



Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Evaluación de desempeño como herramienta para identificar áreas de mejora  
en hoteles de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guatemala**  
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Hilda María Roldán León

Guatemala, agosto 2020

**Evaluación de desempeño como herramienta para identificar áreas de mejora  
en hoteles de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guatemala**  
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Hilda María Roldán León

Mgtr. Berta González (**Asesora**)

Lic. Emerson Corrales (**Revisor**)

Guatemala, agosto 2020

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**M. Sc. Ingrid Sucely de León de Díaz**

Coordinadora

Guatemala, abril del 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Evaluación de desempeño como herramienta para identificar áreas de mejora en colaboradores de hoteles de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Hilda María Roldán León

Licenciatura en administración de empresas

Carné No. 201500419

REF.:C.C.E.E.LAE. A01-PS.015.2020

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
GUATEMALA, 11 DE AGOSTO 2020.

DICTAMEN

**Asesora:** Mgtr. Berta González  
**Revisor:** Mgtr. Emerson Corrales Lara

**Artículo científico titulado:** ""Evaluación de desempeño como herramienta para identificar áreas de mejora en hoteles de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guatemala"

**Presentada por:** Hilda María Roldán León

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada en Administración de Empresas.

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano

Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 7 de marzo 2020

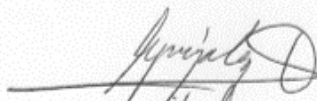
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría de Artículo Científico titulado: **“Evaluación de desempeño como herramienta para identificar áreas de mejora en colaboradores de hoteles de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guatemala ”** realizado por Hilda María Roldán León, carné 201500419, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Mgtr. Berta González

Colegiado Activo 19,896

Guatemala, 25 de marzo 2020

Señores Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: **"Evaluación de desempeño como herramienta para identificar áreas de mejora en hoteles de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guatemala"**, realizado por Hilda María Roldán León, ID 000005365, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Revisión del mismo haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio Dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Mgtr. Emerson Corrales Lara

Colegiado Activo 13,036

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por acompañarme en todo este proyecto, por ser mi roca, mi fortaleza, mi ayuda y mi motor. Por brindarme sabiduría y enseñarme a perseverar. Se que todo lo puedo en Cristo que me fortalece.

### **A mi familia**

Por todo su apoyo, amor, comprensión y paciencia, en este proceso de aprendizaje y sacrificio. Gracias por animarme, motivarme y darme palabras de aliento cuando creía que no podía continuar, no lo podría haber logrado sin ustedes. Este éxito es de todos.

### **A mis amigas**

Por el honor de haberlas conocido en la universidad y ahora ser grandes amigas, compañeras y colegas. Gracias por su apoyo, colaboración, por ser un gran ejemplo, las admiro, las quiero y bendigo.



# Contenido

<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Metodología</b>	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo muestra finita	3
1.8 Definir instrumentos de investigación	3
1.9 Recolección de datos	3
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Resultados</b>	5
2.1 Presentación de resultados	5
<b>Capítulo 3</b>	
<b>Discusión y conclusiones</b>	20
3.1 Extrapolación	20
3.2 Hallazgos y análisis general	29
3.3 Conclusiones	32
<b>Referencias</b>	
<b>Anexos</b>	

## **Abstract**

Los hoteles de categoría cuatro y cinco estrellas se mantuvieron en constante desarrollo de nuevas estrategias para mejorar el servicio que prestan. Tuvieron que cumplir con altos estándares para permanecer o mejorar su categoría, por lo que se encargaron de brindar calidad y comodidad a sus clientes, tanto en sus instalaciones como en sus servicios.

El objetivo de este estudio fue determinar si los hoteles aplicaban la evaluación de desempeño como una herramienta de control interno, para identificar fortalezas y debilidades como oportunidades para crear nuevos planes estratégicos, implementación de procesos, técnicas, mejorar condiciones de trabajo, clima organizacional, entre otros.

También se analizó cuales evaluaciones de desempeño implementaron, los factores que tomaron en cuenta para su aplicación y el seguimiento de las nuevas acciones derivadas de los resultados, con el fin de buscar el beneficio de la organización con el cumplimiento de los objetivos y los beneficios de los colaboradores.

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación consiste en determinar si la evaluación de desempeño es una herramienta para identificar áreas de mejora en hoteles de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guatemala.

En el primer Capítulo se plantea la metodología para llevar a cabo el estudio, debido a que estos hoteles mantienen un constante y duro trabajo para cumplir con los altos estándares de servicio y calidad, para conservar su categoría o mejorarla, e identificar si La evaluación de desempeño es un método que sirve como control interno, este permite medir el rendimiento, el cumplimiento de objetivos, la conducta, las habilidades, capacidades de los colaboradores, analizar sus fortalezas y debilidades, de esta forma implementar o mejorar nuevas estrategias, para aumentar la productividad y alcanzar los objetivos trazados. Para ello surge el planteamiento del problema, formulación de la pregunta de investigación, planteamiento de objetivos, tipo, sujeto y alcance de investigación, definición de la muestra, instrumento de la investigación, recolección y procesamiento de datos,

En el segundo Capítulo se presentan los resultados obtenidos de la técnica de la encuesta, siendo el departamento de recursos humanos, quien contestó los cuestionarios debido a que tienen el conocimiento sobre las evaluaciones de desempeño que realizan.

En el tercer Capítulo se presenta la extrapolación, hallazgos, análisis general y conclusiones para determinar si la evaluación de desempeño es una herramienta para identificar áreas de mejora para beneficio de la organización y los colaboradores de los hoteles sujetos a estudio.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1 Planteamiento del problema

En Guatemala existen hoteles de cuatro y cinco estrellas, la mayoría están ubicados en la ciudad capital, estos hoteles para mantener su categoría deben de cumplir con altos estándares, ya que de esto depende el crecimiento y permanencia de estos, dentro de las distintas categorías.

En los hoteles existen diferentes factores que afectan el cumplimiento de objetivos que el hotel requiere, entre estos están las jornadas extensas de trabajo con variaciones de turnos, malas condiciones de trabajo, falta de identidad con la empresa, mal clima laboral; esto puede generar en los colaboradores un mayor nivel de agotamiento físico y mental, ocasionando que no se cumplan con los estándares requeridos.

El objetivo principal de todo hotel es proporcionar un excelente servicio, por ese motivo es importante que posean al personal mejor calificado para realizar estas acciones. De esta manera, es necesario que se lleve a cabo evaluaciones de desempeño que permitan medir el rendimiento, el logro de objetivos, la conducta, las habilidades, capacidades de los colaboradores, para analizar sus fortalezas y debilidades.

Esto es de gran utilidad para plantear nuevas estrategias de cambio, mejora y seguimiento de funciones y procesos de los colaboradores, con el fin de lograr un buen rendimiento y el constante mejoramiento de servicio, para que los hoteles alcancen un alto posicionamiento y sean competitivos y distintivos.

### 1.2 Pregunta de investigación

¿Es la evaluación de desempeño una herramienta para identificar áreas de mejora en los hoteles de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guatemala?

## 1.3 Objetivos de la investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Determinar si la evaluación de desempeño es una herramienta para identificar áreas de mejora en hoteles de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guatemala.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la aplicación de evaluaciones de desempeño en los hoteles de cuatro y cinco estrellas para mejorar áreas en la organización y colaboradores. de la ciudad de Guatemala
- Describir los factores más útiles e importantes que toman en cuenta en las evaluaciones de desempeño.
- Analizar si los hoteles han implementado nuevas estrategias de mejora derivados de los resultados de las evaluaciones de desempeño aplicadas.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

### 1.4.1 Investigación descriptiva

El artículo científico es una investigación descriptiva ya que narra, describe o explica minuciosamente lo que está sucediendo en un momento determinado y también lo interpreta. Por lo que se dará a conocer los resultados obtenidos del estudio realizado en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Guatemala con el propósito de identificar si la evaluación de desempeño es una herramienta utilizada para realizar propuestas de mejora en los colaboradores.

## 1.5 Sujeto de investigación

Los sujetos de investigación será el personal de recursos humanos de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Guatemala; debido a que ellos son a quienes corresponde el manejo de la información sobre evaluaciones de desempeño aplicadas y estrategias de mejora que han surgido de los resultados de estas.

## 1.6 Alcance de la investigación

### 1.6.1 Temporal

La investigación inició en septiembre del año 2019 y finalizará en abril del año 2020

### 1.6.2 Geográfico

La presente investigación se realizará en hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Guatemala.

## 1.7 Definición de la muestra

### 1.7.1 Empleo muestra finita

Debido a la información proporcionada por INGUAT y sitios de internet (booking, tripadvisor y google) según la categoría de los hoteles, existen once hoteles cuatro estrellas y seis hoteles cinco estrellas en la ciudad de Guatemala, esto establece un universo de investigación de diecisiete hoteles, razón por la cual, no se calculará una muestra, se tomará el universo para llevar a cabo un Censo.

## 1.8 Definir instrumentos de investigación

El instrumento que se utilizará para llevar a cabo la investigación será un cuestionario elaborado sistemáticamente con quince preguntas, de las cuales una pregunta será abierta y catorce cerradas con opción de respuesta múltiples, para que sean más rápidas y exactas de responder.

De esta forma se busca obtener una tabulación óptima y análisis de los resultados de forma acertada.

## 1.9 Recolección de datos

Se recolectarán los datos por medio del instrumento de investigación, el cuestionario con personas que ocupan puestos de jefatura en el área de recursos humanos de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Guatemala, debido a que son las personas que poseen el conocimiento del

tema a estudio, evaluación de desempeño como herramienta para mejorar áreas en los colaboradores.

### 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Al obtener los cuestionarios resueltos por los colaboradores del departamento de recursos humanos de los hoteles sujetos al estudio, se tabularán los resultados, se graficarán y se analizarán para determinar si se aplica la evaluación de desempeño como herramienta para identificar áreas de mejora en colaboradores de hoteles de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guatemala.

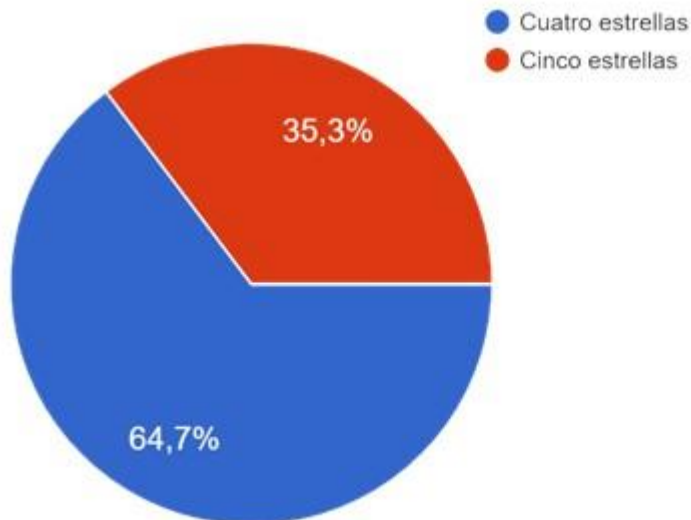
## Capítulo 2

### Resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

#### Gráfica No.1

¿Qué clasificación tiene el hotel?

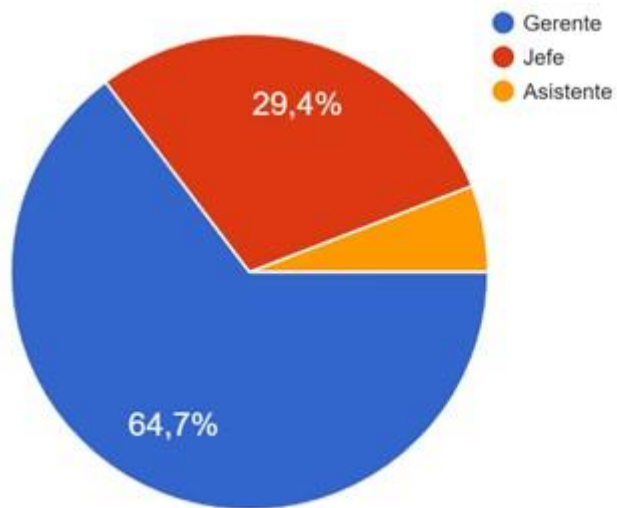


Fuente: elaboración propia, año 2020

Según la gráfica se observó que seis hoteles poseen categoría cinco estrellas (Hotel Hyatt Centric, Barceló, Courtyard by Marriot, Hilton, Camino Real y Real Intercontinental) y once hoteles categoría cuatro estrellas (Hotel Radisson, Clarion Suites, Las Américas, Adriatika Hotel Boutique, Grand Tikal Futura, Casa Veranda, Holiday Inn, Conquistador Hotel & Conference Center, AC by Marriot, Hilton Garden Inn, Best Western Plus Hotel Stofella).



**Gráfica No. 2**  
¿Qué cargo desempeña?

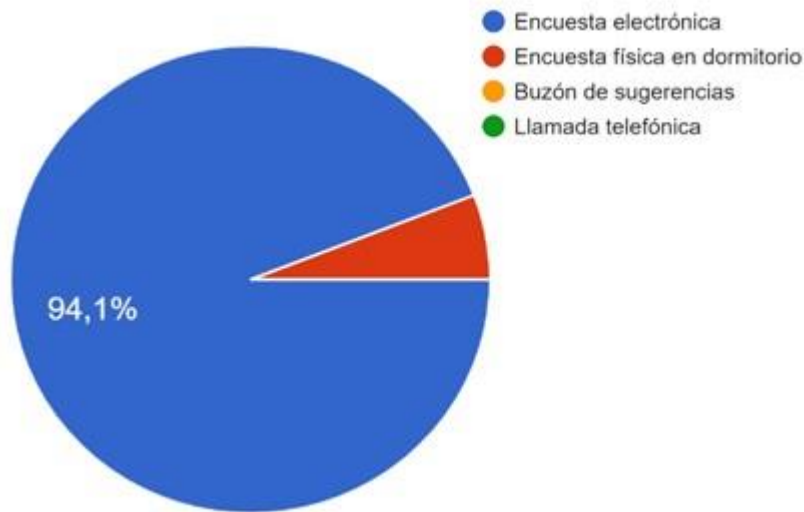


Fuente: elaboración propia, año 2020

Los datos de la gráfica representan que once gerentes, cinco jefes y un asistente de recursos humanos respondieron el cuestionario, esto señala que por el tipo de cargo que desempeñan tienen el conocimiento del tema sujeto a investigación y pueden proporcionar respuestas verídicas para la realización del estudio.

### Gráfica No. 3

¿Qué tipo de encuestas de atención al cliente implementan en el hotel?

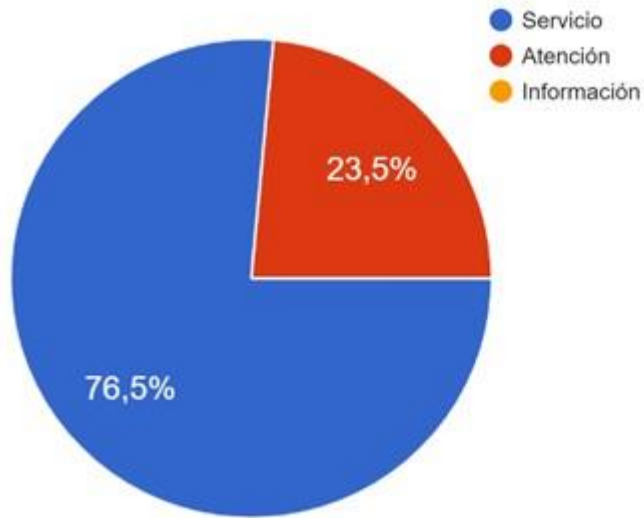


Fuente: elaboración propia, año 2020

La gráfica indica que el 94% de los hoteles utilizan encuestas electrónicas para evaluar el servicio que se presta a sus clientes, esta es una forma práctica y rápida que les facilita a los clientes contestar las encuestas. La implementación de encuestas indica que existe interés en conocer la experiencia de los clientes dentro del hotel.

#### Gráfica No. 4

¿Qué aspectos relacionados con servicio al cliente evalúan en estas encuestas?

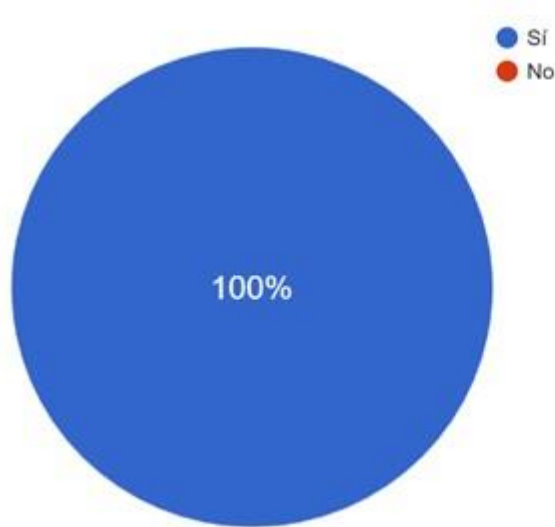


Fuente: elaboración propia, año 2020

Se observa que la mayoría de hoteles le toman más importancia evaluar el servicio representando el 76.5%, y solamente cuatro hoteles se enfocan específicamente en la atención que se le presta al huésped representando el 23,5%

### Gráfica No. 5

¿Le dan seguimiento a las sugerencias de los clientes en cuanto al servicio que se les presta?

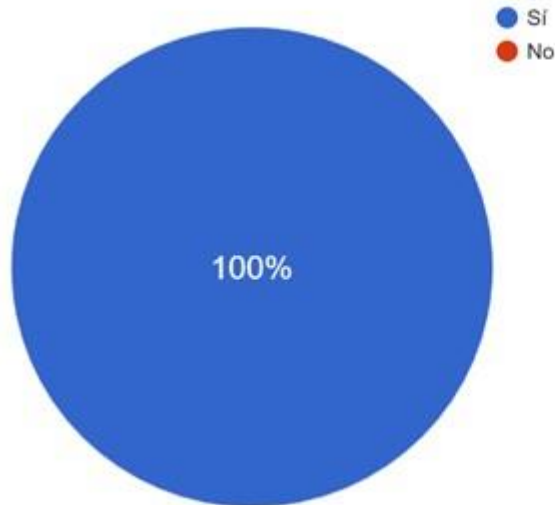


Fuente: elaboración propia, año 2020

Esto indica que todos los hoteles sí les dan importancia a las encuestas realizadas por los clientes, están interesados en conocer su experiencia dentro del hotel, tanto en las instalaciones como el servicio, porque de esta forma se observa si se están llenando las expectativas del cliente.

### Gráfica No. 6

¿Realizan evaluaciones de desempeño dentro de la empresa?

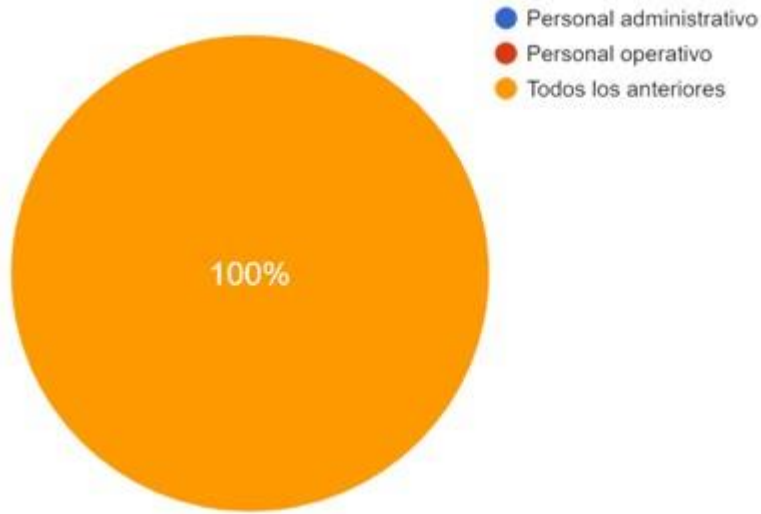


Fuente: elaboración propia, año 2020

Todos los hoteles encuestados aplican evaluaciones de desempeño ya que esta es una herramienta de gran utilidad para medir diferentes puntos de interés de los hoteles. Ayuda a identificar áreas de mejora para la organización y los colaboradores.

### Gráfica No. 7

¿A quiénes se les aplica la evaluación de desempeño?



Fuente: elaboración propia, año 2020

La gráfica muestra que todos los hoteles aplican las evaluaciones de desempeño al personal administrativo y al personal operativo, siendo ambos sujetos de análisis para identificar cumplimiento de objetivos, rendimiento, clima laboral, condiciones de trabajo, entre otros puntos de interés que estos tengan.

### Gráfica No. 8

¿Cada cuánto tiempo se implementa la evaluación de desempeño?



Fuente: elaboración propia, año 2020

Según los datos de la gráfica se observa que diez hoteles aplican la evaluación de desempeño anualmente, cinco hoteles la aplican semestralmente y dos hoteles la aplican trimestral, bimestral o mensualmente. Esto señala que los hoteles aplican la evaluación dependiendo de las necesidades de estos.

### Gráfica No. 9

¿Cuál es la finalidad de aplicar las evaluaciones de desempeño?



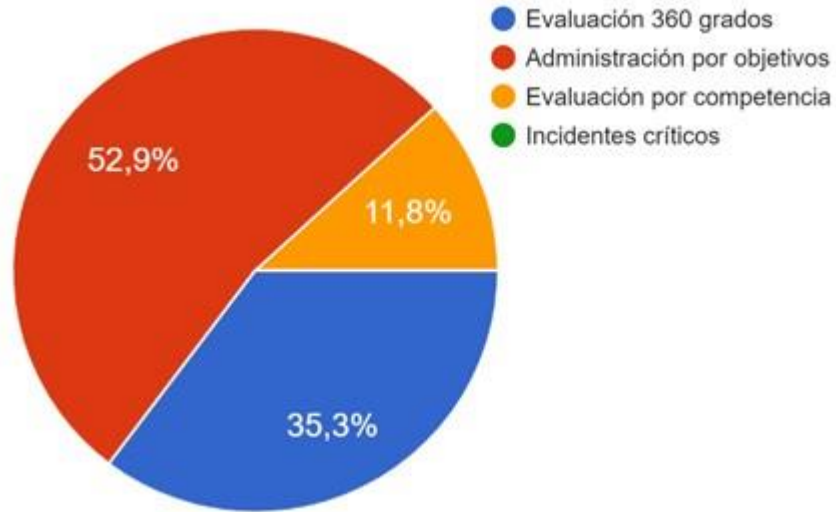
Fuente: elaboración propia, año 2020

Existen varios motivos para implementar una evaluación de desempeño dentro de la empresa, el más importante para los hoteles encuestados es el cumplimiento de objetivos, nueve indicaron esto. Otros aspectos de interés son el rendimiento del personal y mejorar áreas de capacitación, ocho y tres hoteles lo señalaron.



### Gráfica No. 10

¿Qué evaluación de desempeño implementa el hotel?

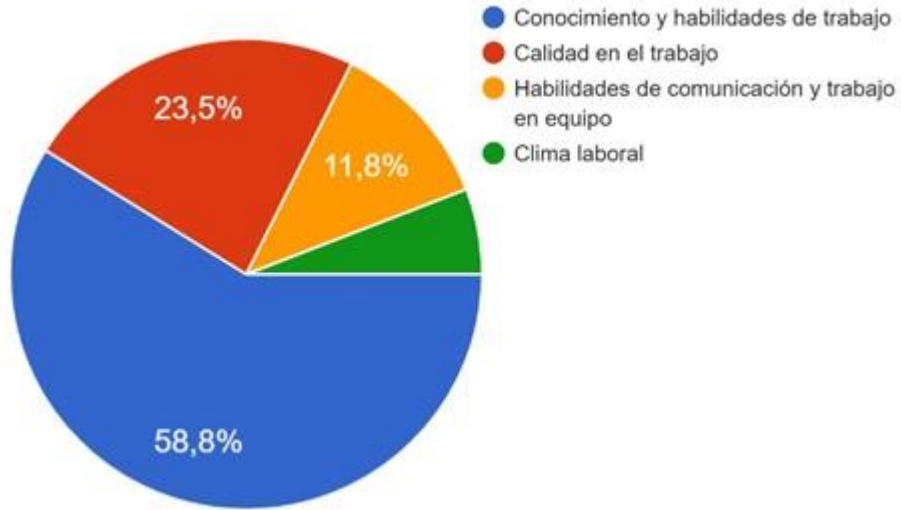


Fuente: elaboración propia, año 2020

Según la gráfica, nueve hoteles aplican la evaluación de desempeño de administración por objetivos, seis hoteles implementan la evaluación trescientos sesenta grados y dos hoteles la evaluación por competencias. Esto indica que todos manejan diferentes criterios, según sus programaciones o necesidades, pero se observa que el cumplimiento de los objetivos es el más importante a medir.

### Gráfica No. 11

¿A cuáles aspectos le dan más importancia en las evaluaciones de desempeño que aplican?

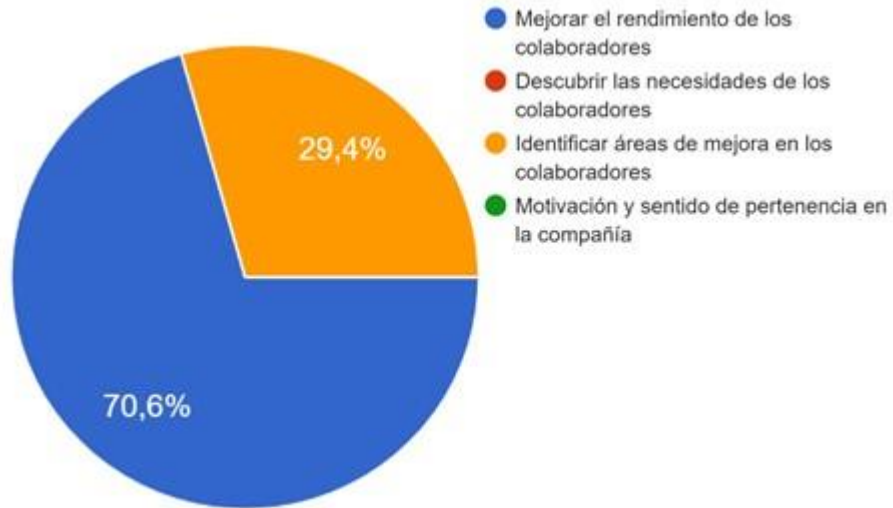


Fuente: elaboración propia, año 2020

Se observa que a diez hoteles encuestados les interesa más evaluar en sus colaboradores, el conocimiento y habilidades de trabajo, luego cuatro hoteles respondieron que es importante evaluar la calidad en el trabajo, por último, dos hoteles indicaron que las habilidades de comunicación y trabajo en equipo y un hotel el clima laboral.

## Gráfica No. 12

¿Qué beneficios han recibido de la implementación de evaluación de desempeño?

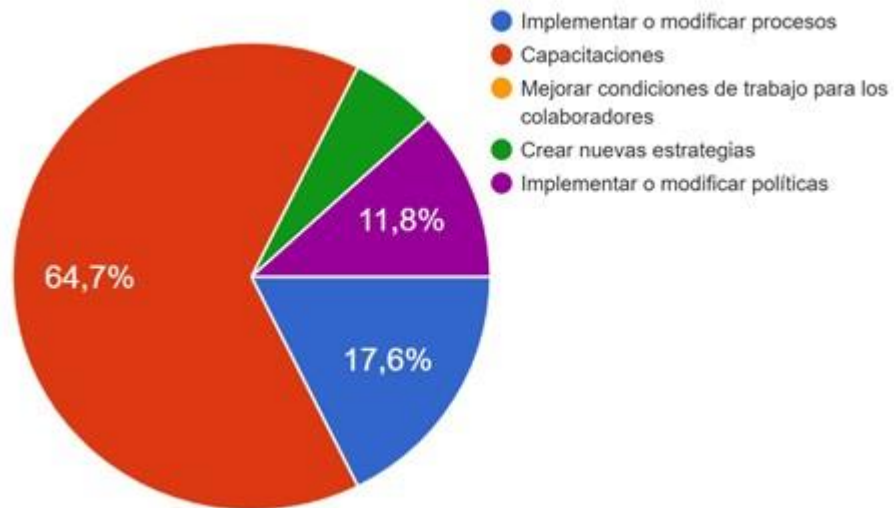


Fuente: elaboración propia, año 2020

La gráfica muestra que la aplicación de evaluaciones de desempeño en los hoteles encuestados ha sido una herramienta útil, la cual doce hoteles se han beneficiado para mejorar el rendimiento de los colaboradores y cinco hoteles para identificar áreas de mejora en los colaboradores.

### Gráfica No. 13

¿Qué acciones ha tomado debido a los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño?

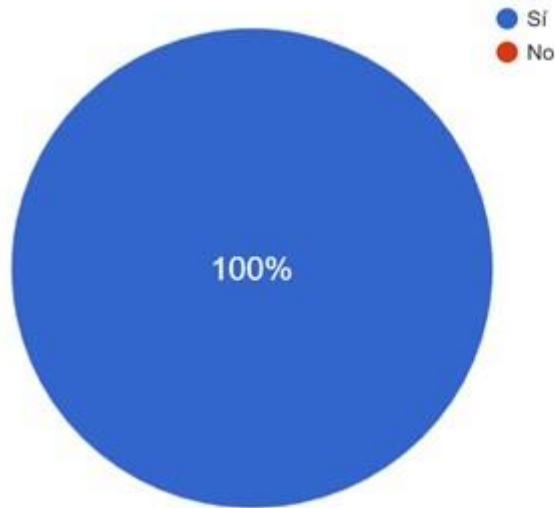


Fuente: elaboración propia, año 2020

Los datos en esta gráfica indican que la mayoría, siendo once hoteles, han tomado como acción capacitar a sus colaboradores, el resto de los hoteles tienen como criterio, implementar o modificar procesos, implementar, modificar políticas o crear nuevas estrategias, esto derivado a los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño aplicadas dentro de la empresa.

### Gráfica No 14

¿Después de haber implementado las nuevas acciones, realizan nuevamente una evaluación de desempeño?

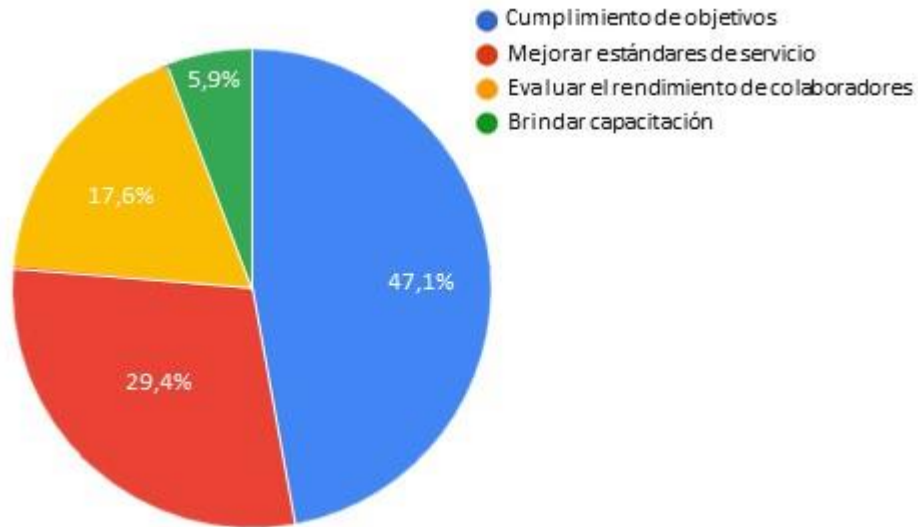


Fuente: elaboración propia, año 2020

Los diecisiete hoteles indicaron que les dan seguimiento a las acciones aplicadas derivadas de la evaluación de desempeño. Se analiza que existe el interés de llevar controles en los cambios realizados en los procesos y en los colaboradores.

### Gráfica No. 15

¿Genera las evaluaciones de desempeño de acuerdo a las respuestas de los clientes en las encuestas?



Fuente: elaboración propia, año 2020

Para ocho hoteles, el cumplimiento de objetivos es el motivo más importante para aplicar la evaluación de desempeño, teniendo esta mayor puntuación, mientras cinco hoteles señalaron que mejorar estándares de servicio, otros tres hoteles indicaron que evaluar el rendimiento de los colaboradores y un hotel brindar capacitación.

## Capítulo 3

### Discusión y conclusiones

#### 3.1 Extrapolación

En los hoteles de cuatro y cinco estrellas se preocupan por garantizar el bienestar y el confort de los clientes. Estos cuentan con las instalaciones adecuadas, en óptimo estado y proporcionan la imagen de profesionalidad de los servicios que brindan. Los hoteles poseen alta exigencia por parte de sus clientes y deben de velar por el cumplimiento de estándares de calidad y servicio para permanecer o mejorar su categoría.

Para el estudio realizado se observó que los hoteles cumplen las categorías de cuatro y cinco estrellas, como sujetos a estudio, según lo establecido en el Reglamento para establecimientos de hospedaje, según acuerdo gubernativo no. 1144-83, en el cual establece que:

Artículo 3. Los establecimientos de hospedaje se clasifican en los siguientes grupos y categorías: GRUPO CATEGORÍAS

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.

Artículo 5o.- 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.

Artículo 6o.- 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 indicado. (ACUERDO GUBERNATIVO No. 1144-83, 1983)

Se observó que el reglamento para establecimientos de hospedaje, según acuerdo gubernativo no. 1144-83 no ha sido actualizado desde el año 1983. Se solicitó información a INGUAT del listado de los hoteles de la ciudad capital y su clasificación, pero solamente proporcionaron el listado de los establecimientos de hospedaje de la ciudad con su ubicación y número de teléfono, e indicaron vía telefónica, que aún no tienen datos de la clasificación de los hoteles ingresados en su sistema. Por lo que, para identificar los hoteles de cuatro y cinco estrellas, se consultó páginas de internet, se llamó a los hoteles para corroborar su clasificación y se tomó en cuenta lo establecido en el Capítulo II, sobre las condiciones en los establecimientos de hospedaje de cinco y cuatro estrellas de dicho reglamento, en el cual se menciona las instalaciones, accesos, habitaciones, áreas de recreación, entre otros, que debe de poseer cada categoría.

Los hoteles deben llevar a cabo controles internos para medir el cumplimiento de los objetivos como la eficacia y las eficiencias de las operaciones; la confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas internas, calidad de servicio. Estos procesos deben ser ejecutados por la administración, la dirección y el resto del personal del hotel, por lo que todas las áreas del hotel deben contar con este tipo de controles, desde la reservación de las habitaciones hasta el mantenimiento, para garantizar el buen funcionamiento del hotel.

La evaluación del sistema de control interno ayuda a determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de la auditoría de desempeño que se implementan dentro de una organización, también define las fortalezas y debilidades mediante una cuantificación de todos sus recursos.

Según R. Wayne, (2010) afirma que “la administración del desempeño es un proceso orientado hacia metas y encaminado al aseguramiento de que los procesos organizacionales se realicen oportunamente para maximizar la productividad de los empleados, de los equipos y, en última instancia, de la organización.” (p. 7)



Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012 indican que “una evaluación eficaz del desempeño también debe identificar el deseo legítimo de progreso que tiene los empleados en sus profesiones, una forma de integrar las demandas organizacionales y las necesidades individuales mediante la administración de la carrera profesional.” (p. 318)

Según COHEXPAL (2020),

La Evaluación del Desempeño de los trabajadores tiene como objetivo conocer cómo los empleados desarrollan su trabajo, y si lo están haciendo correctamente. Se trata de una evaluación cuidadosa del rendimiento de una persona que puede aportar información sobre su necesidad de mejora a nivel de conocimientos y habilidades, y que estas puedan ser corregidas planteando medidas para ello. Aporta también a los trabajadores información sobre su competencia y progreso en el trabajo. (p. 03)

Según R. Wayne, (2010)

La evaluación del desempeño (ED) es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o un grupo ejecutan las tareas. Un aspecto fundamental en la definición es la palabra formal, porque en la realidad, la administración debería supervisar el desempeño de un individuo de manera continua. (p. 239)

El autor Idalberto Chiavenato, menciona que la evaluación de desempeño debe cumplir con ciertos lineamientos básicos

1. La evaluación debe cubrir no sólo el desempeño actual de las actividades, sino también la consecución de metas y objetivos.
2. La evaluación debe dar importancia al colaborador que ocupa el puesto y no en la impresión que se tiene respecto a los hábitos personales que observa en el trabajo.

3. La evaluación debe ser aceptada por las dos partes, el evaluador y el evaluado. Los dos deben estar de acuerdo en que la evaluación producirá algún beneficio para la organización y para el colaborador.
4. La evaluación del desempeño debe servir para mejorar la productividad del colaborador en la organización y lo debe llevar a estar mejor equipado para producir con eficacia y eficiencia. (p. 291)

Otros autores como Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indican que “la evaluación de desempeño sirve para medir el logro de las metas, el rendimiento en las funciones gerenciales y también sirve para desarrollar planes.” (p.318)

El estudio señala que los hoteles cumplen con la definición descrita por los autores mencionados, ya que aplican la evaluación de desempeño para medir el cumplimiento de los objetivos, con los estándares de servicio, calidad de trabajo, rendimiento, nivel de conocimientos y habilidades de trabajo, y de comunicación, información sobre su competencia y progreso en el trabajo, con el fin de identificar áreas de mejora, para que los colaboradores sean efectivos en su trabajo y cumplan con los objetivos. Pero el enfoque no está direccionado en identificar áreas de mejora que busquen beneficios para el colaborador y renovar sus condiciones de trabajo dentro de la organización, ya que esto también es indispensable para aumentar la productividad y se cumplan los objetivos.

Según Koontz, Weihrich, & Cannice, (2012), existen tres tipos de revisiones de la evaluación de desempeño

La evaluación formal amplia debería realizarse al menos una vez al año, con discusiones más frecuentes; esta debe complementarse con revisiones frecuentes o periódicas del progreso, así como con un monitoreo constante.

Las revisiones de progreso o periódicas frecuentes, que pueden ser breves y relativamente informales, pero ayudan a identificar los problemas o barreras que entorpecen el desempeño

eficaz, también mantienen la comunicación abierta entre el superior y los subordinados; incluso permiten reordenar las prioridades y renegociar los objetivos si hay un cambio en las situaciones que lo ameriten.

El monitoreo constante del desempeño. Con este sistema, cuando el desempeño se desvía de los planes no se tendrá que esperar hasta la revisión periódica para corregirlo, pues el superior y el subordinado analizan la situación de inmediato para que puedan tomarse acciones correctivas al momento e impedir que una pequeña desviación se convierta en un problema importante (p.321,322)

En la práctica actual la mayoría de los hoteles se inclina por la evaluación anual o semestral y cuando se trata de trabajadores nuevos, su frecuencia debe ser mayor durante el primer año. La frecuencia en la evaluación del desempeño va a depender de las necesidades que surjan, factores como los que señalan los resultados de las encuestas que responden los clientes y el tiempo necesario para poner en práctica las correcciones de los resultados de las evaluaciones anteriores.

Algunos hoteles hacen todas las revisiones dentro de un periodo corto en el año y otras las distribuyen a lo largo del año. Depende de las necesidades que surjan pueden realizarse de forma trimestral. Por lo que, no existe una regla que indique la frecuencia ideal de aplicación de evaluaciones de desempeño, pero sí todas concuerdan en que debe de ser por lo menos una vez al año.

Tomando en cuenta que la evaluación del desempeño también busca el beneficio de los colaboradores, es importante resaltar la importancia de las buenas prácticas laborales dentro de la organización. Según Erostequi Torres, (2011)

las Buenas Prácticas Laborales (BPL) están asociadas a las actitudes que tienen las empresas hacia los trabajadores. En otras palabras, son criterios relativos al acceso al empleo, a la política salarial de la empresa, a proporcionar un lugar de trabajo seguro y

saludable al trabajador, respetar los derechos maternales y parentales, equilibrio de las obligaciones laborales y las familiares, políticas contra la discriminación, trabajo infantil, acoso sexual y laboral, libertad sindical. Por ello las BPL son acciones que surgen de la iniciativa de los empleadores destinada a los trabajadores de una empresa que van más allá de la normativa laboral vigente. (p. 37)

Es importante mencionar esto ya que los hoteles sujetos a estudio mostraron interés en el cumplimiento de los objetivos, para lograr alcanzar esto buscan desarrollar las capacidades de sus colaboradores o crear y mejorar procesos. Ningún hotel tomó en cuenta mejorar las condiciones de trabajo, buscando el beneficio de los colaboradores, aplicando las buenas prácticas laborales.

Existen varios métodos de evaluación de desempeño, Chiavenato los clasifica en métodos tradicionales de evaluación del desempeño y métodos modernos de evaluación del desempeño para evaluar un gran número de personas dentro de las organizaciones, mediante criterios justos y equitativos que vayan alineados a los objetivos y al mismo tiempo estimulen a las personas. Indica que los métodos tradicionales de evaluación del desempeño más utilizados son las escalas gráficas, la elección forzosa, la investigación de campo, los incidentes críticos y las listas de verificación. También menciona los métodos modernos de evaluación en los que se involucra la autoevaluación y la autodirección de las personas, entre estas se encuentra la evaluación participativa por objetivos y evaluación de trescientos sesenta grados.

Existen técnicas de evaluación que se dividen entre técnicas basadas en el desempeño durante el pasado y desempeño a futuro.

Entre los métodos de evaluación basados en el desempeño en el pasado, se puede mencionar el método de escala gráfica el cual evalúa el desempeño de las personas dentro de la organización a través de elementos dentro de una evaluación previamente diseñada y establecida. Método de elección forzada en cual evalúa el desempeño de los individuos dentro de la organización, a través de frases descriptivas de opciones de tipos de desempeño individual. El método de investigación de campo se desarrolla a través de entrevistas realizadas por un especialista en la evaluación del desempeño, quien tiene a su cargo un supervisor quien se encarga de verificar y evaluar el

desempeño de sus subordinados, determinándose las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño, por medio del análisis de hechos y situaciones. El método de comparación de pares es un método de evaluación del desempeño que tiene como finalidad comparar a los empleados de par en par; y se evalúa quién de los dos se considera mejor en cuanto a su desempeño y se descarta del proceso a la otra persona. El método de registro de incidentes críticos evalúa el comportamiento humano, se analizan ciertas características que indican resultados positivos, de éxito, o negativos, de fracaso, de cada individuo dentro de la organización.

Entre los métodos de evaluación basados en el desempeño a futuro se encuentran la autoevaluación en la cual el colaborador se evalúa a sí mismo, lo realiza a través de indicadores o parámetros previamente establecidos dentro de la organización, esto le ayuda a mejorar y comparar en el futuro su avance. También se encuentra el método de los centros de evaluación, estas evaluaciones están elaborados sistemáticamente de una forma estandarizada en la cual los colaboradores deben participar; existen varias pruebas y varios evaluadores.

Según Popo (2015), la administración por objetivos, la cual evalúa el cumplimiento de los objetivos establecidos es un “proceso por el cual los gerentes, supervisor y subordinado, de una organización identifican objetivos comunes, definen las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados y emplean esos objetivos como guías para la operación de la empresa.” (p.46)

Evaluación de trescientos sesenta grados es la evaluación más utilizada en las organizaciones en la actualidad, esta se utiliza para medir las competencias de los colaboradores dentro de una organización y poder identificar las fortalezas y debilidades de cada individuo.

Según Popo (2015), la evaluación de trescientos sesenta grados

Se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado, Participan en ella el superior, los colegas y compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes internos y los externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360° (p. 48)

En la actualidad existen muchos métodos de evaluación, siendo el más conocido, y probablemente el más utilizado, el método de evaluación del desempeño basado en objetivos y el método de evaluación de desempeño basada en apreciación de cualidades.

Se observó que los hoteles utilizan los métodos de evaluación basados en el desempeño a futuro, el que más aplican es el de administración de objetivos para medir el cumplimiento de estos, en el cual los subordinados y sus superiores establecen objetivos de desempeño, revisan periódicamente el avance hacia los objetivos y asignan las recompensas, esto indica que las áreas de mejora están enfocadas en buscar estrategias para que el equipo de trabajo logre los objetivos. Otro método utilizado es el de trescientos sesenta grados, el cual está considerado como uno de los más completos, en el que se evalúan las competencias laborales de los colaboradores y se identifican las fortalezas y debilidades como oportunidades de mejora de cada miembro de la organización. Este método brinda a los gerentes una visión global del colaborador que va a ser evaluado, esto quiere decir que al intervenir todas las personas relacionadas con su trabajo en la compañía se logra un mayor grado de objetividad.

Las ventajas de la aplicación de la evaluación de desempeño según Fabiola Popo (2015),

Contribuye a mejorar el desempeño del empleado: mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar las deficiencias que pueda presentar el empleado. Proporciona herramientas adecuadas para el desarrollo de las políticas de Compensación: la Evaluación del Desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir aumentos salariales. Decisiones de ubicación del trabajador: las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior. Indica necesidades de Capacitación y desarrollo, el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior

puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado. Brinda herramientas para la Planeación y Desarrollo de la Carrera Profesional del empleado dentro de la organización Detecta imprecisiones de información, el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría. Identifica errores en el diseño del puesto, el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Detecta factores externos de influencia en el rendimiento, en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

Y las desventajas de la evaluación de desempeño según Popo, Fabiola (2015) son:

La falta de información del evaluador sobre el desempeño del evaluado, la falta de claridad y definición de los estándares de evaluación, la falta de motivación de los responsables jerárquicos para realizar las entrevistas, la falta de acuerdo previo entre el evaluador y el evaluado sobre los aspectos a apreciar, la falta de preparación o capacitación del evaluador para la evaluación o la entrevista, la falta de honestidad y sinceridad del evaluador en la entrevista de evaluación, la insuficiencia de los recursos para proporcionar recompensas al buen desempeño y el uso de lenguaje ambiguo y poco claro del evaluador en el proceso de evaluación. (p. 31)

Los hoteles sujetos a estudio mostraron que aplican la evaluación de desempeño debido a las ventajas que esta aporta para identificar áreas que se pueden mejorar, creando o modificando estrategias, planes, procesos, políticas, condiciones laborales, entre otras, con el fin del desarrollo individual y organizacional.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

Los hoteles son organizaciones que llevan a cabo planes estratégicos que deben cumplirse para lograr sus objetivos, así mismo, cómo llevar los controles necesarios para identificar áreas de mejora, implementar nuevas estrategias y técnicas, mejorar el servicio, procesos o hacer cambios inmediatos, debido a que tienen alta exigencia y demanda por parte de sus clientes.

En Guatemala estos establecimientos operan veinticuatro horas al día y todos los días del año, los colaboradores están distribuidos en las tres jornadas de trabajo, es por esto que el gerente debe tener conocimiento y experiencia en gestión del talento humano, para desarrollar bien a su equipo de trabajo, explotar su potencial, motivarlos e incentivarlos para que estos sean eficientes y efectivos.

La administración en un hotel es un reto para el gerente ya que debe ser proactivo, comprometido con la visión del hotel, debe llevar los suficientes controles, como las evaluaciones de desempeño, para diseñar nuevas estrategias de negocio, estándares de operación, servicio y calidad, para llegar a obtener buenos resultados, proporcionar buenas condiciones de trabajo, estabilidad laboral en un buen clima organizacional para los colaboradores, crear fidelidad en sus clientes y ser competitivos en el mercado.

En la ciudad de Guatemala existen diecisiete hoteles de categorías cuatro y cinco estrellas, y en todos se aplican las evaluaciones de desempeño como una herramienta de control interno para identificar áreas de mejora, según lo indicaron los gerentes y jefes de recursos humanos de estos establecimientos, siendo estas las personas que poseen el conocimiento del tema sujeto a estudio.

Los gerentes indican que llevan control del servicio que prestan, a través de las encuestas electrónicas que sus clientes contestan, porque es importante conocer la experiencia del huésped



dentro del hotel, ya que en esto se concentra el giro del negocio, ofrecer calidad y confort en sus servicios, a sus clientes. Solamente cuatro hoteles se enfocan en evaluar específicamente la atención al cliente. Cada hotel conoce sus fortalezas y debilidades, conocen la competencia y buscan evaluar lo que necesitan mejorar.

Derivado de los resultados obtenidos en las encuestas a los clientes, toman acciones en identificar las áreas sensibles de mejorar, uno de los controles que aplican es la evaluación de desempeño, el cual se aplica al personal administrativo y personal operativo con el fin de medir el cumplimiento de objetivos, rendimiento, clima laboral, condiciones de trabajo, entre otros puntos de interés que estos tengan.

Diez hoteles aplican la evaluación de desempeño anualmente, cinco hoteles la aplican semestralmente y dos hoteles la aplican trimestral, bimestral o mensualmente. No existe una regla general que indique la frecuencia en la que se deben aplicar las evaluaciones de desempeño, estas deben de implementarse de acuerdo a las necesidades que vayan surgiendo, es un método que debe de aplicarse al menos una vez al año como control interno. A veces, se piensa que las cosas marchan bien y por este motivo se piensa que no es necesario aplicar una evaluación, pero todos los días existen cambios externos que afectan a la organización internamente y los controles ayudan a identificar esas áreas que deben ser modificadas, reforzadas o simplemente para implementar nuevas estrategias.

Según los resultados de la encuesta los hoteles implementan las evaluaciones de desempeño por varios motivos, entre estos, el más importante es el cumplimiento de objetivos, otro aspecto de interés es el rendimiento del personal y mejorar áreas de capacitación. Se observa que los hoteles se interesan en el logro de los objetivos, que los colaboradores cumplan con sus funciones y tareas asignadas de forma efectiva, es por ello que, centran su atención en evaluar sus conocimientos, habilidades y aptitudes para crear acciones que ayuden a explotar su potencial, una de estas es capacitar constantemente al personal para suplir las necesidades de la empresa la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente.

Los hoteles sujetos a estudio indicaron que las evaluaciones de desempeño más aplicadas son administración por objetivos, evaluación trescientos sesenta grados y evaluación por competencias.

Cada administración maneja sus propios criterios para evaluar, pero se observa que el cumplimiento de los objetivos y la evaluación de las competencias laborales de los colaboradores, son los más importantes. Los hoteles buscan identificar cuáles son las fortalezas y debilidades de su equipo y busca mejorar esas áreas para que sea más productivo.

Como bien lo indican los autores ya mencionados, la evaluación del desempeño no solamente debe enfocarse en buscar los beneficios de la organización sino también los beneficios de los colaboradores, según lo que se observó en el estudio, el interés de los hoteles es cumplir con los objetivos, a través acciones que tengan que ver con mejorar el rendimiento del personal, implementar capacitaciones para que desarrollen mejor sus conocimientos y habilidades, pero ningún hotel mencionó interés en mejorar las condiciones de trabajo, las necesidades de los colaboradores, clima laboral, motivación, identidad con la organización, que muchas son parte de las buenas prácticas laborales. El capital humano es lo más importante dentro de una organización ya que sin este no se podrían llevar a cabo todas las acciones para el funcionamiento de esta.

Para brindar beneficios a los colaboradores, se pueden aplicar las buenas prácticas laborales, en las cuales los hoteles deben crear planes para mejorar la calidad de vida de los colaboradores, crear un medio ambiente de trabajo que no cause problemas a la salud de los colaboradores y pensar llegar hasta el hogar de estos, así también debe procurar brindar estabilidad laboral, posibilidades de superación personal y profesional, un salario igual o por arriba del mínimo establecido por la ley, que no exista abuso con extensas horas de trabajo, planes de previsión familiar y vejez. Las buenas condiciones laborales generan un buen clima organizacional, crea identidad del colaborador con la organización y ayuda a aumentar la productividad para el logro de los objetivos.

Para alcanzar los objetivos se deben implementar estrategias en las cuales se proporcionan procesos, técnicas, herramientas para llevar a cabo la actividad o acción. Pero también es indispensable que estas actividades o acciones se lleven a cabo en un buen ambiente laboral, con las condiciones óptimas de trabajo para que el colaborador se sienta valorado e importante para la organización, de esta forma se sentirá identificado, motivado y será productivo.

Los hoteles señalaron que, al obtener los resultados de las evaluaciones de desempeño, han tomado acciones para mejorar las áreas débiles, y después de aplicar estas nuevas acciones vuelven a

realizar otra evaluación para darle seguimiento. Esto es positivo para las organizaciones y los colaboradores porque se muestran comprometidos y se preparan para el cambio. Un buen gerente se anticipa a las adversidades o situaciones, debe ser proactivo y no reactivo, los controles ayudan a la gerencia a planificar estrategias para el buen funcionamiento de la organización, en todos los aspectos. La evaluación del desempeño es una herramienta que ayuda a preparar al gerente a formar su equipo de trabajo tomando en cuenta las fortalezas y debilidades de cada colaborador, sus capacidades, habilidades, aptitudes y conocimientos para que este participe en diferentes proyectos para el beneficio de la organización y los colaboradores.

### 3.3 Conclusiones

- La evaluación de desempeño es una herramienta que los hoteles de categoría cuatro y cinco estrellas, utilizan para identificar áreas de mejora.
- Los hoteles aplican la evaluación de desempeño al personal administrativo y operativo, entre una a tres veces al año, en las cuales identifican áreas de mejora para la organización, pero no las aplican para implementar mejoras para el beneficio de los colaboradores, como brindar condiciones de trabajo óptimas, clima laboral y buenas prácticas laborales.
- La mayoría de los hoteles utilizan las evaluaciones de desempeño para medir el cumplimiento de objetivos, mejorar estándares de servicio y evaluar el rendimiento de los colaboradores, con la finalidad de medir el conocimiento, habilidades y la calidad en el trabajo principalmente.
- Los hoteles aplican como estrategias, capacitaciones para mejorar conocimientos y habilidades de trabajo, implementar o modificar procesos o políticas. Las estrategias no se aplican en busca de beneficios de los colaboradores como modificar condiciones de trabajo, clima laboral, aplicar buenas prácticas laborales, motivación, entre otras, para aumentar la producción y cumplimiento de objetivos.

## Referencias

ACUERDO GUBERNATIVO No. 1144-83. (29 de diciembre de 1983). *Reglamento para establecimientos de hospedaje*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/SinParedes/01/Turismo/Acuerdo-1144.pdf>

Baldelomar Buendía, R. (2014). *Evaluación del control interno empresarial*. Buenos Aires: Editorial La Boca.

Chiavenato, I. (s.f.). *Gestión del talento humano* (Tercera edición ed.). México: Mc Graw Hill.

COHEXPAL, E. (2020). *Evaluación de desempeño*. Obtenido de <https://coexpal.wordpress.com/author/coexpal/page/8/>

Erostequi Torres, R. (2011). *Las buenas prácticas laborales en un contexto de cambio*. La Paz, Bolivia: Garza Azúl.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.

Martínez, J. (2018). *Dinámica de la investigación. Elaboración del artículo científico paso a paso*. Guatemala: Publicaciones AMC.

Morales Vallejo, P. (2011). *Guía para construir cuestionarios y escalas de actitudes*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Popo, M. F. (2015). *Evaluación de desempeño. Oportunidad o amenaza*. Santiago de Cali, Colombia: UNIVERSIDAD ICESI.

R. Wayne, M. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: PERSON EDUCACIÓN.

## **Anexos**

## Anexo 1



### RESOLUCIÓN No. 199-2019-UIP

#### **INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO. UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. GUATEMALA, SEIS DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE.**

Se tiene a la vista para resolver la solicitud de **HILDA ROLDÁN** de fecha veinticinco de octubre del año dos mil diecinueve registrada con el número de caso 2019199 de la Unidad de Acceso a la Información Pública.

#### **CONSIDERANDO**

Que con fecha veinticinco de octubre del año dos mil diecinueve **HILDA ROLDÁN** solicitó a esta unidad la información siguiente: Buena tarde, estoy realizando un artículo científico en la Universidad Panamericana, necesito saber si ustedes tienen un listado de los hoteles de la ciudad de Guatemala que me puedan proporcionar, ya que es para obtener la muestra que debo aplicar para el estudio. Gracias por su tiempo y atención. (Sic.).

#### **POR TANTO**

Con base en lo considerado y lo que establecen los Artículos: 30 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 5,6,18,20,38,40,41,42 y 45 de la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala.

#### **RESUELVE:**

- I. Entregar la siguiente información: La Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos del Instituto Guatemalteco de Turismo, -INGUAT- adjunta en formato PDF ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GUATEMALA 5 DE NOVIEMBRE 2019.
- II. Para el efecto se hace entrega al interesado de la información solicitada la cual es proporcionada en forma electrónica, (roldanhilda@gmail.com).
- III. De conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública, el solicitante tendrá la responsabilidad penal y civil por el uso, manejo o difusión de la información pública a la que tiene acceso.

  
Lic. Brian Gabriel

Jefe de la Unidad de Información Pública



## Anexo 2

### LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE CIUDAD DE GUATEMALA

No.	Nombre	Dirección	Zona	Teléfono
1	AC MARRIOTT HOTEL	11 AVENIDA 35-02 PASEO CAYALA Zona 16	16	2493-9600 2225-2600
2	ADRIATIKA	4TA. AVENIDA, 20-44 Zona 14	14	2496-2222
3	AJBE	2A. CALLE "B" 17-03 Zona 15 JARDINES DE MINERVA	15	2365-8766, 5312-3825
4	ANEXO HOTEL COPAN	6 AVENIDA "A" 16-09 Zona 1	1	2232-5591
5	APART HOTEL LAS TORRES	13 CALLE, 0-43 Zona 10	10	2334-2743-7
6	APART HOTEL SUITES REFORMA	AVENIDA REFORMA 12-51 Zona 10	10	2383-6400
7	APARTAMENTOS EL TEBOL	41 CALLE 2-05 Zona 8	8	2471-5388
8	APARTAMENTOS PAMPLONA	7 AVENIDA 40-62 Zona 8	8	2471-4309
9	APARTAMENTOS REFORMA	AVENIDA REFORMA 15-25 Zona 10	10	2203-5900
10	APART-HOTEL CASA SERENA	14 CALLE 5-09 Zona 10	10	2201-1700
11	AQA	3A. AVENIDA 40-25 Zona 8	8	2471-4190
12	ARMADILLO SUITES	3 AVENIDA 10-21 Zona 9	9	2332-2907, 2331-2132, 2385-4231, 5651-6558
13	AUTO HOTEL BALMORAL	19 CALLE 13-55 Zona 12	12	
14	AUTO HOTEL CASA BLANCA	KM. 8 RUTA AL ATLANTICO, Zona 17 PREDIO NO. 12	17	2255-0219
15	AUTO HOTEL CLEOPATRA	13 AVENIDA, 17-35 Zona 12	12	5200-5110, 5704-2646
16	AUTO HOTEL EL DORADO	KM. 17.5, LOTE 20, RUTA AL ATLANTICO Zona 18	18	2255-5003, 5314-7918
17	AUTO HOTEL EL ENSUEÑO-SUPER SUITE	6 AVENIDA 3-50 Zona 21	21	2477-6483
18	AUTO HOTEL EL RETIRO	7 AVENIDA, 34-60 Zona 11 LAS CHARCAS	11	5908-0498
19	AUTO HOTEL ELENA	14 CALLE "B" 1-08 Zona 3	3	5630-2957
20	AUTO HOTEL GUATELINDA	40 CALLE "C" 16-91 Zona 8	8	2475-3858
21	AUTO HOTEL KEOPS	KILOMETRO 6.5 Zona 17 CARRETERA AL ATLANTICO	17	
22	AUTO HOTEL LA CASCADA	12 AVENIDA "C", 3-13 Zona 1	1	2253-1242
23	AUTO HOTEL LA MANSION DEL REY	KM. 9.100 Zona 18 CARRETERA AL ATLANTICO	18	
24	AUTO HOTEL LA PAZ	35 AVENIDA A 27-35 Zona 5 COLONIA SANTA ANA	5	2336-4197
25	AUTO HOTEL LOVERS (AUTOHOTEL LOVERS)	4 CALLE 06-71 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	5369-1414; 5054-3079; 4026-7069
26	AUTO HOTEL MALYBU	11 AVENIDA "A" 5-27 Zona 1	1	2230-6061
27	AUTO HOTEL MONACO	KM. 13 1/2 CARRETERA AL ATLANTICO		
28	AUTO HOTEL PALACIO DE LOS CESARES	35 AVENIDA 24-75 Zona 5	5	2331-0346, 2331-8039

29	AUTO HOTEL REFUGIO ANTIGUA	MANZANA 32, LOTE 5, Zona 18 COLONIA SANTA GENOVEVA	18	2258-1882
30	AUTO HOTEL ROOSEVELT	CALZADA ROOSEVELT 11-29 Zona 11	11	2440-8128, 2440-8129
31	AUTO HOTEL SECRET'S	6 CALLE A 7-30 Zona 7 QUINTA SAMAYOA	7	
32	AUTO HOTEL SOLITOS	RUTA 6 3-33 Zona 4	4	2331-7709, 2332-0614
33	AUTO HOTEL ZAFIRO	5 AVENIDA 2-56 Zona 13	13	
34	AUTO-HOTEL EL CAIRO	24 AVENIDA 00-55 Zona 18 SANTA GENOVEVA	18	2261-7274
35	AUTO-HOTEL EL REY	3A. CALLE A 9-59 Zona 1 RUTA 5 7-33 Zona 4 DISTRITO CULTURAL 4 GRADOS	1	5537-7028 / 5293-1628
36	BARTENDERS	NORTE	4	3287-8723
37	BEST WESTERN HOTEL STOFELLA	2 AVENIDA 12-28 Zona 10	10	2410-8600
38	BRESCIANI	10 AVENIDA 19-87 Zona 10	10	2382-8787
39	CASA AMERICA SU HOGAR EN GUATEMALA	2A. CALLE A 7-59 Zona 2	2	2251-2558
40	CASA CARMEL	14 CALLE 3-38 Zona 1	1	2251-7246
41	CASA DE LOS NAZARENOS	5A. CALLE, 3-36 Zona 1	1	2232-5013
42	CASA DEL ANGEL	18 CALLE 9-50 Zona 13 AURORA II, APARTAMENTO A	13	2261-4590, 5216-7985, 5710-4686
43	CASA JOCOTENANGO	1 CALLE 6-53 Zona 2	2	5019-4876, 2230-0763
44	CASA VERANDA	12 CALLE 1-24 Zona 10	10	2411-4100
45	CASCAI	35 AVENIDA 0-41 Zona 11	11	2439-4747
46	CENTRAL HOTELERA LA ERMITA	12 CALLE 8-42 Zona 1	1	2238-3891 2308-4169 2308-4195
47	COMERCIAL Y HOTEL LA NOVENA	9 AVENIDA 16-38 Zona 1	1	2251-8402
48	COURTYARD BY MARRIOTT GUATEMALA	1A. AVENIDA 12-47 Zona 10	10	2225-2500
49	DAI NONNI HOTEL	15 AVENIDA "A" 5-30 Zona 13	13	2331-0082, 2362-5458
50	DAYS INN	12 CALLE 2-20 Zona 10	10	2201-1111, 2361-4768
51	DOS LUNAS GUEST HOUSE	21 CALLE 10-92 Zona 13 AURORA II	13	2261-4248, 2261-4337
52	ECO HOTEL LOS PROCERES	18 CALLE 3-03 Zona 10 KILOMETRO 12.5 AL ATLANTICO LOTE 26 Zona 18 ALDEA LO DE RODRIGUEZ	10	2337-3250
53	EL GRAN FAROL	LO DE RODRIGUEZ	18	5580-1314
54	EL PALACIO DE JOCOTENANGO HOTEL	AVENIDA SIMEON CAÑAS 5-07 Zona 2	2	2219-8863
55	EL POETA BED AND BREAKFAST	10 AVENIDA 9-49 Zona 1	1	5579-7451
56	EL REAL	6A. AVENIDA 35-20 Zona 3	3	2471-1928
57	EURO HOSTAL	DIAGONAL 26 19-18, Zona 13 AURORA II	13	2261-4614, 4705-3101
58	FLAMINGOS	CARRETERA AL ATLANTICO KILÓMETRO 10.5 Zona 18	18	2258-3434
59	GRAND TIKAL FUTURA HOTEL	CALZADA ROOSEVELT 22-43 Zona 11	11	2410-0809
60	GUATEMALA INN HOTEL	AVENIDA REFORMA 4-22 Zona 9	9	2306-9999

61	H&F HOTEL FONTABELLA	13 CALLE 4-29 Zona 10 NIVELES 3,4 Y 5, PLAZA FONTABELLA DOS	10	66284646
62	HILTON GARDEN INN GUATEMALA CITY	13 CALLE 7-65 Zona 9	9	2423-0909
63	HOLIDAY INN GUATEMALA	1A. AVENIDA 13-22 Zona 10	10	2421-0000
64	HOSPEDAJE "LAS FLORES"	13 AVENIDA 0-28 Zona 19 COLONIA LA FLORIDA	19	5405-3389
65	HOSPEDAJE 13 CALLE	13 CALLE 9-08 Zona 1	1	2232-1382
66	HOSPEDAJE CASTRO	5 AVENIDA 0-50 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	5603-6428
67	HOSPEDAJE COPAN	16 CALLE, 6-62 Zona 1	1	
68	HOSPEDAJE ECONOMICO	9 CALLE 5-16 Zona 4	4	2332-1033
69	HOSPEDAJE EL AMANECER	4 AVENIDA 1-50 Zona 9	9	2334-1008
70	HOSPEDAJE EL ENCANTO	4A. CALLE, 2-29 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	
71	HOSPEDAJE EL QUIJOTE	22 CALLE 2-41 Zona 1	1	2232-7795; 2251-4680
72	HOSPEDAJE EL VIAJERO	4A. 6-75 Zona 4	4	2362-1142
73	HOSPEDAJE FIESTA	15 AVENIDA 19-01 Zona 12	12	2472-7025
74	HOSPEDAJE FLORIDA	12 AVENIDA 4-53 Zona 19 COLONIA LA FLORIDA	19	5592-4161
75	HOSPEDAJE LA BENDICION	4A. AVENIDA 1-31 Zona 9	9	2331-5767
76	HOSPEDAJE LA ECONOMICA	10 AVENIDA 14-15 Zona 1	1	2232-9349
77	HOSPEDAJE LA ESPERANZA	4 AVENIDA A 6-69 Zona 4	4	3155-6084 / 4697-8842
78	HOSPEDAJE LA ESQUINA	20 CALLE 10-78 Zona 1	1	
79	HOSPEDAJE LA FELICIDAD	5 AVENIDA, 6-69 Zona 4	4	2331-8419, 5715-1251
80	HOSPEDAJE LA REFORMITA	9A. AVENIDA 19-79 Zona 12 COLONIA REFORMITA	12	5762-5138
81	HOSPEDAJE LA SEXTA	6 AVENIDA "A" 18-66 Zona 1	1	2251-3516
82	HOSPEDAJE SAN ANTONIO	20 CALLE 2-66 Zona 1	1	
83	HOSPEDAJE TACUBA	3 AVENIDA 1-07 Zona 9	9	2331-7881
84	HOSPEDAJE TIVOLI	4 AVENIDA 1-38 Zona 9	9	
85	HOSPEDAJE TIVOLI PLAZA	1 AVENIDA 1-28 Zona 9	9	
86	HOSPEDAJE TROPICAL	31 CALLE "A" 0-79 Zona 8	8	2477-1183
87	HOSPEDAJE Y PENSION "SANDOVAL"	13 AVENIDA 3-78 Zona 19 COLONIA LA FLORIDA	19	5670-4441
88	HOSTAL DONDE REGINA	15 CALLE A 7-12 Zona 13 AURORA 1	13	2509-0440
89	HOSTAL EL ANGEL	9A CALLE 2-55 Zona 1	1	2309-9293
90	HOSTAL EL VIAJERO	20 CALLE A 9-58 Zona 13 AURORA II	13	2261-4505
91	HOSTAL GUATEFRIENDS	16 CALLE 7-40 Zona 13 AURORA I, APATO. B	13	2261-3460 54196656 55178746
92	HOSTAL HERMANO PEDRO	6 AVENIDA 20-53 Zona 13 AURORA II	13	2261-4181, 2261-4419, 4212-5896, 2332-4474
93	HOSTAL LOS LAGOS INN	8 AVENIDA 15-85 Zona 13 AURORA I	13	2261-2809 2261-2909
94	HOSTAL LOS VOLCANES	16 CALLE, 8-00 Zona 13	13	2261-3040, 2261-3584
95	HOSTAL VILLA TOSCANA	16 CALLE 8-20 Zona 13 AURORA I	13	2261-2854, 2261-3044
96	HOTEL ROOSEVELTH	2A. CALLE 12-71 Zona 11	11	
97	HOTEL "AURORA"	13 AVENIDA 3-12 Zona 7 QUINTA SAMAYOA	7	3049-3477
98	HOTEL 3 REYES	5 CALLE 8-40 Zona 7 COLONIA QUINTA SAMAYOA	7	5890-7022
99	HOTEL ACAPULCO	11 AVENIDA "A" 2-43 Zona 1	1	4991-5158
100	HOTEL ACUARIO	3 AVENIDA 7-35 Zona 1	1	2253-6740
101	HOTEL AGUILAR	4 AVENIDA 1-51 Zona 9	9	2334 7164, 2362 1146
102	HOTEL AJAU	8A. AVENIDA, 15-62 Zona 1	1	2232-0488, 2257-7795
103	HOTEL AJAU COLONIAL	7 AVENIDA 14-19 Zona 1	1	2232-2955 22326722
104	HOTEL ALAMEDA	12 CALLE 10-43 Zona 1	1	2232-2848
105	HOTEL ALEJANDRITO	1A. CALLE 4-65 B Zona 11 COLONIA EL PROGRESO	11	2471-7360
106	HOTEL AMAZONAS	9 CALLE 3-29 Zona 11	11	2472-3574
107	HOTEL AMBIENTAL	1RA. AVENIDA 25-22 Zona 1	1	5387-1638
108	HOTEL ANTIGUEÑO II	2 AVENIDA 00-04 Zona 11	11	5512-0772, 2232-2366
109	HOTEL APOSENTOS	1RA. AVENIDA 14-41 Zona 1	1	2238-2352
110	HOTEL ARCO IRIS	9 AVENIDA 15-06 Zona 1	1	2232-5747
111	HOTEL ARCO IRIS II	5A. CALLE A 11-43 Zona 11 COLONIA ROOSEVELT	11	444108454
112	HOTEL ARGENTINO	16 CALLE 9-10 Zona 1	1	
113	HOTEL ARIZONA	VIA 6 7-51 Zona 4	4	
114	HOTEL ARLINGTON II	6 AVENIDA 1-08 Zona 1	1	
115	HOTEL ARRES	9A. AVENIDA 8-28 Zona 12 COLONIA REFORMITA	12	5875-1358
116	HOTEL ATLANTA	2 AVENIDA 15-60 Zona 1	1	3174-2933
117	HOTEL ATLANTICO I	5A. CALLE 11-53 Zona 6	6	5326-4021
118	HOTEL ATLANTIDA	11 AVENIDA, 6-90 Zona 18 COLONIA ATLANTIDA	18	2258-1236, 2258-1239, 2258-1240
119	HOTEL AURORA	9 AVENIDA 1-59 Zona 1	1	2250-0680
120	HOTEL AUTO-HOTEL TAJ-MAJAD	37 AVENIDA 2-00 Zona 7	7	2433-9261
121	HOTEL AUTO-HOTEL TU Y YO	36 AVENIDA 1-03 Zona 7 COLONIA TOLEDO	7	2439-5412
122	HOTEL AZUL SENSORI	27 CALLE 27-40 ZONA 5		4655-1199
123	HOTEL BARCELO GUATEMALA CITY	7 AVENIDA 15-45 Zona 9	9	2320-4000, 2378-4020
124	HOTEL BED AND BREAKFAST MI CASA	5 AVENIDA "A" 13-51 Zona 9	9	2339-2247
125	HOTEL BELLA VISTA	17 CALLE 9-10 Zona 1	1	
126	HOTEL BELLA VISTA	4 CALLE 2-69 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	
127	HOTEL BELMONT I	9 AVENIDA 15-30 Zona 1	1	



128	HOTEL BILTMORE	15 CALLE 0-31 Zona 10	10	2410-5000
129	HOTEL BRISTOL	15 CALLE 7-36 Zona 1	1	2238-1401
130	HOTEL BUENA VISTA	3 AVENIDA 3-60 Zona 7	7	
131	HOTEL CALIFORNIA	19 CALLE 12-48 Zona 12	12	2473-1101
132	HOTEL CALIFORNIA	15 CALLE "A" 1-26 Zona 1	1	2232-1875
133	HOTEL CALIFORNIA	12 CALLE 17-08 Zona 6	6	5717-8690
134	HOTEL CALIFORNIA II	10 CALLE 18-53 Zona 6	6	
135	HOTEL CAMINANTES	17 CALLE 10-29 ZONA 1		4622-3621
136	HOTEL CAMINO REAL ( WESTIN CAMINO REAL )	14 CALLE 0-20 Zona 10	10	2333-3000, 2410-5041
137	HOTEL CAPRI	9 AVENIDA 15-63 Zona 1	1	2251-3737, 2232-8191
138	HOTEL CAPRICORNIO	4 AVENIDA 13-60 Zona 1	1	2232-5163
139	HOTEL CAPRIZZO	14 AVENIDA 26-42 Zona 11 COLONIA GRANAI III	11	2471-0181
140	HOTEL CARIÑITO	5 AVENIDA 0-60 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	2475-1567
141	HOTEL CARIÑO	9 CALLE "A" 1-23 Zona 1	1	2232-1663
142	HOTEL CAROLINA	6 CALLE 10-68 Zona 11	11	2440-7579
143	HOTEL CARRILLON	5 AVENIDA 11-25 Zona 9	9	2232-4036, 2232-4267
144	HOTEL CASA BLANCA	5 AVENIDA 6-78 Zona 4	4	5726-6127
145	HOTEL CASA BLANCA INN	15 CALLE "C", 7-35 Zona 13 COLONIA AURORA I	13	2261-3116, 2261-3129, 5215, 3299
146	HOTEL CASA BLANCA INN II	4A. CALLE 6-15 Zona 13	13	2484-7171
147	HOTEL CASA REAL	5 AVENIDA 3-17 APTO A Zona 9	9	
148	HOTEL CASA SIERRA	11 AVENIDA 14-30 Zona 1	1	2232-5872
149	HOTEL CASTAÑO	2 AVENIDA 5-19 Zona 11	11	
150	HOTEL CASTAÑO JUNIOR	6A. AVENIDA 06-31 Zona 12 REFORMITA	12	
151	HOTEL CEIBA	3 CALLE A 9-23 Zona 1	1	4909-0140
152	HOTEL CENTENARIO	6A. CALLE 5-33 Zona 1	1	2238-0381 /83
153	HOTEL CENTROAMERICA	17 CALLE 0-51 Zona 1	1	
154	HOTEL CIPRESALES	11 CALLE 17-37 Zona 6	6	4856-0481
155	HOTEL CIUDAD VIEJA	8 CALLE 3-67 Zona 10	10	2331-9104
156	HOTEL CLARISS	8A. AVENIDA 15-14 Zona 1	1	2232-1113, 2232-3464
157	HOTEL CONQUISTADOR LANDIVAR	CALZADA SAN JUAN, 3-38, Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	
158	HOTEL COPA CABANA	5 AVENIDA 7-82 Zona 12 COLONIA LA REFORMITA	12	2475-5678
159	HOTEL COSTA DEL SOL	17 CALLE 8-17 Zona 1	1	
160	HOTEL CRISTEL	1A. AVENIDA 21-24 Zona 1	1	4638-3383
161	HOTEL CRISTEL CITY	1A. AVENIDA 14-29 Zona 1	1	2221-0203

162	HOTEL CRISTEL CITY	2A. AVENIDA 31-53 Zona 8	8	4638-3383
163	HOTEL CUNA DEL SOL	22 CALLE 1-21 Zona 1	1	2232-8096
164	HOTEL DANUBIO	9 AVENIDA A 1-46 Zona 1	1	3034-0013
165	HOTEL DE DON PEDRO	4TA. AVENIDA 3-25 Zona 1	1	2285-3434; 2285-3433
166	HOTEL DE OCCIDENTE	12 CALLE 0-74 Zona 1	1	2251-6744
167	HOTEL DEL ISTMO	3 AVENIDA 1-38 Zona 9	9	2332-4389
168	HOTEL DELTA	1A. CALLE 10-33 Zona 2	2	
169	HOTEL DIAZ	13 AVENIDA 13-32 Zona 1	1	2232-7140
170	HOTEL DISEÑO	9 CALLE 5-22 Zona 4	4	4670-0223
171	HOTEL DON MACO	5 AVENIDA 5-79 COLONIA LA REFORMITA ZONA 12		5805-9083
172	HOTEL DULCE AMOR	7 CALLE 02-58 Zona 11 COLONIA EL PROGRESO	11	5036-6223
173	HOTEL EJECUTIVO REFORMA I	11 AVENIDA 17-21 Zona 1	1	2251-4651, 2230-2731
174	HOTEL EJECUTIVO REFORMA II	11 AVENIDA 17-11 Zona 1	1	2232-1705
175	HOTEL EL ALBERGUE	9 AVENIDA 16-29 Zona 1	1	2232-3996
176	HOTEL EL AMANECER	1 AVENIDA 26-00 Zona 1	1	
177	HOTEL EL BUEN DESCANSO	6A. CALLE 19-63 Zona 6	6	2288-1486; 2258-0495
178	HOTEL EL CAIRO	10 AVENIDA 0-80 Zona 19 COLONIA LA FLORIDA	19	2433-2120
179	HOTEL EL CAMINANTE	16 CALLE 1-77 Zona 1	1	2238-4024
180	HOTEL EL CARMEN	2 CALLE 11-49 Zona 1	1	
181	HOTEL EL DELFIN	9 CALLE 19-34 Zona 6	6	2288-6328
182	HOTEL EL DELFIN II	4A. AVENIDA 28-06 Zona 3	3	2471-6296
183	HOTEL EL DESTINO	2 AVENIDA 4-70 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	2473-4927
184	HOTEL EL DIAMANTE	15 CALLE 1-16 Zona 1	1	46383383
185	HOTEL EL DIAMANTE	9 AVENIDA 6-27 COLONIA LA REFORMITA, APTO. A, ZONA 12		
186	HOTEL EL DORADO	33 CALLE B 2-35 Zona 8	8	5967-2309
187	HOTEL EL ENCANTO	CALZADA JUSTO RUFINO BARRIOS LOTE 35 Zona 12 COLONIA MORSE	12	
188	HOTEL EL ENCUENTRO	4 CALLE 7-22 Zona 1	1	
189	HOTEL EL MANANTIAL	16 CALLE 1-67 Zona 1	1	2253-5709
190	HOTEL EL MESON	2 AVENIDA 5-24 ZONA 7 COLONIA LANDIVAR		5023-6166
191	HOTEL EL NORTE	3A. CALLE A 9-16 Zona 1	1	2238-2371, 2221-4346
192	HOTEL EL OCCIDENTE	12 AVENIDA 6-73 Zona 19 COLONIA LA FLORIDA	19	3001-0774
193	HOTEL EL PARAISO II	8 CALLE "A" 5-31 Zona 4	4	2332-5312
194	HOTEL EL PASO	18 CALLE 1-29 Zona 1	1	

195	HOTEL EL RANCHO	9 CALLE 5-23 Zona 4	4	
196	HOTEL EL REFUGIO	20 CALLE 6-17 Zona 1	1	2238-2514
197	HOTEL EL REY	3A. AVENIDA 9-36 Zona 9	9	2220-8742
198	HOTEL EMILIANO	2 AVENIDA A, 5-09 Zona 11	11	5834-0925
199	HOTEL EMILIANO 2	6A. AVENIDA 06-45 Zona 12 REFORMITA	12	
200	HOTEL ESCORPION	11 CALLE 2-26 Zona 1	1	2232-4368
201	HOTEL ESMERALDA	4 CALLE 2-17, Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	2461-8366
202	HOTEL ESMERALDA	5A. CALLE 13-30 Zona 1	1	4441-8454
203	HOTEL ESMERALDA NO. 2	AVENIDA ELENA ZONA 1 15-87		3011-5908
204	HOTEL ESPAÑA	9 AVENIDA 15-59 Zona 1	1	2232-9113
205	HOTEL ESQUIPULAS	8 AVENIDA 3-50 Zona 1	1	4476-0181
206	HOTEL ESTRELLITA DEL SUR	16 CALLE 7-35 Zona 1	1	2232-6146
207	HOTEL EVER GREEN	11 AVENIDA 16-27 Zona 10	10	2337-0822 AL 25 2366-9211
208	HOTEL EXCEL	9 AVENIDA, 15-12 Zona 1	1	2253-2709, 2230-0140
209	HOTEL EXCELENTE	15 AVENIDA 1-57 Zona 1	1	2221-3291
210	HOTEL EXCELENTE	11 AVENIDA "A" 5-59 Zona 1	1	2232-5853
211	HOTEL FAMILIAR	1A. AVENIDA 16-39 Zona 1	1	46383383
212	HOTEL FENIX	15 CALLE 6-56 Zona 1	1	2232-2839, 2251-6625
213	HOTEL FLORECITA	2A. AVENIDA 31-63 Zona 8	8	
214	HOTEL FLORIDA	4 CALLE, 6-49 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	
215	HOTEL FLORIDA	8A. AVENIDA, 0-53 Zona 19 COLONIA LA FLORIDA	19	5597-9758
216	HOTEL FUENTES	7A. AVENIDA 20-16 Zona 1	1	5387-1638, 5361-9699
217	HOTEL GALAXI	1 AVENIDA 5-64 Zona 1	1	33291517
218	HOTEL GALAXY	11 AVENIDA 2-49 Zona 2	2	4638-3383
219	HOTEL GÉNOVA	3A. AVENIDA 3-63 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	2478-1322
220	HOTEL GERONA	12 CALLE "A" 12-54 Zona 1		
221	HOTEL GRAN MANSION	6A. AVENIDA "A" 15-27 Zona 1	1	2221-1570
222	HOTEL GUADALAJARA 2	17 AVENIDA 28-38 Zona 5	5	4149-8350
223	HOTEL GUATEMALA	10 AVENIDA 17-46 Zona 1	1	2253-9716
224	HOTEL GUATEMAYA	17 CALLE 8-55 Zona 1	1	22329377, 5722660
225	HOTEL GUAYACAN	5 AVENIDA 6-70 Zona 4	4	
226	HOTEL HALIFAX	16 CALLE, 7-40 Zona 1	1	2253-9702
227	HOTEL HASSAN IV	19 CALLE 3-15 Zona 4	4	2331-6472, 2332-6914
228	HOTEL HASSAN V	1A. AVENIDA 3-73 Zona 9	9	
229	HOTEL HIDALGO	6 AVENIDA "A" 18-38 Zona 1	1	2232-1663
230	HOTEL HIDALGO	1 AVENIDA 16 CALLE 1-41 Zona 1	1	2238-722
231	HOTEL HUNAPU	15 CALLE "A" 10-57 Zona 1	1	4412-3616
232	HOTEL IDEAL	2A. AVENIDA A 40-69 Zona 8	8	2440-1110
233	HOTEL ILUSIONES	4 AVENIDA 13-76 Zona 1	1	
234	HOTEL IMPERIO	9 CALLE, 5-09 Zona 4	4	
235	HOTEL INMACULADA	14 CALLE, 7-88 Zona 10	10	2314-5151, 2314-5100
236	HOTEL INTERCONTINENTAL GUATEMALA	14 CALLE 2-51 Zona 10	10	2413-4444
237	HOTEL IXBALANQUE	15 CALLE "C" 7-76 Zona 13 COLONIA AURORA I	13	4355-8353
238	HOTEL IZABAL	11 AVENIDA 17-06 Zona 1	1	
239	HOTEL JUNGLA	5A. AVENIDA 6-76 Zona 4	4	2332-6878
240	HOTEL JUNIOR	3 AVENIDA 4-62 Zona 11	11	2440-1497
241	HOTEL LA "17"	17 CALLE 9-71 Zona 1	1	
242	HOTEL LA ANTIGUA	20 CALLE 10-78 Zona 1	1	2293-7164
243	HOTEL LA BENDICION	9A. CALLE 4-58 Zona 4	4	3259-4468
244	HOTEL LA BENDICION	16 CALLE 8-48 Zona 1	1	5326-4021
245	HOTEL LA CABAÑA	3 CALLE 13-45 Zona 2	2	
246	HOTEL LA CASITA	5A. CALLE 2-33 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	
247	HOTEL LA COSTEÑA	5 CALLE 2-29 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	2440-7984
248	HOTEL LA DILIGENCIA	14 CALLE 7-36 Zona 1	1	
249	HOTEL LA ESTANCIA	3 AVENIDA 20-64 Zona 1	1	2230-2128
250	HOTEL LA HACIENDA	2 AVENIDA 1-54 Zona 9	9	2332-1625
251	HOTEL LA MIXQUEÑITA	13 AVENIDA 3-20 Zona 6	6	4274-8122
252	HOTEL LA PASION	03 CALLE "A" 09-31 Zona 1	1	4638-3383
253	HOTEL LA PASION	14 CALLE 0-78 Zona 1	1	
254	HOTEL LA QUINTA	9NA. AVENIDA, 6-56 Zona 7 QUINTA SAMAYOA	7	5865-4834
255	HOTEL LA UNION	3A. AVENIDA 12-61 Zona 1	1	2253-6315
256	HOTEL LA UNION	5 AV. 0-12 Zona 7	7	
257	HOTEL LANDIVAR	6 AVENIDA 4-23 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	2440-9405
258	HOTEL LAS AMERICAS	AVENIDA LAS AMERICAS 9-08 Zona 13	13	2422-5000 Y 10
259	HOTEL LAS FLORES III	9 AVENIDA 3-31 Zona 1	1	2232-0695
260	HOTEL LAS MARGARITAS	16 CALLE 6-75 Zona 1	1	
261	HOTEL LAS PALMAS	13 AVENIDA 8-26 Zona 19 COLONIA LA FLORIDA	19	4630-6374
262	HOTEL LAS ROSAS	11 AVENIDA 16-51 Zona 1	1	2253-3262

263	HOTEL LAS VEGAS	15 CALLE 10-61 Zona 1	1	
264	HOTEL LAS VEGAS II	4 AVENIDA 17-36 Zona 1	1	2251-8417
265	HOTEL LITHONIA	3 CALLE 11-35 Zona 1	1	
266	HOTEL LONDRES	15 CALLE 1-24 Zona 1	1	
267	HOTEL LOS ANGELES	11 AVENIDA 1-51 Zona 2	2	46383383
268	HOTEL LOS ANGELES	17 CALLE 1-39 Zona 1	1	
269	HOTEL LOS ANGELES	10 AVENIDA "A" 2-38 Zona 2	2	4805-1953
270	HOTEL LOS ANGELES II	16 CALLE 1-27 Zona 1	1	
271	HOTEL LOS ARCOS	14 CALLE 11-22 Zona 1	1	3059-7471
272	HOTEL LOS TRES AMIGOS	13 AVENIDA 4-08 Zona 6 APARTAMENTO "D"	6	5762-5138
273	HOTEL LOS TRES HERMANOS	4 CALLE 18-14 Zona 6	6	5365-5061
274	HOTEL LUCERO	7 AVENIDA, 0-53 Zona 7 COLONIA QUINTA SAMAYOA	7	5702-9910
275	HOTEL LUX	4 CALLE 6-69 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	
276	HOTEL MADISON	3 CALLE 14-36 Zona 1	1	5700-1801
277	HOTEL MANANTIAL	1 AVENIDA 24-06 Zona 1	1	4123-7896 5354-2096
278	HOTEL MARIA DEL ROSARIO	6 AVENIDA "A" 20-26 Zona 1	1	2232-0514
279	HOTEL MARISCAL	13 CALLE 10-91 Zona 11 COLONIA MARISCAL	11	3059-7471
280	HOTEL MARQUENSE	32 CALLE "A" 2-36 Zona 8	8	2232-5591
281	HOTEL MARQUENSE	1A. CALLE 4-38 B Zona 11 COLONIA EL PROGRESO	11	2440-3092
282	HOTEL MARQUENSE II	9A. CALLE "A" 0-33 Zona 1	1	22325591
283	HOTEL MARTI	5 CALLE "A" 12-03 Zona 6	6	
284	HOTEL MAYESTIC	5A. AVENIDA 11-23 Zona 9	9	2331-0824 2360-9322, 2360-9332
285	HOTEL MEDIA NARANJA	3 AVENIDA 15-24 Zona 1	1	2253-5028
286	HOTEL METROPOLITANO	17 CALLE 1-69 Zona 1	1	2253-5840
287	HOTEL MI AMIGO	8 AVENIDA, 3-30 Zona 1	1	2253-9670
288	HOTEL MI AMIGO # 2	5 AVENIDA, 7-77, Zona 12 COLONIA LA REFORMITA	12	5482-8954
289	HOTEL MI RECUERDO	6TA. AVENIDA A 0-19 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	5946-0280
290	HOTEL MIGUELITO	7A AVENIDA 8-40 Zona 19 COLONIA LA FLORIDA	19	
291	HOTEL MINI DORADO	16 CALLE 8-61 Zona 1	1	
292	HOTEL MIRAFLORES	13 CALLE, 16-22 Zona 11	11	5405-3389
293	HOTEL MODERNO	31 CALLE 13-18 Zona 5 BARRIO SAN PEDRITO	5	2332-6668
294	HOTEL MODERNO	10 AVENIDA 16-36 Zona 1	1	2221-7706
295	HOTEL MONTANA	6 CALLE, 6-12 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	
296	HOTEL MONTANA 2	1 ERA. AVENIDA 1-60 Zona 11	11	5096-6159, 5417-1130
297	HOTEL MONTECARLO	9 AVENIDA, 16-20 Zona 1	1	2238-0735
298	HOTEL MONTEREAL	4A. CALLE 4-14 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	5898-2487
299	HOTEL MONTECERRICO	VIA 3, 3-20 Zona 4	4	5526-8869, 2334-1112
300	HOTEL MONTREAL	13 CALLE 8-16 Zona 1	1	4604-6112
301	HOTEL MORAZAN	11 AVENIDA, 4-57 Zona 18 COLONIA ATLANTIDA	18	4274-8122, 5760-0498, 4588-0437
302	HOTEL MUNDIAL II	16 CALLE 06-23 Zona 1	1	2232-5591
303	HOTEL NEVADA	AVENIDA BOLIVAR, 30-07 Zona 8	8	2471-2343
304	HOTEL NEW YORK	12 AVENIDA 5-31 Zona 6	6	2254-0043
305	HOTEL NUEVA AVENTURA	1A. AVENIDA, 14-50 Zona 1	1	2238-4070
306	HOTEL NUEVO AMANECER	38 CALLE 0-80 Zona 3	3	4991-5158
307	HOTEL NUEVO AMANECER 1	10A. AVENIDA 5-62 Zona 11	11	3059-7471
308	HOTEL NUEVO MUNDO	2A. CALLE 3-61 Zona 9	9	
309	HOTEL NUEVO RANCHO	7 CALLE 5-24 Zona 4	4	5754-7374
310	HOTEL NUEVO REY	5 CALLE "A" 18-67 Zona 6	6	5616-4404
311	HOTEL NUEVO REY # 2	6 CALLE 18-54 Zona 6	6	5202-6105
312	HOTEL OASIS	2 AVENIDA 1-12 Zona 11	11	
313	HOTEL OCCIDENTE	17 CALLE, 9-41 Zona 1	1	4843-2659
314	HOTEL OCCIDENTE	10A. AVENIDA "A" 01-36 Zona 1	1	4638-3383
315	HOTEL OCCIDENTE	7A. CALLE 2-46 ZONA 11 COLONIA EL PROGRESO		5804-3919
316	HOTEL OCCIDENTE 3	13 AVENIDA 9-36 Zona 1	1	
317	HOTEL ONTARIO	7 AVENIDA 4-33 Zona 1	1	2251-0236
318	HOTEL ORELLANA	AVENIDA JUAN CHAPIN 1-47 Zona 1	1	
319	HOTEL ORIENTAL	23 CALLE 2-23 Zona 1	1	4220-4524
320	HOTEL PACIFICO	11 AVENIDA "A" 1-32 Zona 2	2	
321	HOTEL PALERMO	3A. AVENIDA, 03-11 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	4945-9595
322	HOTEL PALISADES	27 CALLE 0-50 Zona 8	8	2471-4611
323	HOTEL PALISADES	35 CALLE 2-39 Zona 8	8	2471-1369
324	HOTEL PALMAS	14 AVENIDA 2-57 Zona 1	1	2230-0786
325	HOTEL PARADOR	3 AVENIDA 7-20 Zona 1	1	2232-9447
326	HOTEL PARIS	16 CALLE 6-58 Zona 1	1	2232-5591
327	HOTEL PARROQUIA	3 CALLE 12-65 Zona 2	2	2250-0057
328	HOTEL PASABIEN	1 CALLE, 10-13 Zona 2	2	2232-0390
329	HOTEL PASABIEN	17 CALLE 9-22 Zona 1	1	
330	HOTEL PASADENA	14 CALLE 3-65 Zona 1	1	2232-9813

331	HOTEL PASARELA	5A. AVENIDA, 0-20 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	4619-8595
332	HOTEL PASATIEMPO	11 CALLE 3-03 Zona 1	1	5387-1638
333	HOTEL PASEO	16 CALLE, 6-26 Zona 1	1	5778-8227
334	HOTEL PLACER	7 CALLE 17-65 Zona 6	6	
335	HOTEL PLAZA	VIA 7 6-16 Zona 4	4	2331-6173, 2331-0396
336	HOTEL POSADA DE DON ROBERTO	1 AVENIDA 19-38 Zona 1	1	
337	HOTEL POSADA DE LOS PROCERES	16 CALLE 2-40 Zona 10	10	2363-0744, 2363-0745, 2363-0746
338	HOTEL POSADA DEL CENTRO	6 AVENIDA "A" 18-76 Zona 1	1	5387-1638
339	HOTEL POSADA LEO	8A. CALLE, 5-68 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	4917-23868
340	HOTEL POSADA OSLO	8 AVENIDA 14-60 Zona 1	1	2232-0828
341	HOTEL PRIMAVERA ( HOTEL SPRING )	8 AVENIDA, 12-65 Zona 1	1	2232-6637, 2230-2858
342	HOTEL QUALITY SERVICE	8 CALLE 3-18 Zona 1	1	2251-8005, 2251-8006, 2251-8007
343	HOTEL QUETZALI	8A. AVENIDA 16-44 Zona 1	1	2220-9343, 44, 45
344	HOTEL RANCHO GRANDE	14 CALLE, 15-27 Zona 12 COLONIA LA REFORMITA	12	
345	HOTEL REAL DEL CENTRO	17 CALLE 1-71 Zona 1	1	2220-8311
346	HOTEL REAL PARADISE	3 AVENIDA 12-50 Zona 1	1	2232-1333
347	HOTEL REAL TOLEDO	3A. AVENIDA 14-31 Zona 1	1	2220-6661
348	HOTEL REAL VICTORIA	5 AVENIDA, 4-70, Zona 12 COLONIA LA REFORMITA	12	2471-2813
349	HOTEL REALIDAD	4 CALLE 1-64 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	
350	HOTEL REALIDAD	10 AVENIDA 3-25 Zona 1	1	5387-1638
351	HOTEL REFORMA	2 AVENIDA, 0-84 Zona 11 COLONIA EL PROGRESO	11	5618-8802
352	HOTEL REFORMA.	16 CALLE 8-32 Zona 1	1	2253-7020
353	HOTEL REGY	AVENIDA ELENA 21-30 Zona 3	3	2232-2090, 2253-7218
354	HOTEL RELAX	11 AVENIDA 3-59 Zona 19 LA FLORIDA	19	5300-5350
355	HOTEL RELAX	3 AVENIDA 3-94 APARTAMENTO C Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	4129-0026
356	HOTEL RESIDENCIA DEL SOL	3 CALLE 6-42 Zona 9	9	2360-4823, 2360-4843
357	HOTEL RESIDENCIAL REFORMA LA CASA GRANDE	AVENIDA REFORMA 7-67 Zona 10	10	2332-0914
358	HOTEL RITZY	11 CALLE 2-14 Zona 1	1	2230-1877
359	HOTEL ROBLES	4TA. CALLE 3-22 Zona 9	9	3036-2079
360	HOTEL ROSALEDA	RUTA 3, 3-20 Zona 4	4	2332-5246
361	HOTEL ROYAL PALACE	6 AVENIDA, 12-66 Zona 1	1	2416-4300, 2416-4400
362	HOTEL SALOMON	22 CALLE, 1-45 Zona 1	1	3059-4902
363	HOTEL SAN ANTONIO	6 CALLE 21-84 Zona 6	6	2289-5157
364	HOTEL SAN CARLOS	4 AVENIDA A 6-81 Zona 4	4	2334-4780
365	HOTEL SAN CARLOS	AVENIDA REFORMA 7-89 Zona 10	10	2247-3000
366	HOTEL SAN CARLOS	17 CALLE 9-27 Zona 1	1	
367	HOTEL SAN DIEGO	31 CALLE A 2-46 Zona 8	8	4441-8454
368	HOTEL SAN JOSE #.2	4 CALLE 10-26 Zona 1	1	
369	HOTEL SAN JUAN	7 CALLE 14-08 Zona 6	6	2288-7196
370	HOTEL SAN PEDRO	16 CALLE 3-26 ZONA 1		2253-6253
371	HOTEL SANCHEZ	1 AVENIDA 1-14 Zona 11	11	2472-3325
372	HOTEL SANTA ANA	29 CALLE 17-33 Zona 5 SAN PEDRITO	5	
373	HOTEL SANTOÑA	8 AVENIDA, 15-13 Zona 1	1	2232-6455, 2232-6456
374	HOTEL SEÑORIAL	14 AVENIDA 1-42 Zona 6	6	
375	HOTEL SEVILLA	9 AVENIDA, 12-29 Zona 1	1	2230-6538, 2230-6536, 2230-6534, 2230-0506
376	HOTEL SOLAZ	4 AVENIDA, 0-16 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	
377	HOTEL SULICAM	4A. AVENIDA 0-42 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	
378	HOTEL TAI PEI	17 CALLE 6-58 Zona 1	1	2251-2280
379	HOTEL TALLY	7 AVENIDA, 15-24 Zona 1	1	2232-9845
380	HOTEL TEJUTLECO	4A. AVENIDA 13-07 Zona 1	1	2232-5591
381	HOTEL TEJUTLECO	25 CALLE 01-17 Zona 1	1	5427-7130
382	HOTEL TEJUTLECO II	8A. AVENIDA 15-79 Zona 1	1	4441-8454
383	HOTEL TEXAS	CALLE MARTÍ 6-24 Zona 2	2	46383383
384	HOTEL TEXAS	4 CALLE 2-49 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	2473-6570
385	HOTEL TIKAL 1	30 AVENIDA B 4-05 Zona 7 COLONIA JARDINES DE TIKAL 1	7	5782-9674
386	HOTEL TORINO	9A. CALLE A 00-73 Zona 1	1	2230-1543
387	HOTEL TORRE REAL	2 CALLE 3-16 Zona 9	9	2362-3635, 2362-3651
388	HOTEL TOSCANA	3RA. AVENIDA LANDIVAR, 3-23 Zona 7	7	4945-9595
389	HOTEL TUTUAPA	10A. AVENIDA 15-23 Zona 1	1	2238-4038
390	HOTEL VELASQUEZ	19 CALLE 4-50 Zona 12 COLONIA LA REFORMITA	12	3062-5951
391	HOTEL VENEZIA	4 AVENIDA. "A" 6-88 Zona 4	4	2331-3123, 2331-6991
392	HOTEL VENUS	4 CALLE 5-61 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	
393	HOTEL VICTORIA	2 AVENIDA 15-07 Zona 1	1	5508-3883
394	HOTEL VICTORIA	2 AVENIDA 0-54 Zona 11 COLONIA EL PROGRESO	11	2471-2640
395	HOTEL VICTORIA REAL	7A. AVENIDA 6-06 Zona 7	7	2475-3851
396	HOTEL VICTORIA REAL	2 AVENIDA 36-43 Zona 8	8	5730-4703

397	HOTEL VIENA	2 CALLE, 11-30 Zona 1	1	2232-3426	
398	HOTEL VILLA ESPAÑOLA	2 CALLE 7-51 Zona 9	9	2205-0200	CEL: 42141908(WHATSAPP)
399	HOTEL VILLA JALON	7 CALLE 3-48 Zona 1	1	2232-6519	
400	HOTEL VILLA LINDA	AVENIDA ELENA 10-48 Zona 1	1	4872-5517	
401	HOTEL VILLA REAL	4 CALLE 20-44 Zona 6	6		
402	HOTEL VILLA REAL LANDIVAR	4 CALLE 1-68 Zona 7 LANDIVAR	7		
403	HOTEL VILLA VICTORIA	4 CALLE 5-23 Zona 12	12	5910-0861	
404	HOTEL VILLALINDA	BOULEVARD ATLANTIDA 11 AVENIDA 3-79 Zona 18	18	2251-0383	
405	HOTEL VILLAREAL	12 CALLE 14-22 Zona 11 COLONIA CARABANCHEL	11	2440-2145	
406	HOTEL VILLAS	17 CALLE 11-40 Zona 1	1	5025 9495	
407	HOTEL WASHINGTON	16 CALLE 6-17 Zona 1	1	3329-1517	
408	HOTEL WESTON	8 AVENIDA 4-48 Zona 1	1		
409	HOTEL Y ABARROTERIA SAN JUAN DE DIOS	5 CALLE 2-10 Zona 1	1	2232-0879	
410	HOTEL Y CAFETERIA REFORMA EL JARDIN DEL CENTRO	18 CALLE, 9-45 Zona 1	1	2221-3393	
411	HOTEL Y CAFETERIA SAN JOSE	16 CALLE 2-58 Zona 1	1	2232-1457	
412	HOTEL Y POSADA MANANTIAL	15 CALLE, 10-25 Zona 1	1		
413	HOTEL Y RESTAURANTE GRAN CENTRAL	9A. AVENIDA 15-31 Zona 1	1	2308-3423	
414	HOTEL Y RESTAURANTE GRAN CENTRAL GUÉROULT	9A. CALLE 4-14 Zona 1	1	2292-0341	
415	HOTEL Y RESTAURANTE LOS PROCERES	18 CALLE 14-79 Zona 10	10	2368-2828, 2333-5179, 80	
416	HOTEL Y RESTAURANTE OCTAVA REAL	8 AVENIDA 14-73 Zona 1	1	2232-4913	
417	HOTEL Y RESTAURANTE V.I.P. II	2 CALLE 37-00 Zona 7	7	2441 0949	
418	HOTEL Y SALON DE RECEPCIONES CAMINO ATLANTICO	KM. 16.5, ZONA 25, CARRETERA AL ATLANTICO		2255-5444, 2259-6692	
419	HOTEL YARA	5 CALLE 10-50 Zona 7 COLONIA QUINTA SAMAYOA	7	2471-5990	
420	HOTEL ZONA 9	3A. AVENIDA 9-44 Zona 9	9		50315433
421	HOTEL, ESTACION GERONA	13 AVENIDA 19-35 Zona 1 EDIFICIO IRASO	1	2251-4362, 2220-7534	
422	HOTELES E IDEAS	4A. CALLE 24-01 Zona 6 ENTRADA AL BARRIO SAN ANTONIO	6	5390-0796	
423	HOTELITO LA PRIMAVERA	10 AVENIDA "A", 1-21 Zona 1	1	2220-7042	
424	HOTELITO SAN ANTONIO	17 AVENIDA 5-55 Zona 6	6	2288-7007	
425	HYATT CENTRIC GUATEMALA CITY	12 CALLE 2-25 Zona 10	10	2217-6000	
426	IN & OUT HOTEL	6A. AVENIDA 15-14 Zona 13	13	2509-0601	
427	INTERNATIONAL THEATRE HOSTEL	8 AVENIDA 14-17 Zona 1	1	4202-5112	
428	LA HOSTERIA DE DON R	CALZADA ROOSEVELTH 37-47 Zona 11	11	2439-2780	
429	LA POSADA DE DON LUIS	2 CALLE 0-04 Zona 9 CIUDAD GUATEMALA	9	2361-4848	
430	LAS BOUGANVILIAS	8A. AVENIDA 17-68 Zona 13 AURORA I	13	2261-2962	
431	LAS GARDENIAS	20 CALLE 17-21 Zona 10	10	2367-3857	
432	LOFTEL	4 AVENIDA, 12-59 Zona 10 4 NIVEL, PLAZA FONTABELLA	10	2247-1700	
433	LOVE ME	MANZANA 32, LOTE 5 A, COLONIA SANTA GENOVEVA Zona 18	18	2256-2266	
434	MARIANA'S PETIT HOTEL	20 CALLE 10-17 Zona 13 AURORA II	13	2261-4105, 2261-4266	
435	MAYA EXCELSIOR	7A. AVENIDA, 12-46 Zona 1	1	2418-1300	
436	MERAKI BOUTIQUE HOTEL	13 CALLE 3-57 Zona 10	10	2331-4320 / 2331-6367	
437	MI HOTELITO	6A. AVENIDA 3-55 Zona 12 LA REFORMITA	12		
438	MI REFUGIO	47 CALLE 0-85 Zona 11 COLONIA CASTAÑAS	11	5218-8681	
439	MOTEL EL VIAJERO	KM. 12.5, Zona 18 CARRETERA AL ATLANTICO	18	2255-4978	
440	NOVOHOSTAL	8 AVENIDA A 17-58, Zona 13 AURORA I	13	2261-2937	
441	OPERADORA DEL CENTRO HISTORICO-HOTEL PAN AMERICAN	9A. CALLE, 5-63 Zona 1	1	2244-0850	
442	PAMPLONA	1 AVENIDA 0-49 Zona 13	13		
443	PATRICIA'S BED Y BREAKFAST	19 CALLE, 10-65 Zona 13 COLONIA AURORA II	13	2261-4251, 5402-3256	
444	PENSION AMERICA	11 AVENIDA "A" 1-57 Zona 1	1	2238-680	
445	PENSION BELLO AMANECER	40 CALLE "A" 2-22 Zona 8	8	2473-4453	
446	PENSION BOLIVAR	32 CALLE 0-49 Zona 8	8		
447	PENSION BONANZA	2A. AVENIDA "A" 0-81 Zona 11	11		
448	PENSION CALI	7 CALLE 12-49 Zona 7 COLONIA QUINTA SAMAYOA	7	2471-9139	
449	PENSION CAPRI	24 CALLE 1-06 Zona 1	1	2238-1277	
450	PENSION CAPRI	6 AVENIDA 0-67 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7		
451	PENSION CAPRI	5 AVENIDA 8-28 Zona 4	4	5415-9495	
452	PENSION CASITA	4 AVE. 30-50 Zona 3	3	2253-7977	
453	PENSION COLONIAL	CALZADA ROOSEVELT 13-79 Zona 11	11		
454	PENSION COSTA CHICA	6 CALLE, 6-20 Zona 12	12		
455	PENSION EL CERRITO	11 AVENIDA "A" 1-05 Zona 1	1	2253-3201	
456	PENSION EL ENCANTO	32 CALLE "A" 2-46 Zona 8	8		
457	PENSION EL PARAISO	1A. AVENIDA "A" 1-20 Zona 11 EL PROGRESO	11	5805-9309	
458	PENSION EL PORVENIR	32 CALLE 2-05 Zona 8	8		
459	PENSION EL PORVENIR	4A. CALLE 2-24 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	2471-7205	
460	PENSION EL RINCON NO. 2	32 CALLE 2-48 Zona 8	8		

461	PENSION EL TRIUNFO	35 AVENIDA 15-72 Zona 5 COLONIA ABRIL	5	5871-9922
462	PENSION EL TRIUNFO	3A. CALLE "A" 8-60 Zona 12 CIUDAD REAL I	12	
463	PENSION ESCALON	6A. CALLE 2-15 Zona 11	11	
464	PENSION FRONTERA	10A. AVENIDA 0-91 Zona 19	19	
465	PENSION GLORIA	11 AVENIDA "A", 2-39 Zona 1	1	
466	PENSION GLORIA	1 AVENIDA, 2-22 Zona 11 COLONIA EL PROGRESO	11	2440-6232
467	PENSION GUERRA	11 AVENIDA 3-04 Zona 19 COLONIA LA FLORIDA	19	5597-3324
468	PENSION IRIS II	26 AVENIDA 27-17 Zona 5	5	
469	PENSION LA CARROZA	15A. AVENIDA 1-69 Zona 1	1	2251-6237
470	PENSION LA CUARENTA	40 CALLE A 2-33 Zona 8	8	4515-1016
471	PENSION LA ESTRELLA	LOTE 47 Zona 19 COLONIA EL MILAGRO	19	
472	PENSION LA MORENITA	11 CALLE 11-55 Zona 11 COLONIA ROOSEVELT	11	
473	PENSION LA ORIENTAL	4 CALLE 9-83 Zona 7 COLONIA QUINTA SAMAYOA	7	2232-5807
474	PENSION LA ORIENTAL	2A. AVENIDA 39-69 Zona 8	8	2471-4253
475	PENSION LA UNICA	1A. AVENIDA 20-10 Zona 1	1	2221-2219
476	PENSION LANDIVAR NO. 2	2A. AVENIDA 2-31 Zona 11	11	
477	PENSION LEMUS	32 CALLE 0-58 Zona 8	8	2472-3646
478	PENSION LEMUS I	7A. AVENIDA 4-96 Zona 19 COLONIA LA FLORIDA	19	
479	PENSION LEMUS NO. 2	10A. AVENIDA 3-14 Zona 19	19	
480	PENSION LOS ANGELES	5A. AVENIDA 0-71 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	2471-1550
481	PENSION LOS ANGELES	2 AVENIDA 1-39 Zona 11	11	2472-2669
482	PENSION LUCKY	5A. AVENIDA 7-16 Zona 4	4	2331-8873
483	PENSION LUX	33 CALLE "A" 2-12 Zona 8	8	24711084
484	PENSION MARAVILLA	1A. AVENIDA 2-73 Zona 11	11	
485	PENSION MEZA	10 CALLE 10-17 Zona 1	1	2253-4885
486	PENSION MODERNA	9 CALLE 17-28 Zona 6	6	2254-1899
487	PENSION SAN ANTONIO	19 CALLE 8-43 Zona 1	1	
488	PENSION SAN FRANCISCO	8 AVENIDA 3-67 Zona 19	19	
489	PENSION SAN JUAN	12 AVENIDA 6-73 Zona 19 COLONIA LA FLORIDA	19	5592-2720
490	PENSION SAN LUIS	12 AVENIDA 0-56 Zona 19 COLONIA LA FLORIDA	19	
491	PENSION SAN MIGUEL	6 CALLE "A" 10-42 Zona 7	7	2472-3845
492	PENSION SAN PEDRO	31 CALLE, 15-16 Zona 5	5	
493	PENSION SANCHEZ	8A. AVENIDA 0-86 Zona 19 COLONIA LA FLORIDA	19	2432-0344
494	PENSION SANTA FE	32 CALLE 2-05 ZONA 8		5762-5138
495	PENSION Y COMEDOR LA BENDICION	9A. AVENDA 18-62 Zona 1	1	
496	PIEDRA LUNA	15 CALLE 10-62 Zona 10	10	2367-1429, 2367-6363, 2367-6192
497	POSADA BELEN	13 CALLE "A" 10-30 Zona 1	1	2253-4530/1866, 2253-4530, 2232-9226
498	POSADAS DON MATEO HOTEL	2A. CALLE, 37-77 Zona 7	7	5710-0629
499	PRIMAVERA SUITES AUTO HOTEL	3 AVENIDA, 00-43 Zona 13 PAMPLONA	13	2472-0365, 2260-7934
500	QUETZALROO	6A. AVENIDA 7-84 Zona 10 APARTAMENTO 6	10	2339-3328
501	RADISSON HOTEL AND SUITES GUATEMALA CITY	1A. AVENIDA 12-46 Zona 10	10	2421-5151
502	SANTANDER PLAZA	15 CALLE 3-52 Zona 10	10	2384-9300
503	SANTIAGO HOSTEL AND TRAVELING	CALZADA AGUILAR BATRES 18-35 Zona 12	12	2474-5349
504	SUITES JARDIN IMPERIAL	0 CALLE, 17-86 Zona 15 COLONIA EL MAESTRO	15	2369-7855
505	SUITES MONACO	6 CALLE A 4-37 Zona 7 COLONIA LANDIVAR	7	2362-3153
506	SUITES PARADISO AUTO HOTEL	14 CALLE 5-22 Zona 9	9	2331-0529, 2339-0119
507	THE HAPPY ROOSTER	3A. CALLE "A", 9-19 Zona 1	1	2221-4345, 2221-4346
508	TIME OUT	38 AVENIDA 21-33 Zona 5	5	
509	VICLASA ( VIVA CLARION SUITES )	14 CALLE 3-08 Zona 10	10	2421-3333
510	VILLA FLORENTINA DI NAPOLI	3A. CALLE 5-53 Zona 13	13	2360-0407

## Anexo 3 Cuestionario

El presente cuestionario servirá para recabar información para el artículo científico “Evaluación de desempeño como herramienta para identificar áreas de mejora en colaboradores de hoteles de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guatemala”; por lo que solicitamos su amable colaboración.

**Instrucciones:** Responda las siguientes preguntas marcando con una “X” su respuesta

1. ¿Qué clasificación tiene el hotel?  
Cuatro estrellas \_\_\_\_\_ cinco estrellas \_\_\_\_\_
  
2. ¿Qué cargo desempeña?  
Gerente \_\_\_\_\_ Jefe de Departamento \_\_\_\_\_ Asistente \_\_\_\_\_
  
3. ¿Qué tipo de encuestas de atención al cliente implementan en el hotel?  
Encuestas electrónicas \_\_\_\_\_  
Encuestas físicas en cada dormitorio \_\_\_\_\_  
Buzón de sugerencias en la recepción \_\_\_\_\_  
Llamadas de control de calidad \_\_\_\_\_
  
4. ¿Qué aspectos relacionados con servicio al cliente evalúan en estas encuestas?  
Servicio \_\_\_\_\_  
Atención \_\_\_\_\_  
Información \_\_\_\_\_
  
5. ¿Le dan seguimiento a las sugerencias de los clientes en cuanto al servicio que se les presta?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
  
6. ¿Realizan evaluaciones de desempeño dentro de la empresa?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
  
7. ¿A quienes se les aplica la evaluación de desempeño?  
Personal administrativo \_\_\_\_\_ Personal operativo \_\_\_\_\_ Todos los anteriores \_\_\_\_\_
  
8. ¿Cada cuánto tiempo se implementa la evaluación de desempeño?  
1 vez al año \_\_\_\_\_ 2 veces al año \_\_\_\_\_ 3 o más veces a año \_\_\_\_\_
  
9. ¿Cuál es la finalidad de aplicar las evaluaciones de desempeño?  
Mejorar áreas de capacitación \_\_\_\_\_  
Cumplimiento de los objetivos \_\_\_\_\_  
Promocionar o cambiar a las personas a otros puestos \_\_\_\_\_

Mejorar la comunicación interna\_\_\_\_\_

Rendimiento del personal\_\_\_\_\_

10. ¿Qué evaluación de desempeño implementa el hotel?

Evaluación 360 grados\_\_\_\_\_

Administración por objetivos\_\_\_\_\_

Evaluación por competencia\_\_\_\_\_

Incidentes críticos\_\_\_\_\_

Otros\_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

11. ¿A cuáles aspectos le dan más importancia en las evaluaciones de desempeño que aplican?

Conocimiento y habilidades de trabajo\_\_\_\_\_

Calidad en el trabajo\_\_\_\_\_

Habilidades de comunicación y trabajo en equipo\_\_\_\_\_

clima laboral\_\_\_\_\_

12. ¿Qué beneficios han recibido de la implementación de evaluación de desempeño?

Mejorar el rendimiento de los colaboradores\_\_\_\_\_

Descubrir las necesidades de los colaboradores\_\_\_\_\_

Identificar áreas de mejora en los colaboradores\_\_\_\_\_

Motivación y sentido de pertenencia en la compañía\_\_\_\_\_

13. ¿Qué acciones ha tomado debido a los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño?

Implementar o modificar procesos\_\_\_\_\_

Capacitaciones\_\_\_\_\_

Mejorar condiciones de trabajo para los colaboradores\_\_\_\_\_

Crear nuevas estrategias\_\_\_\_\_

Implementar o modificar políticas\_\_\_\_\_

14. ¿Después de haber implementado las nuevas acciones, realizan nuevamente una evaluación de desempeño?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

15. ¿Genera las evaluaciones de desempeño de acuerdo a las respuestas de los clientes en las encuestas?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*¡¡¡Gracias por su tiempo y atención!!!*