas en el inciso c) de este mismo artículo.

VII) ANUNCIOS EN CARRETERAS:

Artículo 9°. No se permitirá anuncios en carreteras de cualquier tipo dentro de los siguientes trayectos a partir de la ciudad de la Antigua Guatemala:

- a) Hasta el Km. 4 que conduce a la Ciudad de Guatemala.
- b) Hasta Alotenango, en la carretera que conduce a esta ciudad pasando por Ciudad Vieja.
- c) Hasta Santa María de Jesús, en la carretera que conduce a Palin.
- d) Hasta la aldea de San Luis las Carretas en la carretera que conduce a Chimaltenango.

VIII) VERSIÓN A OTROS IDIOMAS:

Artículo 10°. Todos los letreros deberán redactarse en idioma Español, con sujeción a las reglas gramaticales de la Real Academia de la Lengua Española. Puede incluirse traducción a otros idiomas en cuyo caso la traducción deberá ir en caracteres de menor tamaño que el texto en Español y deberá incluir por lo menos el Francés y el Inglés.

IX) AUTORIZACIONES:

Artículo 11°. En todo caso, los letreros deberán ser autorizados previamente por este Consejo mediante solicitud que se presentará en formularios especiales, ante el conservador de la ciudad, quien resolverá la solicitud. Cuando se tratara de casos especiales, complejos, dudosos o que susciten controversia entre el conservador y el interesado, el asunto pasará a conocimiento del consejo, el que resolverá en definitiva.

X) LETREROS EXISTENTES:

Artículo 12°. Se concede un plazo improrrogable de doce meses contados a partir de la fecha en que entra en vigencia esta ley, a efecto que sean retirados toda clase de letreros que no se ajusten a las normas de esta regulación.

Artículo 13°. Si los interesados no cumplieren con lo estipulado en el artículo anterior, este consejo los retirara a costa de los infractores, quienes serán consignados a los tribunales para los efectos consiguientes.

XI) CONTRAVENCIONES:

Artículo 14°. Toda contravención a las disposiciones a este reglamento se sancionará de conformidad con “La Ley Protectora De La Ciudad De La Antigua Guatemala”.

XII) CASOS NO PREVISTOS:

Artículo 15°. Los casos no previstos en este reglamentos serán resueltos en este consejo, previo informe circunstanciado del conservador, de conformidad con la disposición de orden publico e interés social de La Ley Protectora De La Ciudad De La Antigua Guatemala.

XIII) VIGENCIA:

Artículo 16°. Este reglamento estará en vigor quince días después de su publicación en el diario oficial.

Artículo 17°. El conservador de la ciudad, queda obligado a velar por el cumplimiento de este reglamento.

Dado en el salón de sesiones del Consejo Nacional Para La protección de la Antigua Guatemala, a los veintitrés días del mes de septiembre de mil novecientos setenta y dos.

P.A. FRIDOLINO PELLECCER L.
Presidente

ARQ. ARTURO MOLINA M.
Vice-presidente

LIC. LUIS LUJAN MUÑOZ
Vocal

ARQ. ROBERTO AYCINENA E.
Vocal

LIC. JORGE LUJAN MUÑOZ
Vocal

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL CONSEJO: ANTIGUA GUATEMALA, TRECE
DE ENERO DE MIL NOVECIENTOS SETENTA Y TRES.

Publíquese.

ARQ. ROBERTO OGARRIO M.
Conservador de la Ciudad.

CORDELIA PALOMO D.
Secretaria administrativa

Publicado en el Diario Oficial el 23 de Marzo de 1,973.



*DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION Y
ANALISIS DE MERCADOS*



RESULTADOS ENCUESTA DEL GASTO 2008



GOBIERNO DE ÁLVARO COLOM
G U A T E M A L A



RESULTADOS ENCUESTA DEL GASTO TURÍSTICO 2008

En concordancia con la Política Nacional de Turismo y para dar continuidad al proceso de implantación del Sistema de Estadísticas de Turismo de Guatemala - SET- , el INGUAT ha desarrollado por segunda ocasión y de manera consecutiva un estudio que permite actualizar el *Perfil del Turismo Receptor y Emisor* así como indicadores importantes sobre el gasto y estadía promedio entre otros.

Para alcanzar este objetivo se contrató, por medio de cotización pública, una empresa que realizó el estudio **“Encuesta del Gasto Turístico en Fronteras Guatemaltecas, año 2008”**, que recopiló una muestra total de 4,148 cuestionarios válidos, a través del trabajo de campo llevado a cabo durante los meses de noviembre, diciembre 2008, y enero 2009, en las principales fronteras guatemaltecas terrestre, así como en el aeropuerto internacional La Aurora.

Los detalles que se presentan en este boletín se enmarcan en los siguientes componentes:

TURISMO RECEPTOR

Se presenta una actualización del perfil del visitante internacional, que muestra ligeros cambios en su caracterización socio-demográfica y en el comportamiento en la visita al país, dentro de los cuales cabe destacar que la estadía promedio ahora es de **5.3 noches** y el gasto medio diario de **\$.102.00**, para el turista.

La información ahora se ha desglosado en **turista** –visitante que pernocta al menos una noche- y **excursionista** –visitante que no pernocta-, ya que poseen un perfil distinto, lo cual permitirá al sector turístico implementar las estrategias promocionales acordes a cada tipo de visitante.

Este apartado también contiene los perfiles específicos de los **mercados prioritarios** para nuestro país, tanto los centroamericanos **El Salvador, Honduras y Costa Rica**, luego los norteamericanos **Canadá, Estados Unidos y México**, para concluir con los europeos **Alemania, España, Francia, Italia y Reino Unido**. Así mismo y por considerarlo un nicho importante de mercado se incluye al **guatemalteco residente en Estados Unidos**.

Los resultados recabados registran otros datos importantes sobre el **uso de Internet**, y además mide **niveles de satisfacción** en factores relacionados con el sector turístico de Guatemala, en sus componentes público y privado.

TURISMO EMISOR

En este nuevo estudio el Turismo Emisor presenta más diferencias que el Turismo Receptor, tanto en variables sociodemográficas de género, edad y nivel educativo, como en el comportamiento dentro del país visitado que incluye el motivo del viaje, alojamiento utilizado y el gasto promedio.

En esta ocasión se presentan indicadores sobre las pernoctaciones del turismo emisor en general y en los principales destinos visitados.

En los datos de los países visitados se observa que El Salvador se ha reforzado como destino de los residentes en Guatemala y pasó de 39% a 52% comparando este año con el 2007, aunque también hubo cambios fuertes en el gasto promedio en países como Honduras y Estados Unidos.

Perfil del Turista Receptor

Clasificación del visitante

Excursionista	8%
Turista	88%
Tránsito	4%

Género

Masculino	63%
Femenino	37%

Edad

De 18-24 años	13%
De 25-44 años	55%
Más de 45 años	31%

Estado civil

Casado	52%
Soltero	35%
Unido, Viudo, Divorciado	13%

Nivel educativo

Estudios superiores	63%
Secundaria	27%
Primaria	8%
Sin estudios	1%

Motivo de viaje

Ocio	41%
Visita familiares / amigos	24%
Trabajo / Negocio	19%
Estudios	1%
Motivos religiosos	6%
Congresos y convenciones	3%
Otros motivos	6%

Lugares visitados

Ciudad de Guatemala	62%
Antigua Guatemala	33%
Panajachel, Atitlán	19%
Tikal, Petén	18%
Quetzaltenango	7%
Izabal, Quirigua, Rio Dulce, Livingstor.	8%
Verapaces	6%
Chichicastenango	5%
Esquipulas	13%
Costa Pacífico: Escuintla, Retalhuleu	12%

Actividades principales

Entretención	29%
Cultura	29%
Naturaleza	21%
Deportes	15%
Reuniones, incentivos, convenciones, eventos	26%
Visita a familiares y amigos	18%

Gasto medio diario (US\$) Total: \$102.00

Pernoctaciones (noches) 5.3

Alojamiento utilizado

Hotel	56%
Casa de familia	34%
Mixto (Hotel/Casa de familia)	8%
Otro tipo de alojamiento	2%

Organización del viaje

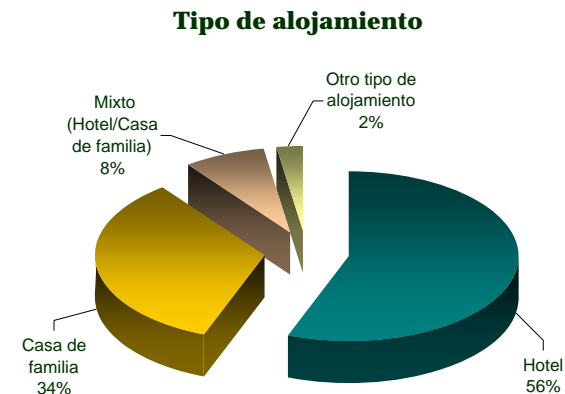
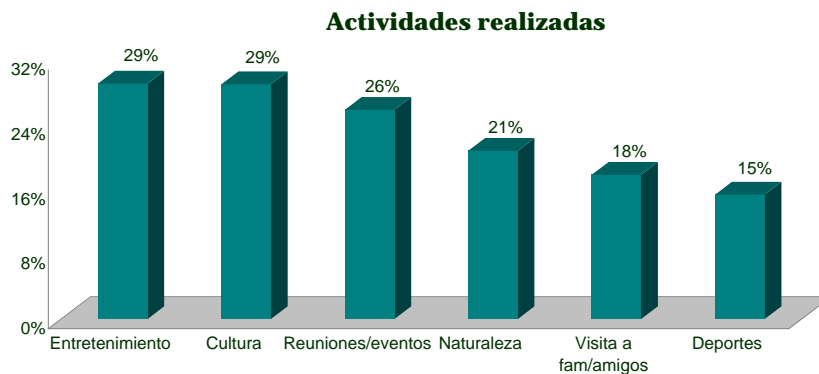
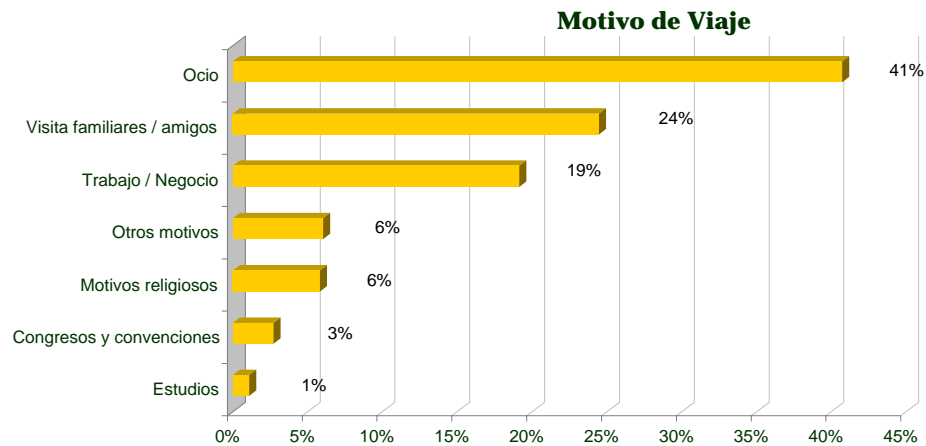
De forma individual	93%
Por paquete turístico	7%

Pernoctación por vía de acceso (noches)

Aérea	8.7
Terrestre	3.3

Gasto medio diario por vía de acceso

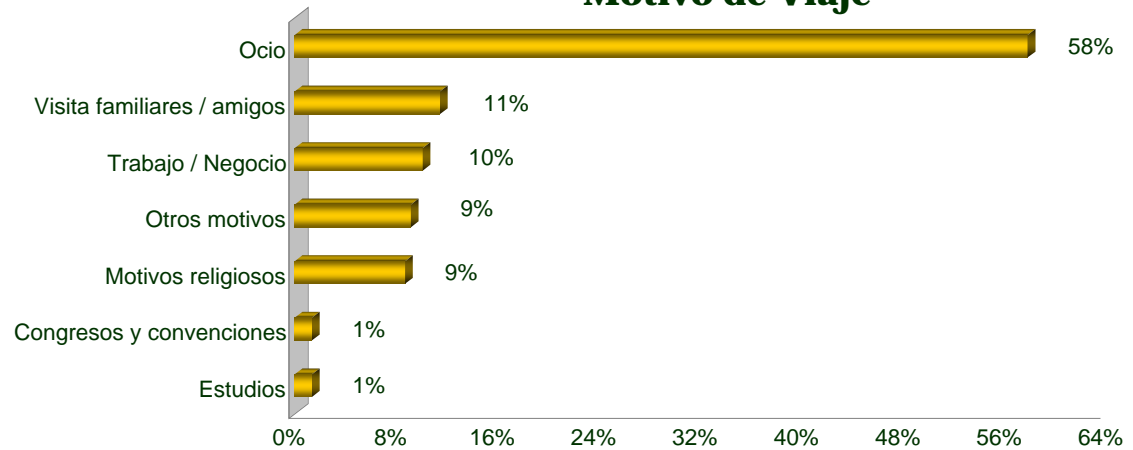
Aérea	\$125.00
Terrestre	\$86.00



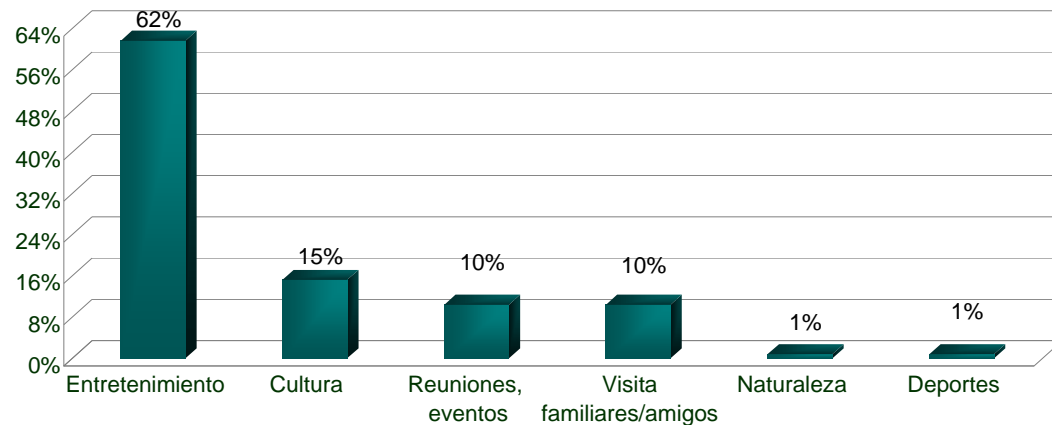
Perfil del excursionista receptor

Género	
Masculino	60%
Femenino	40%
Edad	
De 18-24 años	11%
De 25-44 años	65%
Más de 45 años	24%
Estado civil	
Casado	57%
Soltero	24%
Unido, Viudo, Divorciado	19%
Nivel educativo	
Estudios superiores	24%
Secundaria	38%
Primaria	32%
Sin estudios	7%
Motivo de viaje	
Ocio	58%
Visita familiares / amigos	11%
Trabajo / Negocio	10%
Motivos religiosos	9%
Estudios	1%
Congresos y convenciones	1%
Otros motivos	9%
Lugares visitados	
Ciudad de Guatemala	30%
Tikal, Peten	6%
Quetzaltenango	1%
Esquipulas	39%
Costa Pacifico: Escuintla, Retalhuleu	24%
Actividades principales	
Entretenimiento	62%
Cultura	15%
Reuniones, incentivos, convenciones,	10%
Visita a familiares y amigos	10%
Naturaleza	1%
Deportes	1%
Gasto medio diario	
	\$71

Motivo de Viaje



Actividades que realiza el Excursionista



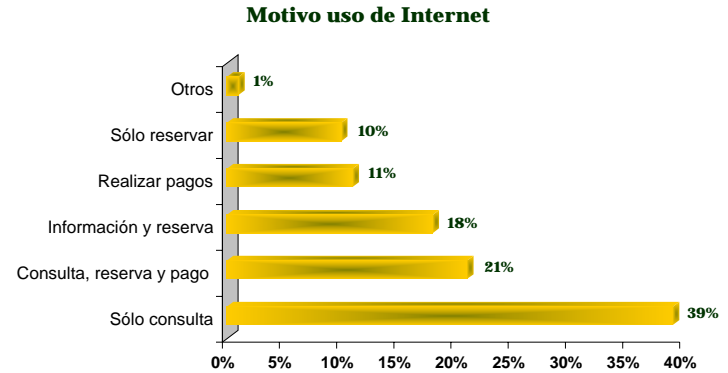
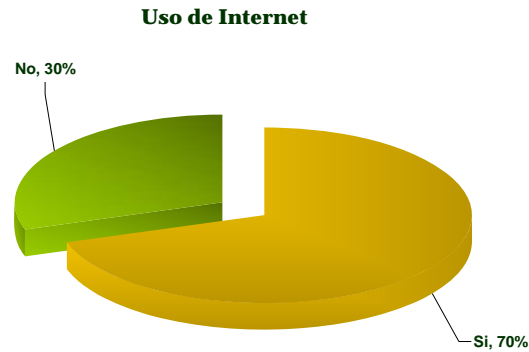
Mercados Prioritarios

	Total Receptor	EL Salvador	Honduras	Costa Rica	Canadá	Estados Unidos	México	Alemania	España	Francia	Italia	Reino Unido	Guatemaltecos en USA	Otros
Clasificación														
Tránsito	8%	4%	3%	7%	6%	5%	5%	0%	5%	0%	0%	3%	1%	5%
Excursionista	88%	17%	23%	6%	0%	2%	7%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	3%
Turista	4%	80%	74%	88%	94%	94%	88%	100%	93%	100%	100%	97%	99%	92%
Género														
Masculino	63%	64%	68%	64%	65%	62%	64%	66%	68%	49%	68%	69%	61%	62%
Femenino	37%	36%	32%	36%	35%	38%	36%	34%	32%	51%	32%	31%	39%	38%
Edad														
De 18-24 años	13%	13%	5%	7%	17%	12%	12%	15%	15%	26%	18%	11%	17%	16%
De 25-44 años	56%	61%	78%	59%	46%	50%	57%	56%	66%	44%	61%	58%	40%	54%
Más de 45 años	31%	26%	17%	34%	37%	39%	31%	29%	20%	30%	21%	31%	43%	30%
Estado civil														
Casado	52%	55%	55%	62%	50%	50%	59%	37%	44%	40%	21%	47%	62%	48%
Soltero	34%	26%	21%	22%	44%	42%	31%	51%	51%	51%	68%	47%	29%	40%
Unido, Viudo, Divorciado	14%	19%	23%	16%	6%	8%	10%	12%	5%	9%	11%	6%	9%	12%
Nivel educativo														
Estudios superiores	60%	38%	20%	70%	81%	84%	61%	80%	93%	79%	93%	97%	49%	69%
Secundaria	28%	44%	39%	29%	19%	15%	31%	20%	7%	21%	7%	3%	39%	21%
Primaria	10%	15%	39%	1%	0%	1%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	9%
Sin estudios	1%	3%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Motivo de viaje														
Ocio	42%	35%	39%	20%	56%	53%	35%	66%	67%	65%	64%	71%	15%	45%
Visita familiares / amigos	23%	31%	26%	14%	19%	12%	21%	10%	8%	16%	21%	6%	76%	16%
Trabajo / Neocio	18%	17%	9%	45%	9%	21%	25%	22%	18%	5%	7%	14%	4%	23%
Estudios	1%	1%	0%	0%	3%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Motivos religiosos	6%	8%	14%	15%	1%	3%	7%	0%	0%	0%	0%	6%	1%	6%
Conaresos v convenciones	3%	4%	1%	2%	2%	1%	2%	0%	5%	9%	4%	3%	1%	4%
Otros motivos	6%	5%	10%	2%	9%	9%	8%	2%	3%	5%	4%	0%	3%	5%
Lugares visitados														
Ciudad de Guatemala	60%	50%	31%	69%	54%	68%	68%	40%	67%	49%	71%	46%	86%	63%
Antigua Guatemala	32%	10%	8%	18%	51%	48%	25%	55%	51%	63%	61%	49%	34%	37%
Panajachel, Atitlan	18%	2%	3%	10%	33%	26%	11%	38%	26%	66%	54%	34%	9%	24%
Tikal, Peten	17%	4%	3%	6%	21%	27%	11%	35%	38%	34%	25%	34%	11%	25%
Quezaltenango	7%	3%	1%	5%	10%	8%	9%	20%	13%	5%	25%	14%	6%	8%
Izabal, Quirigua, Rio Dulce.	7%	7%	2%	4%	12%	7%	4%	15%	23%	24%	21%	6%	9%	6%
Verapaces	6%	2%	1%	3%	24%	9%	1%	10%	10%	10%	14%	11%	2%	5%
Chichicastenango	5%	1%	1%	1%	2%	8%	2%	15%	23%	20%	11%	14%	3%	6%
Esquipulas	15%	18%	65%	14%	17%	7%	8%	8%	3%	5%	4%	14%	9%	11%
Costa Pacifico: Escuintla, Retalhuleu	12%	18%	2%	10%	8%	10%	15%	3%	13%	20%	11%	14%	24%	8%
Actividades principales														
Entretenimiento	31%	37%	34%	20%	32%	30%	22%	23%	38%	44%	29%	26%	23%	30%
Cultura	28%	17%	24%	20%	39%	36%	20%	43%	41%	37%	43%	46%	23%	33%
Naturaleza	20%	7%	3%	11%	32%	29%	12%	38%	26%	54%	46%	29%	21%	24%
Deportes	15%	5%	5%	13%	25%	22%	13%	25%	31%	24%	32%	26%	14%	14%
Reuniones, incentivos.	25%	20%	19%	51%	18%	27%	35%	23%	21%	15%	25%	17%	9%	30%
Visita a familiares y amigos	17%	21%	23%	14%	8%	10%	21%	10%	13%	7%	7%	3%	61%	13%
No declaró	1%	1%	1%	0%	1%	2%	2%	0%	3%	0%	4%	3%	2%	1%
Gasto medio diario (US\$)	*\$102	\$88	\$86	\$122	\$79	\$126	\$113	\$76	\$102	\$62	\$80	\$78	\$110	\$102
Pernoctaciones (noches)	*5.3	2.4	1.9	4.2	8.4	7.1	5.1	8.8	8.8	10.2	10.6	7.7	11.3	5.9
Gasto país de Guatemala	*\$535	\$209	\$213	\$508	\$617	\$852	\$433	\$467	\$646	\$622	\$744	\$609	\$1,019	\$568
Gasto total país de origen	*\$556	\$74	\$107	\$389	\$1,077	\$911	\$452	\$2,067	\$1,625	\$2,273	\$1,979	\$1,106	\$814	\$1,017
Gasto por viaje (Turístico)	*\$1,091	\$283	\$320	\$897	\$1,694	\$1,763	\$886	\$2,534	\$2,271	\$2,895	\$2,723	\$1,715	\$1,833	\$1,585

*Aplican solamente para turistas

Uso de Internet y Niveles de Satisfacción

Concepto	Total
Utilización de Internet	
Usuario de Internet	70%
Uso de Internet para organizar este	57%
Razón del uso	
Sólo consulta	39%
Consulta, reserva y pago	21%
Información y reserva	18%
Realizar pagos	11%
Sólo reservar	10%
Otros	1%
Pagos por internet	
Transporte	91%
Alojamiento	41%
Actividades	10%



En este estudio se incluyó un módulo sobre el **uso de internet**, el cual arrojó datos importantes sobre el perfil actual del visitante *no residente* que llega al país por motivos turísticos, pues indica que tres de cada cuatro personas son usuarios de este medio y más de la mitad (57%) lo utilizaron para organizar el viaje objeto de estudio. Dentro de los motivos de uso destacan la *consulta*, el grupo de *consulta, reserva y pago*, así como para *información y reserva*.

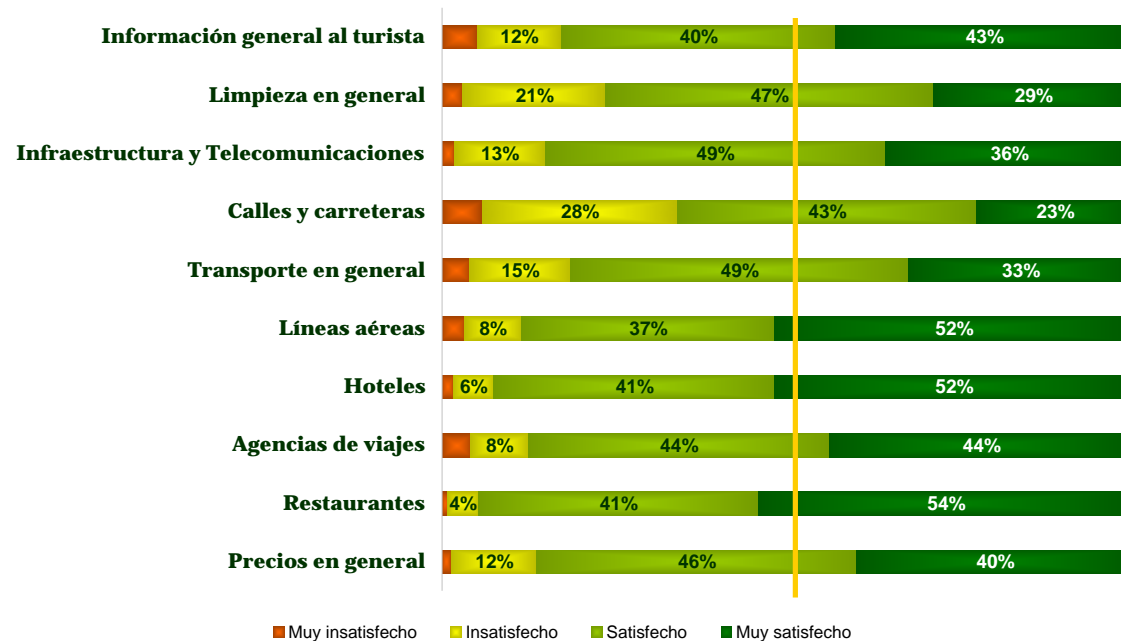
Aplicando la *técnica del semáforo* para el análisis de aspectos relevantes, se investigó lo relacionado con los **niveles de satisfacción** que el visitante tuvo producto de la experiencia en Guatemala y dentro de los datos, cabe destacar que existen al menos cinco componentes que se deben mejorar cuya competencia máxima corresponde al sector público.

Sin embargo, también se encuentran factores que atañen al sector privado que deben ser objeto de mejoras, por ejemplo *el transporte en general*, en el cual están involucrados los dos sectores, *los precios* y *el servicio de las agencias de viajes*.

La línea amarilla que divide esta gráfica, muestra el punto medio para cada factor, lo que revela que no se alcanzan niveles mínimos en la mayoría de los elementos evaluados.

No obstante lo anterior, **el nivel de satisfacción general** con la visita es de **98%**, lo que podría atribuirse a características propias del destino como la cultura, naturaleza y clima entre otros.

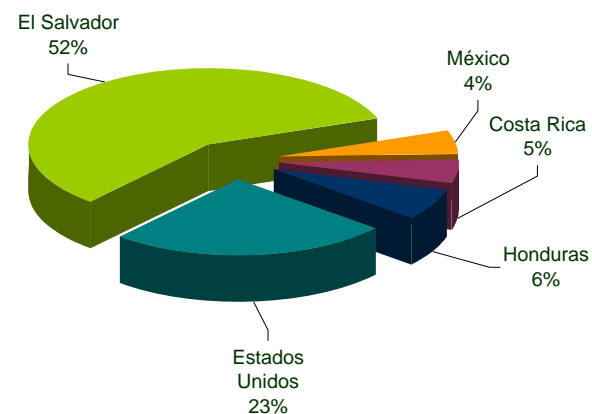
Niveles de Satisfacción



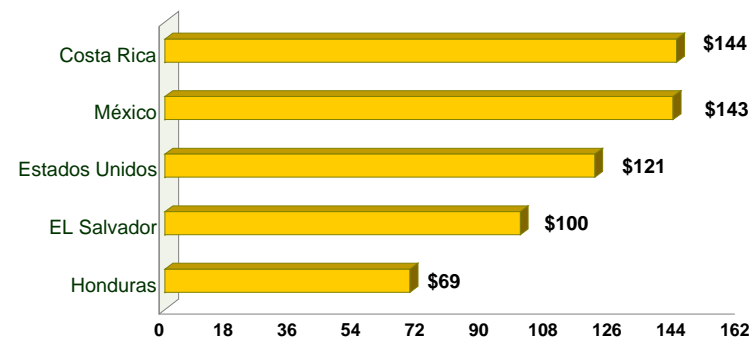
Perfil del Turismo Emisor

Clasificación del visitante	Totales	El Salvador	Estados Unidos	Honduras	Costa Rica	México
Turista	90%	84%	100%	87%	100%	86%
Excursionista	10%	16%	0%	13%	0%	14%
Principales países de destino		52%	23%	6%	5%	4%
Género						
Masculino	59%	56%	56%	70%	69%	62%
Femenino	41%	44%	44%	30%	31%	38%
Edad						
De 18-24 años	16%	17%	18%	6%	12%	10%
De 25-44 años	58%	62%	45%	80%	59%	56%
Más de 45 años	26%	21%	37%	14%	29%	35%
Estado civil						
Casado	58%	55%	59%	66%	68%	68%
Soltero	32%	30%	36%	25%	26%	24%
Unido, Viudo, Divorciado	10%	14%	5%	8%	6%	8%
Nivel educativo						
Estudios superiores	52%	46%	61%	31%	85%	27%
Secundaria	35%	40%	28%	43%	12%	54%
Primaria	12%	13%	10%	24%	3%	16%
Sin estudios	1%	1%	1%	1%	0%	3%
Motivo de viaje						
Ocio	38%	37%	44%	24%	18%	59%
Visita familiares / amigos	30%	34%	26%	48%	21%	17%
Trabajo / Negocio	20%	14%	23%	16%	60%	10%
Estudios	2%	2%	3%	2%	0%	2%
Motivos religiosos	2%	3%	0%	2%	0%	5%
Congresos y convenciones	3%	3%	3%	2%	1%	5%
Otros motivos	5%	7%	1%	5%	0%	3%
Alojamiento utilizado						
Hotel	42%	46%	29%	35%	57%	48%
Casa de familia	54%	50%	66%	63%	35%	43%
Mixto (Hotel/Casa de familia)	4%	3%	5%	3%	6%	2%
Otro tipo de alojamiento	1%	2%	1%	0%	1%	7%
Gasto medio diario (US\$)	\$115.00	\$100.00	\$121.00	\$69.00	\$144.00	\$143.00
Pernoctaciones (noches)	5.7	3.2	22.4	3.4	11.7	5.3

Destino del Turista



Gasto Medio Diario Total \$115



Turismo Emisor - Alojamiento utilizado

