



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
Laureate International Universities®

FACULTAD DE TURISMO Y HOSPITALIDAD

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN
DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
Y EL SERVICIO AL CLIENTE, PARA HOTELES DE 2 Y 3 ESTRELLAS.”**

**Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos
establecidos para optar por el título de Ingeniero en Administración
de Empresas Hoteleras y Turísticas**

Profesora Guía:

Diana Godoy Saker

Autor:

Agustín Vinueza Herrera

2012

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

.....

Diana Godoy Saker
Licenciada en Administración Hotelera
CI 1711184497

DECLARACION DE AUTORIA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original de mi autoría que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

.....

CI 1715738850

Agustín Vinueza Herrera

AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer a todas las personas que me apoyaron en toda mi vida universitaria tanto a profesores como a compañeros y a mi familia que siempre estuvieron presentes en buenos y malos momentos y que gracias a ellos se ha podido lograr este objetivo y esta meta para poder concluir con esta etapa de mi vida.

DEDICATORIA

Quisiera dedicar esta tesis a todos mis compañeros, amigos, familia y profesores que fueron parte de mi formación académica y de una u otra manera influyeron y fueron una enseñanza para mi persona en el aspecto académico y en el futuro aspecto laboral.

RESUMEN

Lo que busca el manual es mejorar la competitividad de estos establecimientos para que puedan competir con los hoteles más grandes y como objetivo principal es lograr la estandarización base de los servicios prestados al cliente dentro de estos establecimientos.

Los establecimientos de alojamiento de la categoría 2 y 3 estrellas tienen un porcentaje de ocupación aproximada del 40% y con una tarifa promedio de 20 dólares la noche, y un promedio de estadía de 1.28 noches.

Dentro de la hotelería a nivel mundial existen grandes marcas de cadenas hoteleras que a lo largo de sus vastos años de experiencia, se han dado cuenta que lo que les ha hecho ser empresas tan exitosas son los estándares con los que cada uno de sus hoteles se maneja a lo largo del globo.

Es por esto que se procede a la realización del manual de servicio al cliente para encontrar una estandarización de los procesos de servicio al cliente y que de esta manera se mejore el servicio y la percepción del servicio en la ciudad de Quito para mejorar la calidad de este hacia los turistas tanto nacionales como extranjeros.

ABSTRACT

Look to the manual is to improve the competitiveness of these establishments to compete with the larger hotels and main objective is to standardize the basis of customer services within these establishments.

Accommodation establishments in Category 2 and 3 stars have an occupancy rate of approximately 40% and an average rate of \$ 20 a night, and an average stay of 1.28 nights.

Within the hotel there are large worldwide hotel chains brands throughout his vast years of experience, have realized that what has made them so successful companies are the standards by which each of its hotels runs along the globe.

This is why it is necessary to the achievement of customer service manual to find a standardization of processes and customer service in this way to improve the service and the perception of the service in the city of Quito to improve the quality of east to the domestic and foreign tourists.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Tema Propuesto	1
1.2 Objetivos Del Trabajo	1
1.2.1 Objetivo General	1
1.2.2 Objetivos Específicos	1
1.3 Problemática	2
1.4 Justificación	2
1.4.1 Aspectos Metodológicos	3
CAPÍTULO II	4
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1 La Industria Hotelera En La Ciudad De Quito	4
2.2 Estándares De La Hotelería A Nivel Mundial	10
2.2.1 Marriott	11
2.2.2 Intercontinental Hotels & Resorts	12
CAPÍTULO III	18
3. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	18
3.1 Analisis De Datos	23
3.1.1 Encuestas Clientes	23
3.1.2 Encuestas Hoteles	27

CAPÍTULO IV	30
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30
4.1 Conclusiones	30
4.2 Recomendaciones	31
CAPÍTULO V	32
5. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y EL SERVICIO AL CLIENTE, PARA HOTELES DE 2 Y 3 ESTRELLAS	32
REFERENCIAS	62
ANEXOS	64

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1 TEMA PROPUESTO

Estudio de factibilidad para el desarrollo e implementación de un manual de buenas prácticas en la atención al consumidor y el servicio al cliente, para hoteles de 2 y 3 estrellas.

1.2 OBJETIVOS DEL TRABAJO

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

- Crear e implementar estándares y parámetros de servicio al cliente en los hoteles de 2 y 3 estrellas asociados a la AHOTEC.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer un nivel de servicio de referencia base para los hoteles de 2 y 3 estrellas.
- Concientizar a los administradores y propietarios de los hoteles para la implementación del manual de buenas prácticas en el servicio.
- Incentivar a la implementación de la cultura del buen servicio al cliente dentro de estos establecimientos de alojamiento.
- Aportar con el mejoramiento del servicio y la atención al consumidor dentro de los establecimientos de alojamiento.
- Crear una herramienta para aumentar la competitividad de los establecimientos de alojamiento.

1.3 PROBLEMÁTICA

La problemática que se encontró durante la investigación previa para la determinación del tema es esencialmente la falta de una buena atención a los huéspedes y a los clientes dentro de este tipo de alojamiento, tomando en cuenta que en el país y en especial dentro del Distrito Metropolitano de Quito donde se realizara la investigación y la implementación este tipo de alojamiento, tiene una alta tasa de ocupación y de rotación de clientes y huéspedes; lo que busca el proyecto es generar una cultura de servicio para así de esta manera mejorar la rentabilidad de este tipo de alojamiento y en especial mejorar la competitividad de estos establecimientos.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Mediante una investigación previa se pudo demostrar que el nivel de servicio que se presta dentro de los hoteles de 2 y 3 estrellas no se encuentra estandarizado ni tiene un sistema mediante el cual se pueda garantizar una base de servicio en todo el establecimiento, viendo esta necesidad de una mejora en la atención al cliente.

Se pudo analizar y decidir qué se debe crear un manual de buenas prácticas en el servicio al cliente, dentro de este manual se consideraran puntos críticos. Sobre el servicio a los clientes dentro de los diferentes departamentos que maneja un hotel de estas características.

Lo que busca el manual es mejorar la competitividad de estos establecimientos para que puedan competir con los hoteles más grandes y como objetivo principal es lograr la estandarización base de los servicios prestados al cliente dentro de estos establecimientos.

1.4.1 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Los aspectos con los cuales se desarrollará el proyecto en la parte de investigación de mercados serán mediante encuestas y se utilizará la técnica de investigación cuantitativa cerrada, y se implementará una comparación de las dos encuestas a realizarse tanto a los administradores como a los clientes, para de esta manera determinar los puntos más críticos que tengan los hoteles. Dentro de la investigación también se buscara implementar una encuesta cualitativa para demostrar los gustos y preferencias de los clientes.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

Los establecimientos de alojamiento de la categoría de 2 y 3 estrellas tienen un porcentaje de ocupación aproximada del 40% y con una tarifa promedio de 20 dólares la noche, y un promedio de estancia de 1,28 noches (CAPTUR, 2010)

En una encuesta previa realizada para una pequeña muestra de posibles y potenciales clientes y huéspedes de este tipo de ~~servicio~~ de alojamiento se encontró como principal problema la falta de uniformidad con el servicio y la atención hacia los clientes y los mismos huéspedes que se encuentran hospedados en estos establecimientos. La finalidad de este proyecto es generar estándares y bases para una buena cultura de servicio al huésped en este tipo de establecimientos para así poder producir una mayor rentabilidad y una mayor competitividad en este sector del turismo en el Distrito Metropolitano de Quito.

2.1 LA INDUSTRIA HOTELERA EN LA CIUDAD DE QUITO

Desde épocas antiguas de las cuales conocemos poco y en especial de la época pre-incaica podemos considerar los pocos hallazgos que se tienen en la historia y nos podemos dar cuenta de que incluso desde estas épocas ya existían pequeños establecimientos que brindaban alojamiento y servicio de alimentación, estos establecimientos no estaban dispuestos para el público en general si no para las tropas del ejército inca y para el Inca (Godoy).

Pasando por la época colonial donde se popularizó el uso de las posadas y por la época republicana donde se crean “ Las Claritas” una de las más famosas huecas en la ciudad de Quito, hasta llegar a los primeros establecimientos totalmente dedicados a dar el servicio de alojamiento y alimentación conocidos como Hoteles, comenzando en la Estación de Chimbacalle con el Hotel-Restaurante, estos tipos de establecimiento tuvieron su apogeo en los años 60

con la creación de los hoteles Quito y Colon creados en 1960 y 1967 respectivamente; destacándose estos por su buen servicio y su diseño lujoso. (Godoy)

Dados estos datos previos podemos observar que la historia de la hotelería en el Ecuador no se ha desarrollado como en otros países e inclusive como países vecinos como son Colombia y Perú que manejan mejores datos de turismo que los que maneja el Ecuador.

Sin embargo lo que se busca con este proyecto es dar los primeros pasos para el desarrollo completo de la hotelería y la mejora del servicio dentro de la ciudad de Quito.

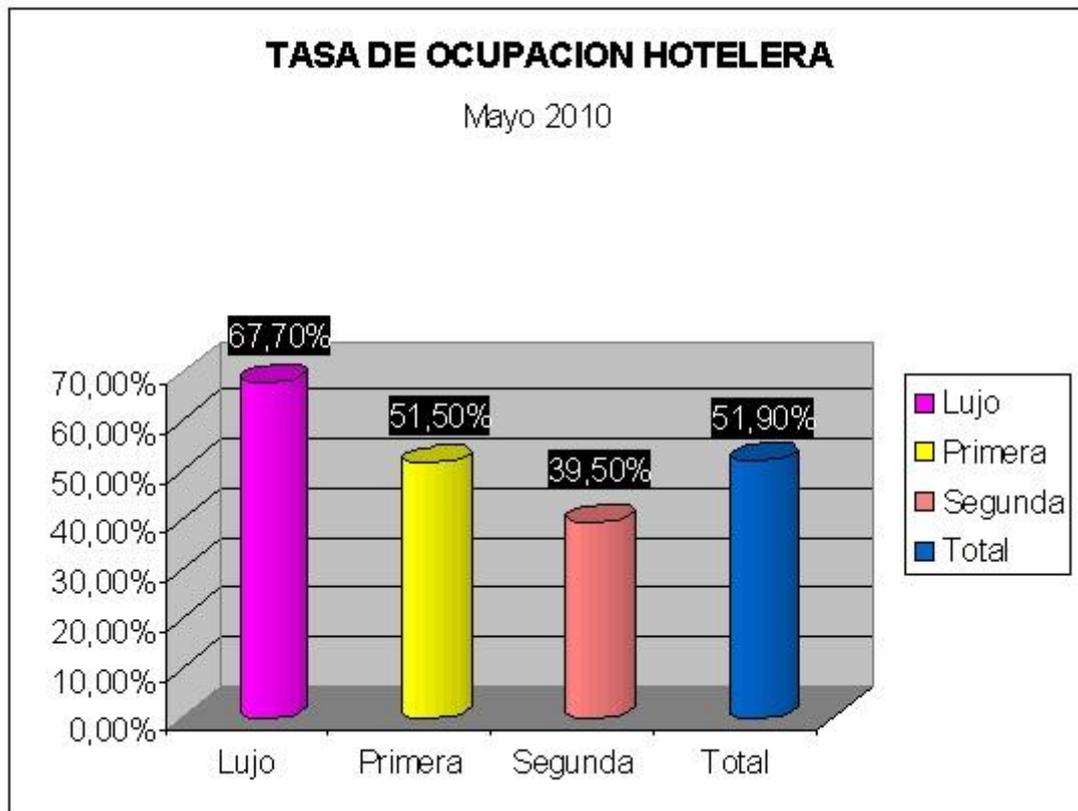
Los establecimientos de alojamiento de la categoría de 2 y 3 estrellas tienen un porcentaje de ocupación aproximada del 40% y con una tarifa promedio de 20 dólares la noche, y un promedio de estancia de 1,28 noches (CAPTUR, 2010).

Si bien es cierto que Quito es una ciudad de transición mas no de estadía larga lo que se busca es que dentro de esta transición entre destinos Quito se caracterice por su calidad en el servicio en especial en esta categoría de hoteles que mencionamos anteriormente.

Lo que se puede sacar de los datos anteriores es que el promedio de ocupación si bien no es bajo tampoco se lo considera como un buen promedio de ocupación, se lo puede mejorar con la implementación de estándares de servicio.

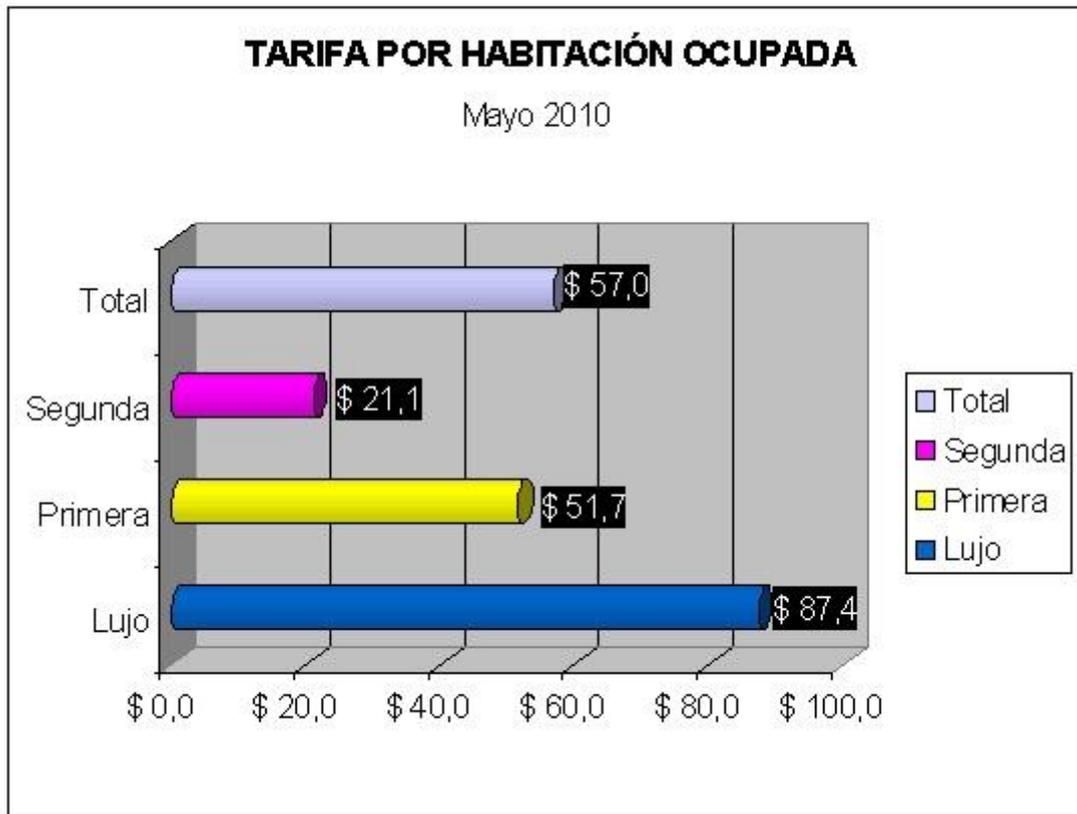
En una encuesta previa realizada para una pequeña muestra de posibles y potenciales clientes y huéspedes de este tipo de servicio de alojamiento se encontró como principal problema la falta de uniformidad con el servicio y la atención hacia los clientes.

La finalidad de este proyecto es generar estándares y bases para una buena cultura de servicio al huésped en los hoteles de 2 y 3 estrellas para así poder ser una herramienta para la generación de una mayor rentabilidad y una mayor competitividad en este sector del turismo en el Distrito Metropolitano de Quito.



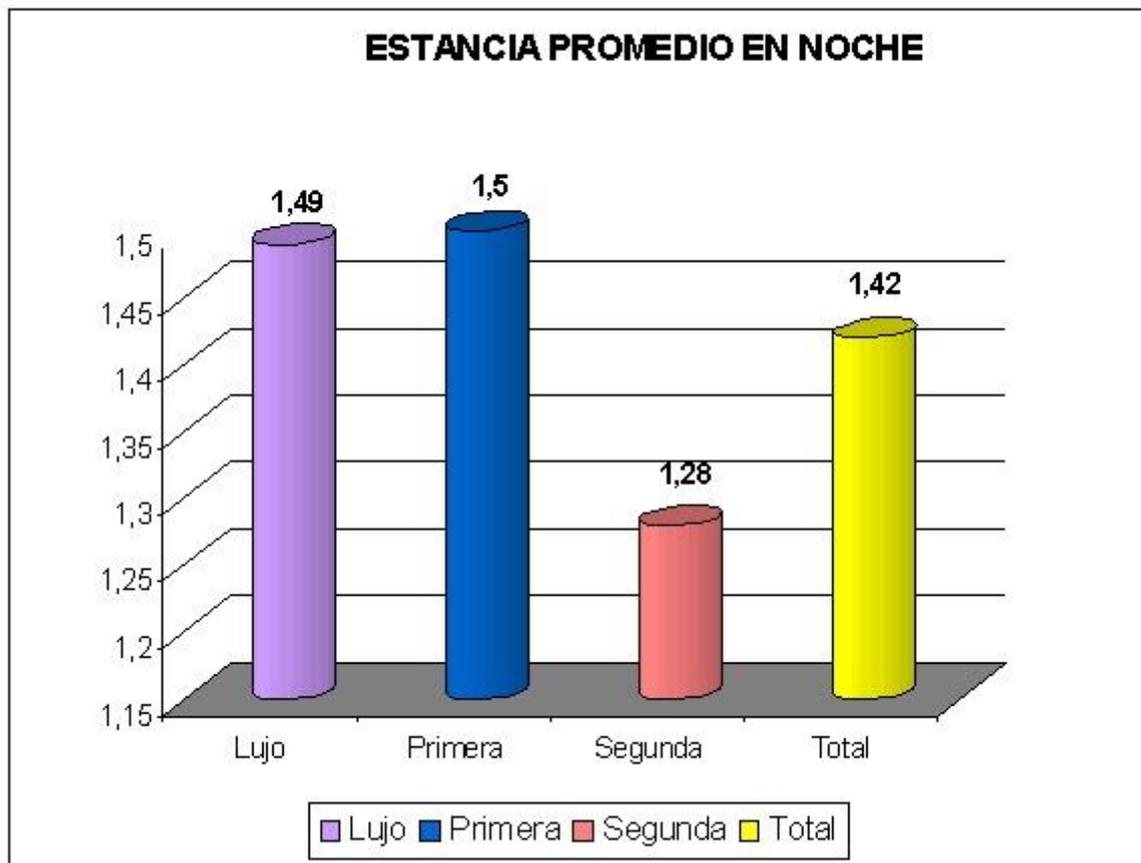
(CAPTUR, 2010)

- **Tarifa Promedio por Habitación Ocupada:** U\$ 55,60
(Precio promedio de habitaciones del DMQ ocupadas)



(CAPTUR, 2010)

- **Estancia:** Noches de alojamiento por llegada: 1,42 noches
(Promedio de las noches de alojamiento en el DM, por llegada)



(CAPTUR, 2010)

El Ecuador es un país en el cual tiene mucha acogida a los turistas en especial a los que provienen de países europeos tales como: Alemania, Italia, Bélgica, Gran Bretaña, entre otros. (MINTUR, 2011)

Debido a este crecimiento dentro del sector turístico también se tuvo un crecimiento en los establecimientos de alojamiento y alimentos dentro del Distrito Metropolitano de Quito de 2686 en el año a 3399 en el año 2008, este crecimiento está dado en especial en hoteles de segunda categoría en especial los que son creados por familias o pequeños grupos de emprendedores que buscan un nuevo mercado y un nuevo producto que ofrecer. Tomando en cuenta que los establecimientos registrados en el 2008 son de 202 establecimientos dándoles una capacidad anual de 8076 plazas en la provincia de Pichincha.

Mientras que en la ciudad de Quito son 6 los establecimientos registrados en esta categoría de hoteles de 2 y 3 estrellas dándole una plaza de 170 huéspedes. (MINTUR, 2008)

Basándonos en estas estadísticas podemos observar que se ha incrementado el número de establecimientos especialmente en las categorías menores tales como segunda y primera.

Debido a que la mayoría de estos establecimientos son familiares o administrados por personal que no está familiarizado con la industria hotelera como tal, tienen problemas en el manejo de personal, selección y manejo de los diferentes tipos de clientes. Por estas razones se llegó a la idea de crear el Manual de Servicio al Cliente para Hoteles de 2 y 3 estrellas para que con esta ayuda didáctica se pueda mejorar la competitividad de dichos establecimientos.

Como se menciona en el párrafo anterior este tipo de establecimientos no poseen estándares de calidad en el servicio, primero por la falta de experiencia o por que no pertenecen a cadenas hoteleras internacionales tales como: Marriott, Swissotel, IHG, entre otros.

Con lo que cuentan estos establecimientos son con los requisitos y las normas básicas para operar y manejar ciertos procesos que se les otorga en el Ministerio de Turismo con el documento Reglamento General de Actividades Turísticas (Ver Anexo 1)

Los principales ejemplos de que las grandes cadenas y marcas que tienen exitosos hoteles de lujo y se diversifican en hoteles de menor categoría pero manteniendo los estándares de sus hoteles lujosos y de esta manera ganando un mayor espectro dentro del mercado de la hotelería y manteniendo ese respeto y popularidad ya ganados.

Hoteles IHG tienen una gran selección de marcas para este tipo de categorías tales como: HolidayInn, HolidayInn expresse, Candlewood Suites.este tipo de hoteles se dirigen a un sector de mercado diferente y con un presupuesto más limitado pero que siguen buscando un buen servicio. (IHG, 2011)

El mercado al cual se dirigen los hoteles de segunda y primera categoría son a los ejecutivos internos del país, extranjeros que vienen por un tiempo corto al país en especial a los turistas de países europeos como los que mencionamos en párrafos anteriores dentro de este capítulo, es por esta razón es que se deben enfocar mas en brindar un mejor servicio para este tipo de clientes que vienen con una mayor frecuencia debido a que el Ecuador es un país que es visitado durante todas las épocas del año.

Dentro de la actualidad turística del país no encontramos un manual de servicio al cliente para los hoteles de 2 y 3 estrellas (primera categoría), emitidos por las entidades reguladoras de este tipo de actividades como son el ministerio de turismo, la CAPTUR, y Quito Turismo; debido a esta falta de documentos que detallen el tipo, la calidad y los estándares que se deben mantener y operar dentro de los procesos de la atención al cliente en este tipo de establecimientos turísticos se ha optado por la creación de un manual general que detalle los puntos más críticos en el servicio al cliente, para que de esta manera se pueda mejorar el trato y la competitividad de estos alojamientos para un crecimiento en la cultura de servicio para la localidad del Distrito Metropolitano de Quito.

2.2 ESTÁNDARES DE LA HOTELERÍA A NIVEL MUNDIAL

Dentro de la hotelería a nivel mundial existen grandes marcas de cadenas hoteleras que a lo largo de sus vastos años de experiencia, se han dado cuenta que lo que les ha hecho ser empresas tan exitosas son los estándares con los que cada uno de sus hoteles se manejan a lo largo del globo.

Cada una de estas cadenas han desarrollado estándares específicos que no han caducado en todos sus años de manejar hoteles debido a esto. Se tiene que enfocar para la creación del manual de servicio al cliente los diferentes hoteles que vayan a adquirirlo tienen que tomar en cuenta que se deben crear estándares para así mejorar su calidad, reducir costos, y mejorar la competitividad de sus locales de alojamiento; si bien son hoteles que no tienen el presupuesto o la cantidad de habitaciones con los que se manejan estas grandes cadenas hoteleras-pueden manejar sus propios estándares básicos lo que les permitirá mejorar en todos los aspectos antes mencionados.

Las cadenas más famosas y las que tienen una mayor cantidad de hoteles para los diferentes segmentos de mercado que existen son: Marriott, IHG, Swissotel, , Starwood, Hilton, (cadenas americanas con gran influencia en Latinoamérica) entre otras que manejan los tipos de hoteles a los que se busca enfocar el manual y que tienen muchos estándares debido a esto se tiene que tomarlos como referencia durante el desarrollo del manual.

El principal objetivo de la industria de la hotelería es la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los diferentes huéspedes mediante la prestación de los servicios de alimentación, alojamiento y entretenimiento que brindan de manera intangible.

2.2.1 MARRIOTT

Para poder adentrarnos más en el tema vamos a tomar en cuenta a dos cadenas que han crecido y cuentan dentro de sus marcas con hoteles a los que este proyecto se enfoca, para que de esta manera los lectores puedan comprender mejor la importancia del uso de estándares de servicio.

Primero se hablara de la cadena Marriott con una pequeña reseña y sus fechas importantes, así como se hablara de la cadena IHG.

Dentro de la rica historia de Marriott se puede visualizar que su comienzo no fue de lo más lujoso ni fastuoso como llegaron a ser sus hoteles más prestigiosos en todo el mundo como ahora lo son, comenzaron como un pequeño restaurante y para 1957 se abrió el primer Marriott ubicado en Arlington y que comenzó como un motel de carretera.

J.W. Marriott decía: "...uno debe estar allá afuera en resguardo de la calidad de servicio y el mantenimiento del producto...no se puede exigir algo que no se inspecciona...." (Marriott, 2012).

Conforme fueron creciendo y agregando hoteles a su haber como cadena en 1993 se crea Marriott Corporation para posteriormente en 1995 formar parte de Rits-Carlton y en 1998 comprar el 99% del mismo.

2.2.2 Intercontinental Hotels & Resorts

Después de la segunda guerra mundial Pan American World Airways tuvo la visión de poder hacer viajar a las personas por todo el mundo, abriendo rutas aéreas por el mismo y así comienza la primera cadena de hoteles IHG.

IHG siempre se caracterizo por sus huéspedes ilustres y el servicio hacia ellos así como brindar siempre la mejor comodidad y una experiencia única y distintiva.

La siguiente información fue extraída la pagina web de Intercontinental Hotels & Resorts.

Década de 1940

InterContinental Hotels & Resorts nace como International Hotels Corporation el 4 de abril de 1946. International cambia de nombre a InterContinental Hotels Corporation en 1947 para reflejar su intención de

desarrollo en todo el mundo. En 1949, abre sus puertas el primer hotel Intercontinental, en Belém, Brasil.

Década de 1950

Comienza la expansión de la marca de hoteles a lo largo de las rutas latinoamericanas de Pan American World Airways, propietaria de la compañía. En esta década también se inauguran los primeros hoteles Intercontinental en el Caribe.

Década de 1960

InterContinental inaugura sus primeros hoteles fuera de América Latina, y se convierte en la primera marca internacional de hoteles en establecer presencia en el Medio Oriente, el Pacífico Asiático y África. El grupo inauguró sus primeros cuatro hoteles europeos en un período de dos semanas en 1963. Debuta Six Continents Club, el primer programa mundial de reconocimiento de huéspedes de la industria.

Década de 1970

InterContinental comienza a operar en el mercado estadounidense, con el hotel Mark Hopkins en San Francisco (ahora InterContinental Mark Hopkins San Francisco). A finales de esta década, el InterContinental Nueva York (ahora InterContinental The Barclay Nueva York) se sumó a la lista de hoteles de la marca en los Estados Unidos.

Década de 1980

Pan American Airlines vende sus intereses en InterContinental. Los nuevos propietarios se asocian con Pan American Life Insurance para construir e inaugurar el InterContinental Nueva Orleans, con 500 habitaciones. También se añaden a la colección el InterContinental Miami y el InterContinental The Willard Washington, D.C.

Década de 1990

InterContinental continúa con sus planes de crecimiento en todo el mundo, con énfasis especial en resorts y desarrollo en los Estados Unidos.

Década de 2000

InterContinental continúa con sus planes de crecimiento en todo el mundo, con énfasis especial en resorts y desarrollo en los Estados Unidos.

2006

InterContinental lanza el programa Concierge y el patrocinio de Aston Martin Racing.

El InterContinental Londres Park Lane vuelve a abrir sus puertas después de una renovación valuada en £76 millones

InterContinental inaugura su primer hotel en Boston, Massachusetts, Estados Unidos.

2007

InterContinental se asocia con National Geographic. Por primera vez desde 1959, Aston Martin triunfa en la legendaria carrera 24-Heures du Mans, en Francia, el más prestigioso evento deportivo automotriz del mundo.

InterContinental anuncia "Insider Experiences".

Si bien el huésped lo percibe todo el proceso que se tiene que llevar a cabo para que el producto y el servicio final que es entregado al cliente en si tiene que ser desarrollado, elaborado y planificado con un estándar mínimo para que todos los servicios brindados no sean diferentes en ningún momento de la estadía de nuestros huéspedes y que de esta manera se pueda manejar una misma línea de servicio y que el cliente se sienta igual en todos los hoteles a los que visite dentro de la cadena.

Por estas razones, se considera que los hoteles de 2 y 3 estrellas deben manejar estándares mínimos para que de esta manera puedan tener una misma experiencia en cuanto al servicio que están percibiendo dentro de sus diferentes estadías y sea cual sea al hotel que elija dentro del Distrito Metropolitano de Quito.

Los estándares más comunes dentro de las grandes cadenas hoteleras a nivel mundial se deben aplicar en: proceso de compras, procesos de resolución de problemas, procesos de atención al cliente, procesos de recepción de datos del cliente, procesos de limpieza de las habitaciones y las aéreas del hotel.

En éste trabajo, se considerará a éstos como los principales procesos que se deben manejar de acuerdo a los estándares de la hotelería que no solo exigen los clientes alrededor del mundo si no a las instituciones que regulan la hotelería tales como la OMT a nivel mundial, y a nivel del Distrito Metropolitano de Quito como es Quito Turismo, CAPTUR y a nivel de país el Ministerio de Turismo.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) es un organismo especializado de las Naciones Unidas y representa la principal institución internacional en el campo del turismo. Constituye un foro mundial para debatir cuestiones de política turística y una fuente útil de conocimientos especializados en este campo. (OMT)

La principal función de la OMT es la promoción del desarrollo del turismo responsable y sostenible alrededor del mundo en especial en los países en desarrollo, mediante el manejo del código de ética del turismo.

El código de ética del turismo se encarga de regular las actividades turísticas dentro de parámetros y estándares enfocados en los aspectos económicos, sociales y culturales siempre tratando que se dé una política que beneficie tanto a los administradores, empleados y dueños de los hoteles como a los huéspedes y turistas. Además, regula tanto a las multinacionales como a las empresas locales de cada país como se menciona anteriormente con especial cuidado y atención en los países en vías de desarrollo.

En la OMT no solo se maneja mediante el código de ética del turismo sino también por sus estatutos internos para la selección de personal, la intervención en los lugares donde no se cumple con el código de ética, y en la regulación de todos sus agentes.

Los establecimientos turísticos que se encuentran registrados dentro de la OMT se deben regir por estos estatutos y códigos.

Además de los estatutos de la OMT cada país maneja su propia legislación turística como es el caso del Ecuador en el cual el MINTUR maneja la legislación turística.

Y también se manejan estatutos a nivel de provincias y ciudades principales como son Quito, Guayaquil y Cuenca, en este caso en Quito el que maneja estos estatutos es QuitoTurismo.

Como antes se menciona, las diferentes instituciones que mantienen el control de las empresas turísticas del país piden diferentes requisitos para ser parte de ellas y de esta manera las empresas que son afiliadas reciben ciertos beneficios tales como asesoría legal, ayuda en promoción, auditorías y certificados de calidad.

Para poder tener acceso a estos beneficios no solo se tiene que pagar un monto anual si no que se necesita manejar estándares mínimos establecidos por estas empresas y además se someten a visitas y evaluación cada cierto tiempo para comprobar que se estén cumpliendo con todos estos requisitos y que de esta manera puedan seguir contando con los beneficios que brindan.

Los principales ejemplos de manejo de estándares y que tienen presencia en la ciudad de Quito son Marriott Corporation, Swissotel, Mercure, Hilton, Dan Carlton, Sheraton estos hoteles de 5 y 4 estrellas manejan manuales de estándares de servicio al cliente y procesos de solución de problemas a diferentes situaciones que se presentan durante el servicio.

Además podemos tomar como ejemplo de una cadena que se encuentra en la ciudad de categoría 3 estrellas es el hotel Holliday Inn y que también cuenta con manuales de atención al cliente para este tipo de establecimientos.

Debido a la dificultad para el acceso a los manuales de los hoteles antes mencionados, se deberá tomar como fuentes para la realización del manual de servicio al cliente para hoteles de 2 y 3 estrellas, a diferentes libros sobre hotelería y a manuales relacionados que no pertenecen a las cadenas mencionadas en el párrafo anterior.

CAPÍTULO III

3. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

La investigación de mercados dentro de éste capítulo se realizó a dos grupos diferentes: clientes de hoteles de 2 y 3 estrellas así como a los hoteles de 2 y 3 estrellas dentro de la ciudad de Quito, con el objetivo de demostrar la necesidad de una manual de servicio al cliente para dichos establecimientos.

Dentro de la ciudad de Quito se puede encontrar una gran oferta de establecimientos hoteleros que se encuentran dispersos por toda la ciudad y se adaptan a todos los bolsillos de los turistas que la visitan, pero para esta investigación de mercados solamente se concentrara en el mercado objetivo donde se va a aplicar el manual de servicio al cliente.

A continuación se encuentra un cuadro donde se reflejan los datos de la cantidad de hoteles que se encuentran registrados en la ciudad de Quito y el número de plazas con las que disponen.

AÑO: 2008																		
QUITO																		
CATEGORÍA																		
TIPO DE ESTABLECIMIENTO	LUCO			PRIMERA			SEGUNDA			TERCERA			CUARTA			TOTAL		
	Nº.	HAB.	PLAZ.	Nº.	HAB.	PLAZ.	Nº.	HAB.	PLAZ.	Nº.	HAB.	PLAZ.	Nº.	HAB.	PLAZ.	Nº.	HAB.	PLAZ.
HOTEL	9	1.637	4.249	16	956	1.936	16	598	1.305	9	253	532				47	3.633	8.019
HOTEL RESIDENCIA				1	111	191	7	308	616	17	613	1.261	1	140	270	23	1.202	2.331
HOTEL APARTAMENTO				3	80	234										3	80	234
HOSTAL				28	403	651	36	672	1.362	12	241	462				71	1.316	2.065
HOSTAL RESIDENCIA				11	168	400	44	781	1.515	107	1.876	3.639				162	2.824	5.654
HOSTERÍA				9	166	414	6	62	170	2	12	51				17	240	636
MOTEL				8	276	652	18	448	896	5	97	194				31	821	1.642
PENSIÓN				7	64	153	23	198	425	64	632	1.335				94	894	1.913
CABANA							1	9	20							1	9	20
ALBERGUE							1	22	75	2	45	120				3	63	195
APARTAMENTO TURISTICO				8	128	273	1	12	24	1	15	45				10	155	342
TOTAL	9	1.637	4.249	86	2.381	5.021	153	3.100	6.708	216	3.704	7.619	4	140	270	488	11.212	23.870

(MINTUR, 2011)

Para poder realizar la investigación de mercados debemos proceder a tomar una muestra que nos servirá como base para demostrar si la creación de ~~nuestro~~ manual de servicio al cliente es factible y será aceptado tanto por la comunidad de turistas que visitan Quito como por los administradores y dueños de la planta hotelera a la cual nos estamos enfocando.

CÁLCULO DE LA MUESTRA:

$$N = \frac{N Z_{\alpha/2} P(1-P)}{(N-1) e^2 + Z^2 a/2 P(1-P)}$$

$$N = \frac{369(1.96) 0.5(1-0.5)}{(369-1) 2.510^{-3} + (1.96)^2 0.5(1-0.5)}$$

$$N = \frac{354.3876}{1.8804}$$

$$N = 188.5$$

Después de sacar el resultado de la muestra obtuvimos que se deban realizar un aproximado de 200 encuestas para poder tener una muestra significativa y representativa para poder tener resultados fehacientes y validos para nuestro análisis posterior.

Las encuestas se realizaron dentro de la ciudad de Quito con un número de 100 encuestas a clientes de hoteles de 3 estrellas y la misma cantidad a empleados y dueños de hoteles ubicados en la categoría antes mencionada.

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas ___ 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si ___ No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No ___

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas ____ Recepción ____ Reservas ____

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si ____ No ____

(Anexo 1 – Encuestas clientes)

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si ____ No ____

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas ____ Recepción ____ Reservas ____

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si ____ No ____

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si ____ No ____

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si ____ No ____

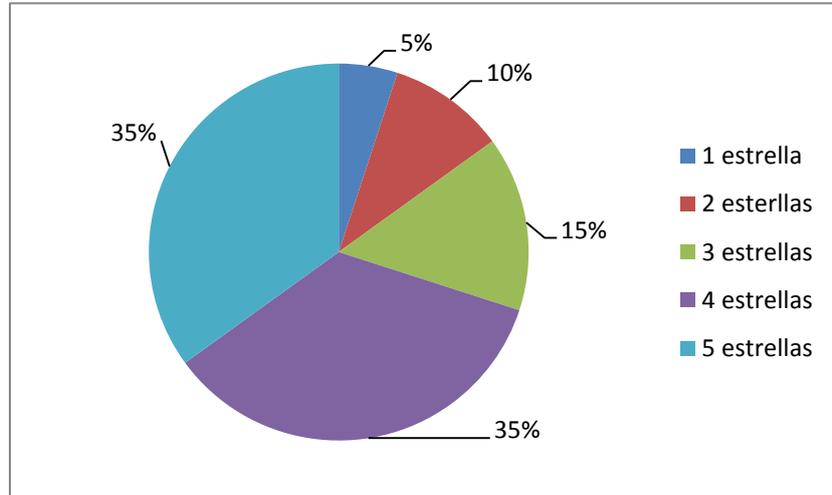
¿Por qué?

(Anexo 2 – Encuestas hoteles)

3.1 ANALISIS DE DATOS

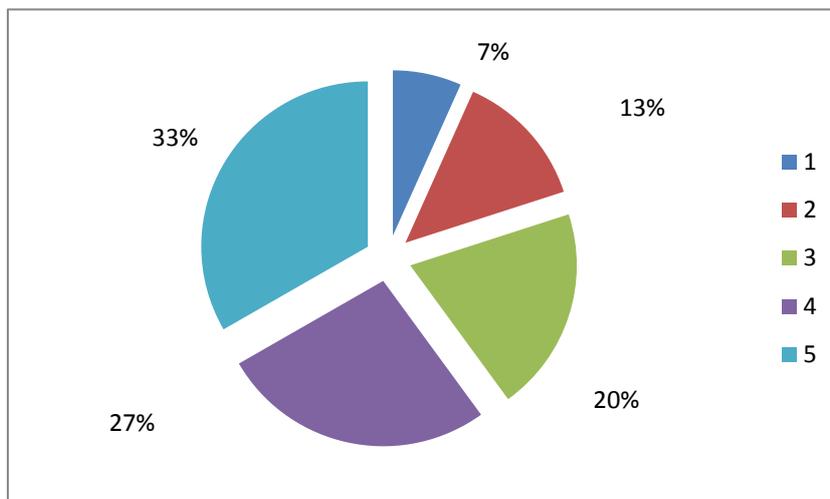
3.1.1 ENCUESTAS CLIENTES

PREGUNTA 1 ¿A qué tipo de hotel llega usted?



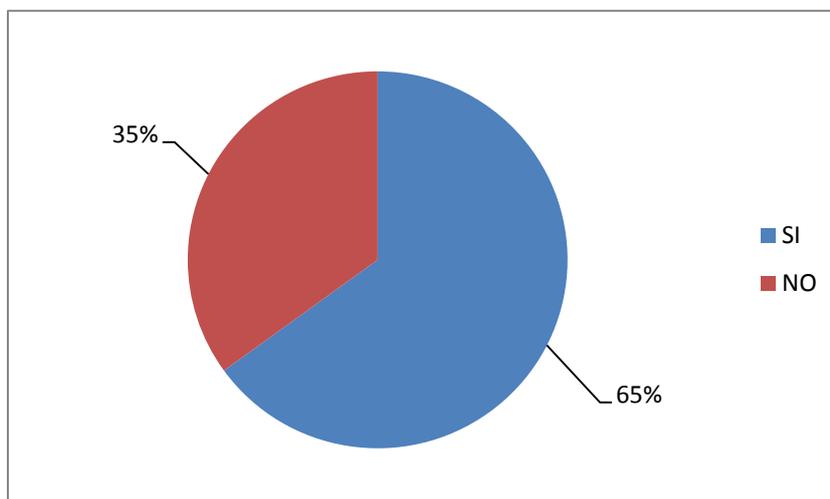
Dentro del universo de encuestados podemos observar que la mayoría de las personas utilizan hoteles de 4 y 5 estrellas y que un número significativamente menor utiliza hoteles de 3 estrellas, lo que nos permite entender que el universo de turistas que viajan a Quito prefieren estas categorías.

PREGUNTA 2 ¿Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de Quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.



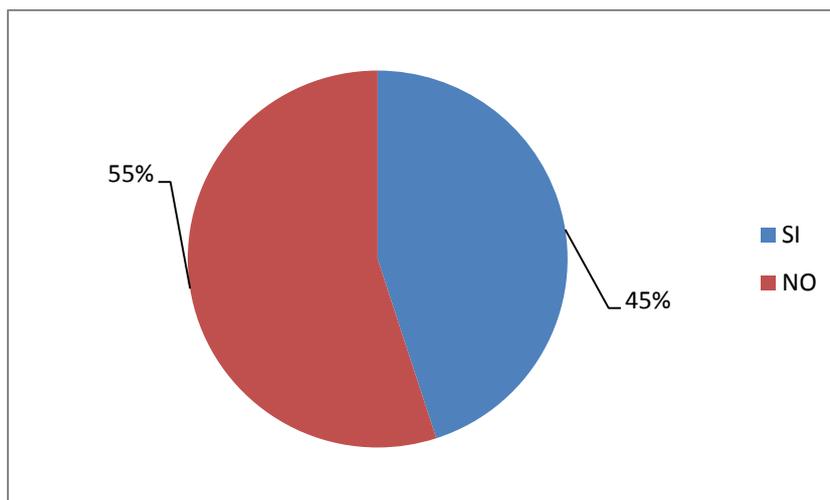
El servicio percibido por parte de los turistas dentro de los distintos hoteles de la ciudad de Quito está en un rango de muy bueno y bueno sin embargo no llenan sus expectativas en cuanto al trato con los clientes en la mayoría de los aspectos relacionados con el trato a los clientes.

PREGUNTA 3 ¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de Quito que ha visitado?



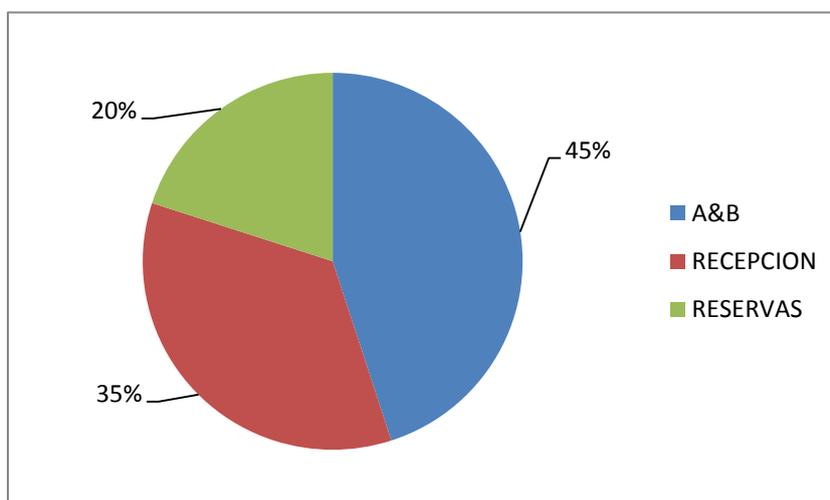
La mayoría de las personas que se hospedan en hoteles dentro de la ciudad han presentado algún tipo de problema ya sean menores o que hayan afectado significativamente su percepción del servicio y la calidad de los lugares visitados. Esto nos deja ver que si existe una constante de problemas dentro de los establecimientos hoteleros de la ciudad.

PREGUNTA 5 ¿La administración logro solucionarlo y cómo?



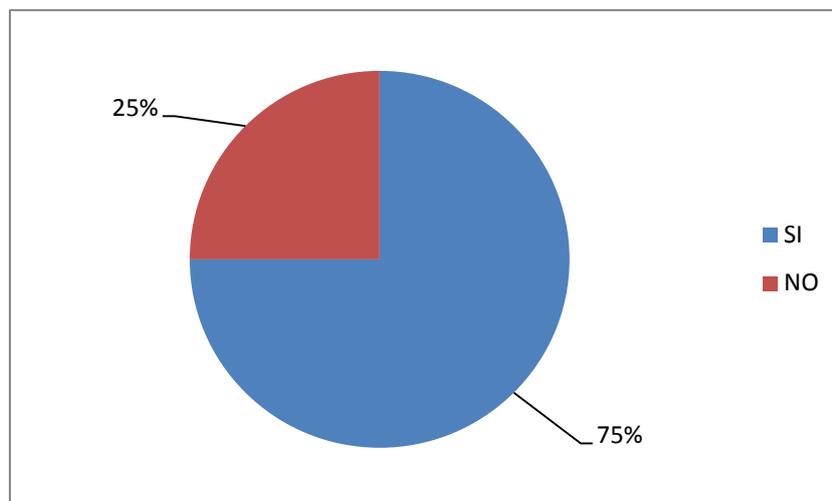
En la mayoría de los casos no se dio solución o la solución no fue la que se esperaba por parte del huésped y esto provoco un descontento dentro del servicio y la persona e incluso dependiendo de la gravedad del problema.

PREGUNTA 6 ¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?



Como se puede observar en la grafica los sectores más comprometidos en cuanto a la recepción de quejas y problemas presentados dentro de los hoteles son los departamentos de alimentos y bebidas y el departamento de recepción dejando con una menor cantidad a reservas.

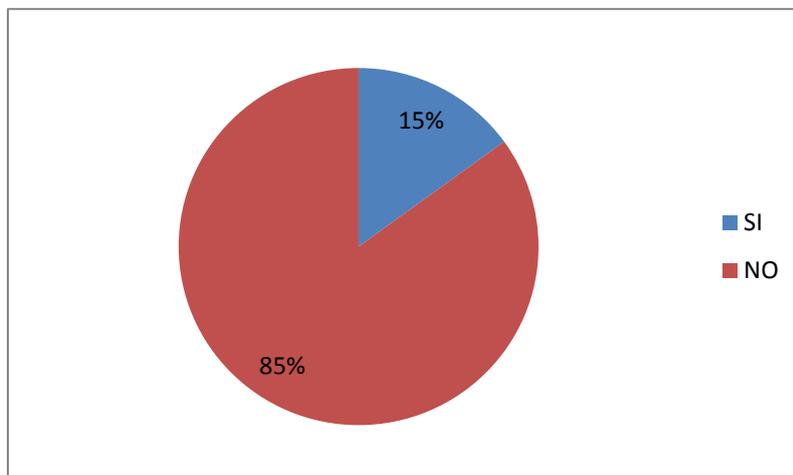
PREGUNTA 7 ¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?



Dentro de la opinión de nuestros encuestados coinciden que se debe crear e implementar un manual de servicio al cliente para la estandarización de los servicios de la mayoría de hoteles dentro de la ciudad de Quito y así de esta manera evitar mayores problemas o reiterados problemas en los establecimientos.

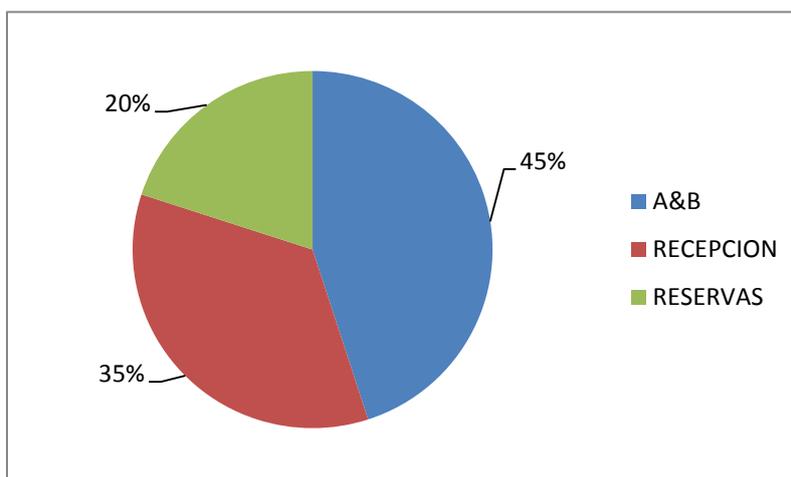
3.1.2 ENCUESTAS HOTELES

PREGUNTA 1 ¿Posee un manual de servicio al cliente?



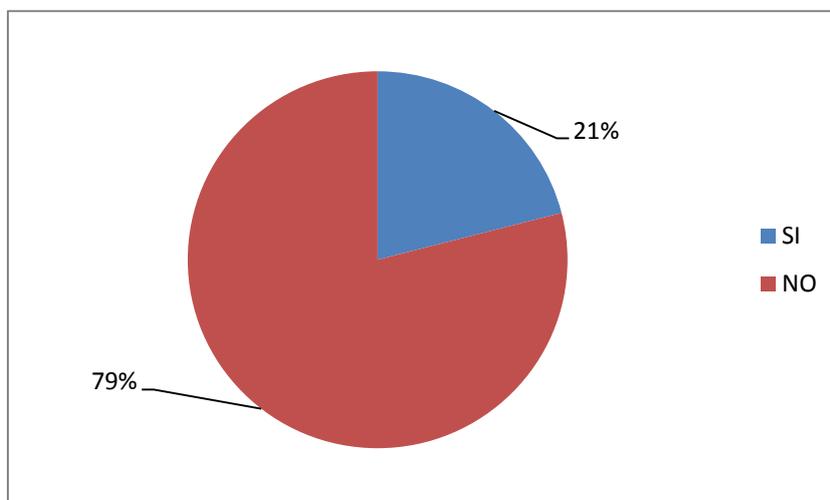
La gran mayoría de hoteles de 2 y 3 estrellas no cuentan con manuales o estándares escritos dentro de sus reglamentos o en sus departamentos ni sus empleados cuentan con todo lo necesario para brindar un servicio similar y de calidad entre todos sus departamentos.

PREGUNTA 2 ¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?



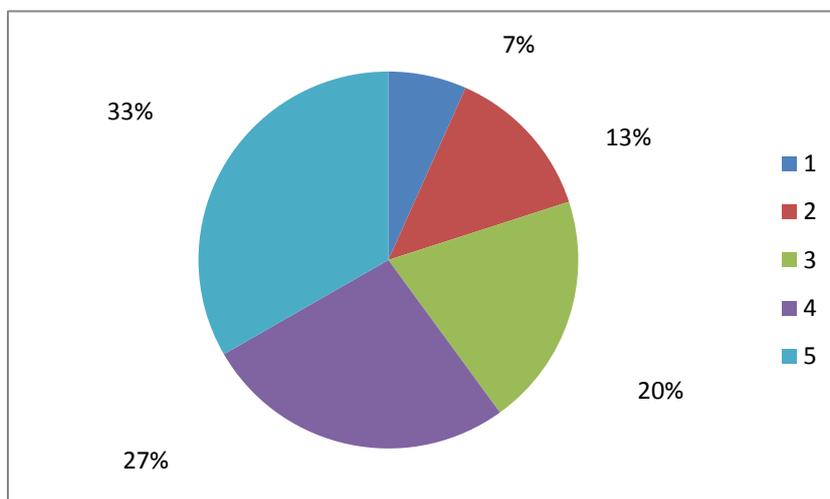
Como habíamos detectado en la encuesta a los turistas esta pregunta nos permite observar que los administradores de los hoteles y sus dueños saben o tienen el feedback de los clientes para conocer que en los departamentos de alimentos y bebidas y recepción son los más críticos a la hora del servicio al cliente.

PREGUNTA 3 ¿Tiene un sistema de manejo de quejas?



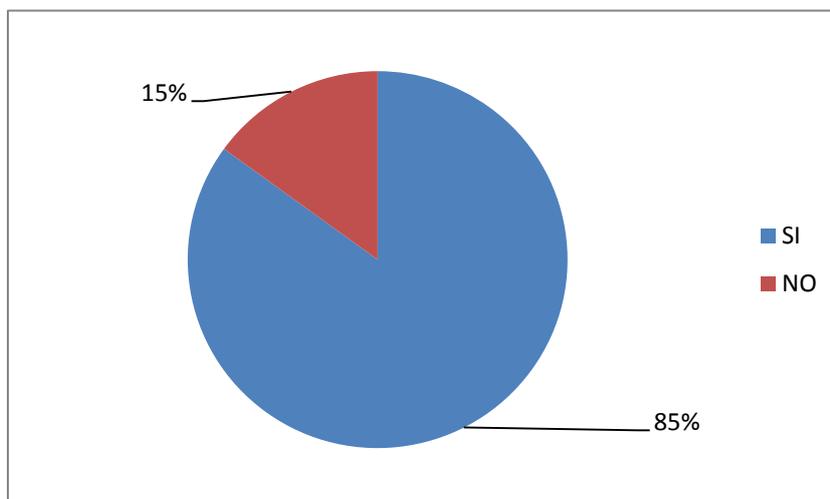
Como se podía esperar dentro de la hipótesis de nuestro proyecto. La mayoría de los hoteles no tienen sistemas de manejos adecuados de quejas para dar solución a los huéspedes ni poseen manuales para que los clientes internos se capaciten para el trato con los huéspedes.

PREGUNTA 4 ¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.



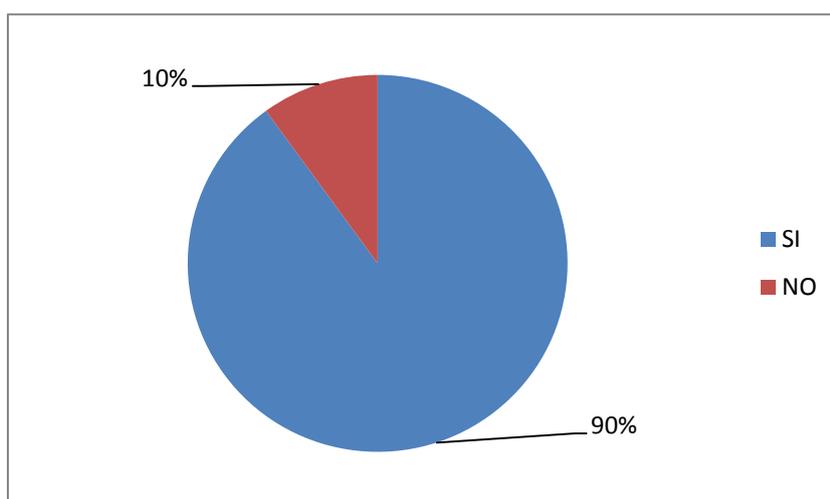
De igual manera esta pregunta se conecta con la de los clientes y recibimos un resultado similar el tipo de servicio se encuentra percibido entre muy bueno y bueno sin embargo no llena las expectativas de los clientes y los administradores de los hoteles en cuanto al mejor servicio al cliente y el manejo de quejas.

PREGUNTA 5 ¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?



Dentro de este resultado si es sorpresivo que los hoteles busquen la estandarización de los servicios y trato al cliente de manera directa para de esta manera brindar un servicio de calidad y captar una mayor cantidad de clientes, sin embargo esperan estandarizarlos de manera individual y no grupal.

PREGUNTA 6 ¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?



La mayor parte de los administradores concuerdan que al tener estándares se mejora la competitividad y rentabilidad de sus negocios debido a la reducción de costos y al mejor servicio en cuanto a la calidad y como lo van a percibir sus clientes.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Luego de haber analizado los resultados de ambas investigaciones de mercados, la historia de la hotelería dentro de la ciudad de Quito y el país además de tener la oportunidad de conversar con distintas personas relacionadas con la actividad turística y con los mismos turistas, podemos llegar a varias conclusiones siendo esta la principal: “tanto los hoteles como los clientes buscan la estandarización de los procesos de servicio al cliente.

En base a esta conclusión principal podemos decir que es factible y en ciertos casos necesarios la creación y la implementación de un manual de servicio al cliente para hoteles de 3 y 4 estrellas dentro de la ciudad de Quito.

Debido a la gran aceptación de los hoteles y clientes para que esto se realice a continuación se procederá a la creación de dicho manual que se basara en los departamentos más críticos de los hoteles.

Gracias a la investigación se pudo constatar que son recepción y alimentos y bebidas, y a la sugerencia de sistemas de manejo de quejas para los hoteles antes mencionados.

Por último la conclusión que se pudo obtener de la realización del proyecto es que la industria de la hotelería en el país y en especial dentro de la ciudad de Quito está tomando un giro hacia la mejora y la especialización en este tema del turismo.

4.2 RECOMENDACIONES

Como recomendaciones para la industria en general se debe dar un mayor énfasis a la estandarización de procesos y al conocimiento de cómo crear estándares tanto en procesos como servicios además de la capacitación y conocimiento adecuados para poder implementar este tipo de innovación dentro de la industria, ya que esto nos llevara a un mejor camino como país y en especial como destino turístico y así se podrá generar una marca país que sobresalga por su calidad y buen trato a los turistas además de sus grandes atractivos culturales, naturales e históricos que cuenta nuestro país.

Por último la recomendación final será que siempre busquen la mejora de la calidad y de sus servicios en cuanto al ámbito profesional nunca se debe dejar de seguir la mejora continua y tampoco descuidar la mejora del ser como tal tanto en lo profesional como en lo personal para que así podamos llegar a ser un país de primero mundo en todos los sentidos y progresar como ello.

Se recomienda el uso de este manual de servicio al cliente para capacitación del personal que se encuentra en el hotel y para la implementación de estándares bases para la mejora de la calidad del servicio.

CAPÍTULO V

5 MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y EL SERVICIO AL CLIENTE, PARA HOTELES DE 2 Y 3 ESTRELLAS



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

**MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE
PARA HOTELES DE 2 Y 3 ESTRELLAS**

**AUTOR:
AGUSTÍN VINUEZA HERRERA**

**AÑO:
2012**

ÍNDICE

VOCABULARIO DE TÉRMINOS.....	3
LAS 10 REGLAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE.....	4
EL TRATO CON EL CLIENTE.....	4
ESTÁNDARES DE SERVICIO.....	5
RELACIÓN CON EL CLIENTE.....	6
PRESENTACIÓN PERSONAL.....	7
DE LA MUJER.....	7
DEL VARÓN.....	7
ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTAL.....	8
ORGANIGRAMA DEPARTAMENTAL.....	8
DEPARTAMENTOS DEL HOTEL.....	9
GERENCIA GENERAL (DIRECCIÓN).....	10
DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO.....	10
RECEPCIÓN.....	10
CONSERJERÍA.....	12
PISOS.....	13
DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	14
DEPARTAMENTO TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO.....	14
DEPARTAMENTO COMERCIAL.....	15
DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	15
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO.....	15
SUBDEPARTAMENTO DE RESERVAS.....	16
FUNCIÓN.....	16
TIPOS DE HABITACIÓN.....	16
TIPOS DE ALOJAMIENTO.....	17
SISTEMAS DE RESERVAS.....	17
PRECIOS Y TARIFAS.....	19
POLÍTICAS DE PRECIOS.....	20

TIPOS DE TARIFA.....	21
ETIQUETA TELEFÓNICA.....	22
ÁREA DE HABITACIONES.....	23
RESERVAS.....	23
BUENAS PRÁCTICAS.....	24
SERVICIO.....	24
RECEPCIÓN.....	24
BUENAS PRÁCTICAS.....	25
SERVICIO.....	25
HOUSEKEEPING.....	25
BUENAS PRÁCTICAS.....	26
SERVICIO.....	26
PROCESO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y DESPEDIDA DEL PÚBLICO.....	26
ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	27
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	27
BUENAS PRÁCTICAS.....	28
SERVICIO.....	28
PROCESO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y DESPEDIDA DEL PÚBLICO.....	29

VOCABULARIO DE TÉRMINOS

- Estándar: Modelo, norma, patrón de referencia.
- Informe: Conjunto de datos o instrucciones.
- Registro: Libro donde se apuntan noticias o datos.
- Lenguaje Corporal: Es la indicación física de la buena voluntad para servir.
- Servicio Personalizado: Servicio que se brinda para hacer sentir al cliente único y especial.
- Factor Diferencial: Es el factor que diferencia a la empresa de las otras empresas y le da su valor agregado.

LAS 10 REGLAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE

1. Esfuérate en conocer al cliente y sus necesidades, se capaz de ponerte en su lugar.
2. Considera tu imagen personal como parte del servicio.
3. Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.
4. Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.
5. No digas NO, busca una solución.
6. Escucha con atención y exprésate con claridad.
7. Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
8. Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
9. Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
10. Conoce bien el destino en el que te encuentras.

EL TRATO CON EL CLIENTE

Siempre se debe tratar al cliente con amabilidad, enfrentando positivamente el estado de humor del cliente ya que este puede variar dependiendo de su día.

Los clientes siempre deben ser recibidos amablemente en cualquier área que se encuentren.

Emplear un tono de voz amable tanto con los clientes como con nuestros compañeros de trabajo.

No hacer comentarios negativos de la empresa o de los compañeros de trabajo a los clientes.

El personal debe esforzarse en reconocer y conocer los gustos y preferencias de los clientes habituales, para brindar un servicio personalizado.

Cuando no se pueda resolver alguna solicitud de un cliente debido a problemas con la política de la empresa se le debe dar una disculpa y acercarle el formulario para realizar su queja.

Todo tipo de comunicación enviado por los clientes o los proveedores se debe contestar dentro de los plazos previstos por la empresa.

ESTÁNDARES DE SERVICIO

El servicio al cliente siempre tiene la primera prioridad.

Todos los empleados antes de trabajar sin supervisión directa deberán estar entrenados.

Todo el personal del hotel deberá utilizar siempre los uniformes de acuerdo a la política de presentación personal.

Siempre se deberá mantener el área de trabajo limpia, ordenada y con todos los materiales necesarios para la atención al cliente.

Un empleado previo a designación deberá supervisar siempre el buen funcionamiento del hotel.

El supervisor debe asegurarse de que se le ofrezca todo lo que el cliente necesite en todas las áreas del hotel.

Los clientes deben ser ubicados inmediatamente al momento de ingresar a cualquier servicio que preste el hotel.

RELACIÓN CON EL CLIENTE

- El personal es accesible para el cliente lo que quiere decir que:
- Se encuentra siempre a la vista del cliente.
- En caso de que exista un mostrador o barra se intentará, en la medida de lo posible, no dar la espalda al cliente.
- Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los clientes que en ella se encuentran.
- Cuando un cliente se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, este le atenderá con amabilidad verificando que el cliente satisface su demanda, o lo atiende una persona competente cuando no se trata de su área de actuación.
- Se deberá primar la rapidez en la atención al cliente presencial.

El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un cliente se dirige a él. En caso de que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.

- En caso de que se esté ocupado cuando llega un cliente con otro cliente, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el cliente en espera.

En caso de que se esté ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del cliente.

PRESENTACION PERSONAL

DE LA MUJER

Vestimenta

- Deberá usar obligatoriamente el uniforme definido por la empresa para el cargo.
- Peinado
- El peinado debe dejar la cara completamente despejada, si el cabello sobre pasa los hombros deberá ser recogido.
- Maquillaje
- Su uso es obligatorio debe ser con tonos que armonicen con la piel y sombras que estén de acuerdo a la vestimenta no en exceso.
- Manos y Uñas
- Deberán estar siempre limpias y bien presentadas, no uñas largas.
- Lentes
- Los anteojos de sol no están permitidos durante el servicio.

DE LOS VARONES

Vestimenta

- Deberá usar el uniforme que haya sido definido para su cargo por la empresa siempre con camisa limpia y zapatos lustrados.
- Peinado

- Deberá mantener el cabello correctamente peinado y/o tomado, afeitarse todos los días.
- Manos y Uñas
- Deberán estar siempre limpias y bien presentadas, no uñas largas.
- Lentes
- Los anteojos de sol no están permitidos durante el servicio.

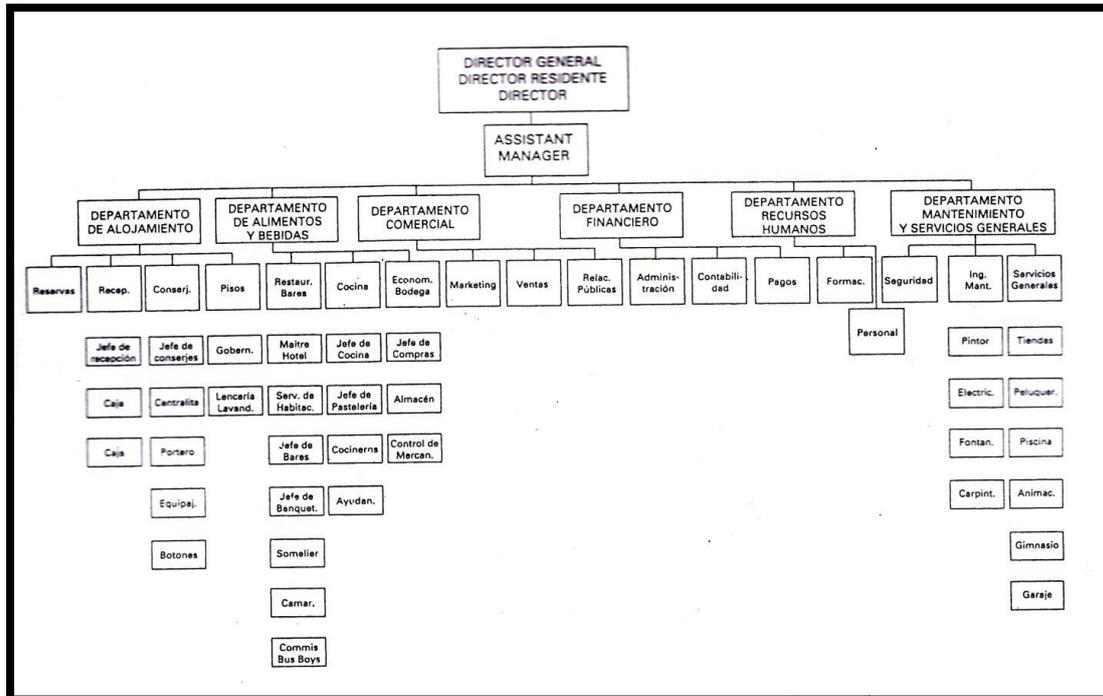
ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTAL

Cuando hablamos de hoteles y su organización interna, nos referimos a que estos establecimientos por lo general; se dividen en departamentos que a su vez, estos se subdividen en sub departamentos o en diferentes áreas para el correcto desarrollo de la actividad.

ORGANIGRAMA DEPARTAMENTAL

El éxito de una organización dependerá en gran parte de la coordinación y la sincronización que exista entre todos ellos. Los organigramas dependerán de distintos factores como el tamaño, la categoría del establecimiento, el sistema de trabajo, etc. mientras más grande es la organización por lo general el organigrama es más extenso y se tiende a las especializaciones departamentales. Mientras más pequeña la empresa, la organización es más reducida y las personas o departamentos asumen varias funciones. También se tienden a utilizar organigramas más extensos en hoteles dependiendo de su tipología como por ejemplo: los hoteles de ciudad que por tener varios servicios de demanda inmediata, tienden a crear más posiciones y a tener más personal,

por otro lado, los hoteles de playa por tener un estadia más extensa y las actividades de sus huéspedes; tienden a establecer organigramas más reducidos.



(Gonzales, 2003)

DEPARTAMENTOS DEL HOTEL

Cuando hablamos de hoteles y su organización interna, nos referimos a que estos establecimientos por lo general; se dividen en departamentos que a su vez, estos se subdividen en sub-departamentos o en diferentes áreas para el correcto desarrollo de la actividad.

GERENCIA GENERAL (DIRECCIÓN)

- **Planificación:** Fijación de los objetivos generales del hotel y de la determinación de políticas, planes y presupuestos para el cumplimiento de los objetivos propuestos en un lapso de tiempo.
- **Organización:** Definición de la estructura organizativa y jerárquica del hotel, establecimiento de las funciones, tareas y responsabilidades de los distintos departamentos.
- **Gestión:** Desarrollo adecuado de las tareas y responsabilidades asignadas a través de motivación y liderazgo.
- **Control:** Comparación de los resultados obtenidos con las previsiones iniciales y corrección de las desviaciones dictadas.

DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO

Es de suma importancia ya que generalmente es el departamento que genera la mayor cantidad de ingresos ya que cumple la actividad principal del hotel que es la venta de servicios de alojamiento. Se subdivide en:

- **RECEPCIÓN**

Es el principal nexo entre el hotel y el cliente. Su principal actividad es la venta de habitaciones y desempeña un papel importante en la comunicación con los demás departamentos. Se subdivide en:

- **RESERVAS**

- Venta correcta de habitaciones.
- Control de las ventas realizadas.

- Contestar peticiones de reservas a través de los distintos canales correo, teléfono, fax correo electrónico, etc.
- Control de depósitos enviados a la caja.
- Confecciona la hoja de reservas, planning, libro de reservas y demás documentos.
- Informa al resto de departamentos sobre atenciones especiales, clientes VIPs, grupos, regímenes, ocupación, disponibilidad, etc.
- Facilita la documentación de los futuros clientes a mostrador con un día de anticipación.
- Archivar toda la documentación procedente de la reserva tanto priori como después del registro y salida del cliente.

- **MOSTRADOR**

- Planificación de las habitaciones.
- Control de las habitaciones: ocupadas, libres, bloqueadas.
- Supervisar la reserva y demás documentación de las llegadas previstas.
- Registro de clientes: check-in y check-out.
- Cumplimentar la documentación.
- Otorgar la habitación según la petición del cliente.
- Informar del movimiento de clientes a todos los departamentos.
- Cambios de habitaciones.
- Comprobación y verificación de fechas de salida.
- Atención al cliente durante la estancia.
- Control de producción de la venta de habitaciones.
- Apertura de facturas.
- Estadísticas.

- **MANO CORRIENTE**

- Cargo de los conceptos consumidos por los clientes.
- Control de facturas.
- Supervisar el saldo.
- Cuadrar las liquidaciones de los departamentos y servicios.
- Cierre diario.
- Cálculo de comisiones: agencias de viajes y compañías de crédito.
- Calcular las deducciones.
- Cumplimentar toda la documentación.

- **CAJA**

- Cobro de facturas.
- Cambiar moneda extranjera.
- Control de cobros de seguridad.
- Confeccionar las liquidaciones de facturas cobradas por efectivo y crédito.
- Liquidación de caja y divisas.
- Cumplimentar documentación del departamento.
- Autorizar la salida de equipajes.

- **CONSERJERÍA**

La conserjería debe estar separada de la recepción o mostrador (físicamente), en hoteles 5 estrellas. En el resto de establecimientos se encuentra fusionados estos dos sub departamentos.

Sus funciones son:

- Asistencia en llegadas y salidas.
- Control de viajeros, entradas y salidas.
- Control de llaves.
- Equipajes.
- Información del hotel.
- Correspondencia de los clientes.
- Teléfonos.
- Puerta principal.
- Mensajes.
- Reservas de billetes, tickets aéreos, etc.
- Venta de varios.
- Prensa.
- Despertador.
- Vigilancia de noche.
- Encargos dentro y fuera del hotel.

- **PISOS**

El departamento de pisos se encarga de preparar el producto más importante del hotel: la venta de habitaciones,

Sus funciones son:

- Limpieza y mantenimiento de las unidades de alojamiento.
- Conservación de mobiliario y encerres.
- Limpieza de pasillos, escaleras, zonas nobles, etc.
- Revisión de habitaciones (control de entradas - salidas).
- Cambios de ropa.

- Atención al cliente.

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Es un departamento productivo y operacional que ofrece servicios básicos de restauración. El buen funcionamiento de este departamento no solo traerá consigo un aumento del beneficio sino que además, se constituirá en un excelente argumento para elevar el prestigio del hotel.

- Restaurante y bar.
- Cocina.
- Economato y bodega.
- Banquetes.

DEPARTAMENTO TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO

Sus funciones básicas son preventivas y correctivas en relación al inmueble, instalaciones básicas, maquinaria, mobiliario y zona exterior del hotel. Debe garantizar el perfecto funcionamiento de todas las instalaciones. Protege los bienes y las personas relacionadas con el hotel (clientes y empleados).

- Carpintería.
- Plomería.
- Electricidad.
- Mecánicos.
- Pintura.
- Seguridad.

DEPARTAMENTO COMERCIAL

Es un departamento que tiene la función de dar a conocer el establecimiento.

Se divide en:

- Publicidad.
- Relaciones públicas
- Ventas.
- Animación.

DEPARTAMENTO FINANCIERO

Es un departamento que está formado por sub departamentos de contabilidad, finanzas y administración.

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Es un departamento que tiene como función principal dirigir y organizar el talento humano del hotel.

Se subdivide en:

- Capacitación.
- Nóminas.
- Selección y reclutamiento.

SUBDEPARTAMENTO DE RESERVAS

- **FUNCIÓN**

Una de las principales funciones del departamento principales es el perfecto conocimiento de la oferta y disponibilidad de las habitaciones.

Para alcanzar el objetivo señalado hay que conocer a la perfección el producto:

1. Cantidad de habitaciones.
2. Capacidad máxima de las mismas.
3. Situación de las habitaciones.
4. Decoración, características y servicios de las habitaciones (secador, aire acondicionado, tv, video, mini-bar, etc.).
5. Servicios del hotel y sus respectivos precios y horarios (lavandería, gimnasio, salón de belleza, etc.).

- **TIPOS DE HABITACIONES**

1. Suites: son dos o más habitaciones dobles con su respectivo cuarto de baño y al menos un salón común.
2. Junior suites o semi-suite: se trata de una habitación doble que dispone de un salón.
3. Habitación individual o single room: compuesta por una sola cama y baño.
4. Habitación doble: Con capacidad para dos personas pudiendo existir las siguientes clases:
 - Estándar: Dos camas dobles separadas
 - Twin: Dos camas individuales separadas
 - Cama matrimonial

- **TIPOS DE ALOJAMIENTO**

Con referencia a los regímenes que se pueden ofrecer, se detallan las siguientes modalidades.

- Solo alojamiento (A) Accommodation only, (B) (EP) European plan.
- Alojamiento y desayuno (HD), room and breakfast (BB), continental plan (CP).
- Media Pensi3n (MP), Half Board (HD), Modified American plan (MAP).
- Pensi3n completa (PC), Full Board (FB), American plan (AP)
- Todo incluido, All inclusive.

- **SISTEMAS DE RESERVAS**

A) Agencias de viajes: empresas que se dedican a la organizaci3n y medici3n de servicios turísticos.

Se clasifican en:

- Mayoristas: Son las que crean un producto, es decir, elaboran los paquetes turísticos y solamente pueden vender a agencias de viajes minoristas.
- Minoristas: Su funci3n principal es la de la intermediaci3n, vendiendo el producto de las mayoristas al consumidor final, aunque tambi3n pueden elaborar toda clase de servicios y paquetes turísticos pero solamente dirigidos al cliente o usuario final, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias.
- Mayoristas y minoristas: Son aquellas que desarrollan simultáneamente las actividades de los dos grupos anteriores.
- Tour operadores: se trata de grandes agencias cuya principal funci3n es de la producir paquetes turísticos en gran escala. Normalmente se denominan turoperadores a un gran holding de empresa del sector.

Agencias de viajes, compañías aéreas, hoteles etc.

- B) Central de reservas: pueden pertenecer a una cadena hotelera, a una asociación de hoteles independientes o funcionar como oficinas de representación hotelera.

En una cadena todos los hoteles son gestionados por una misma propiedad mientras que en la asociación, son hoteles de distintos propietarios que se agrupan en torno a estas asociaciones para competir con las grandes cadenas. Normalmente, los hoteles asociados pagan una cuota que serviría para realizar inversiones en material promocional, en mejora del sistema, etc. En otros casos se paga una pequeña comisión por cada reserva que se tramite a través de las mismas.

Las oficinas de representación se constituyen en empresas independientes cuyo funcionamiento es parecido al de las agencias de viajes; ofreciendo a los hoteles sus servicios de representación y reservas a cambio de determinadas cuotas de conexión y comisiones sobre las reservas formalizadas. Cadenas hoteleras, asociaciones de hoteles independientes, hoteles independientes, etc. pueden formar parte de las mismas.

Estas centrales y oficinas de representación tramitan las reservas utilizando diferentes sistemas entre los que podemos citar entre los más habituales los siguientes:

- Telefónicas: La agencia de viajes se pone en contacto con la central u oficina a un toll free call, ó llamadas gratuitas. La central suele contar con cupos de hoteles. Envían las reservas confirmadas por fax o email.
- Interconexión: Se da entre ordenadores del hotel y la central de reservas, usualmente cuando pertenecen a la misma cadena; así las reservas pasan inmediatamente al ordenador del hotel.
- Reservas de voz: A través de una central telefónica o call center, a las que se puede dirigir tanto los clientes particulares como las agencias de viajes.

- GDS (Global Distribution System/ Sistema Global de Distribucion): Los más importantes son Amadeus, Galileo, Sabre y Worldspan. Se pueden definir como sistemas informáticos que permiten a agentes de viajes de todo el mundo reservar vuelos, habitaciones de hotel, automóviles de alquiler, etc. Representan un importante canal de distribución para los hoteles. La implantación es costosa y solamente las grandes cadenas pueden acceder al canal de distribución. También es limitado ya que no puede mostrar fotografías o descripciones más detalladas.
- Internet: Cada vez son más las empresas que toman posición a través de la red, incluidos los propios GDS. Las ventajas de utilizar este sistema son:
 - La información llega al consumidor final.
 - Resulta fácil su manejo por parte del usuario.
 - Se puede facilitar información detallada: fotografías de todas las instalaciones del hotel, planos, videos, últimas ofertas, etc.
 - En algunos casos las reservas pueden ser confirmadas en el acto.
 - No es excesivamente costoso para el propietario del establecimiento hotelero.
- **PRECIOS Y TARIFAS**

TARIFAS: Es una tabla o catálogo de los precios que se debe pagar por los servicios. Es un conjunto de precios o elementos.

PRECIO: Es el valor monetario que se estima de un bien o servicio. Los elementos que conforman el PVP (Precio de Venta al Público) son:

- Coste fijo
- Coste variable
- Beneficio

- Porcentaje de personal
- IVA (Impuesto al Valor Agregado)

Todos estos elementos se juntan y nos dan como resultado final el PVP, a través de una fórmula.

$$\begin{array}{c}
 \text{Coste Fijo} \\
 + \\
 \text{Coste Variable} \\
 + \\
 \text{Beneficio} \\
 + \\
 \text{Porcentaje de personal} \\
 + \\
 \text{IVA} \\
 = \\
 \text{PVP}
 \end{array}$$

○ POLÍTICA DE PRECIOS

CALIDAD DEL PRODUCTO ELEVADA

Precio Elevado	—————>	Estrategia de Prestigio
Precio Medio	—————>	Estrategia de Penetración
Precio Bajo	—————>	Estrategia de Ataque sobre los Precios

CALIDAD DE PRODUCTO MEDIA

Precio Elevado	—————>	Estrategia de Precio Alto
Precio Medio	—————>	Estrategia de Calidad Media
Precio Bajo	—————>	Estrategia de precios competitivos

CALIDAD DE PRODUCTO BAJA

Precio Elevado	—————>	Estrategia de Ganancias a Corto Plazo
Precio Medio	—————>	Estrategia de Precio Medio
Precio Bajo	—————>	Estrategia de Servicios a Precio Bajo

○ **TIPOS DE TARIFAS**

- Tarifa oficial de turismo: Conocida como Rack Rate. Es la tarifa más alta y que debe ser publicada en diferentes medios.
- Tarifa oficial del hotel: Pocas veces coincide con la Tarifa Rack. Se ajusta más a la realidad. Se aplica a clientes con los cuales no se ha establecido negociación previa.

- Tarifa corporativa/ corporate rate: Aplicables a empresas, hombres de negocios y empresas que sean clientes. Es obligación del hotel dar una tarifa corporativa si el cliente lo solicita.
 - Tarifa de empresa o preferencial: Es similar a la anterior pero se otorga a empresas con gran volumen de operación con el hotel.
 - Tarifa de grupos: Aplicable a un número de personas que se hospedan juntos (por ejemplo de 10 a 20). Aplican gratuidades en algunos casos se promocionan a través de agencias de viajes y tour operadores.
 - Tarifa de oferta/ fin de semana/ vacacional: tarifas que se ofrecen en épocas de poca ocupación.
 - Tarifas FIT's o Foering International Travel: Tarifas ofertadas a tour operadores y mayoristas como precio de grupo pero aplicables a salidas individuales.
 - Tarifa promocional: Es una de las más utilizadas aplicándose a épocas del año en que la ocupación es baja.
-
- **ETIQUETA TELEFONICA**
 - Todas las llamadas deben ser contestadas no más allá de la tercera vez que suena.
 - Todas las llamadas deben ser contestadas de manera uniforme y cortes.
 - Llamadas Externas
 - Saludando: Buenos Días, Buenas Tardes, Buenas Noches.
 - Identifico la empresa: Hotel.....
 - Identificando quien responde: Habla.....
 - Identificando las necesidades del cliente: ¿en qué le puedo ayudar?
 - Llamadas Internas
 - Saludando: Buenos Días, Buenas Tardes, Buenas Noches.

- Identifico departamento: Administración.
- Identifico quien responde: Habla.....
- Si la llamada es para otra unidad del hotel se lo debe comunicar al cliente y darle el numero de la extensión directa.
- Si la llamada es para otra unidad se lo debe comunicar con esta de inmediato al cliente siempre diciendo: un momento lo comunico.
- Las llamadas externas no deben quedar esperando en la línea, si el cliente desea esperar se debe verificar cada 20 segundos si el cliente desea seguir esperando o dejar el mensaje.

Todos los mensajes telefónicos que requieran respuesta deben ser contestados personalmente en menos de 24 horas.

Si al estar hablando por el teléfono se presenta un cliente se debe hacer contacto visual con este para indicarle que notamos su presencia.

Se debe evitar interrumpir una conversación telefónica y si es que es realmente necesario se debe decir: ¿me disculpa un momento por favor? Lo atiendo enseguida.

Siempre se debe realizar la despedida cordial y siempre pronunciando el nombre de la empresa por ejemplo: gracias por llamar al hotel

Siempre colgar el teléfono después que el cliente lo haga.

ÁREA DE HABITACIONES

RESERVAS

Corresponde a las acciones necesarias para tomar y registrar el pedido o necesidad de la acomodación del cliente, sea una persona o un grupo que necesite un bloqueo de habitaciones para su llegada.

- **BUENAS PRÁCTICAS**

En este departamento como principal buena práctica de servicio es siempre ofrecer lo que se tiene y lo que se puede cumplir para así mantener el alto estándar de calidad que se tiene para satisfacción al cliente, dando siempre la información correcta y oportuna para que nuestro cliente siempre este bien informado y consiente de todo lo que ofrecemos.

- **SERVICIO**

El servicio que se prestara en este departamento y que se lo realizara por todo el personal involucrado en reservas es fundamentalmente llevado con la verdad, la honestidad y siempre buscando ofrecer todo lo que se puede cumplir a nuestros huéspedes y potenciales clientes para que de esta se mantenga el nivel de expectativa y no se tenga el problema de incumplimiento en lo ofertado.

RECEPCIÓN

Incluye todas las acciones que debe ejecutar el personal de recepción para el recibo y registro de los huéspedes, atender sus necesidades de información y ayuda, asi como dar la salida al huésped.

Involucrando actividades criticas para la operación como son:

- Arribo y registro (Check-in)
- Atención de requerimientos.
- Salida del huésped (Check-out)

- **BUENAS PRÁCTICAS**

Dentro de las buenas prácticas para este departamento lo que se busca es siempre mantener una postura cordial, firme y que brinde confianza al huésped para que este se sienta cómodo con el personal de este departamento.

Siempre mantener una sonrisa ser rápido en el proceso tanto de check-in como de check-out y siempre estar presto para atender cualquier duda o inquietud de nuestros huéspedes.

- **SERVICIO**

Nuestro servicio se caracteriza por ser personalizado es por eso que todo el personal de este departamento tiene que estar familiarizado con los nombres, gustos y preferencias de todos nuestros huéspedes así como lo que ellos quieren y necesitan en sus habitaciones para que de esta manera causar una sorpresa dentro de la mente de nuestros huéspedes al verse anticipados por nuestro personal en sus gustos.

HOUSEKEEPING

Comprende las acciones y trabajo que realiza el personal para preparar y disponer las habitaciones y atender los requerimientos del huésped cuando este en su habitación, incluye el trabajo de camareras y mucamas.

- **BUENAS PRÁCTICAS**

Dentro de este departamento como buena práctica se debe tomar en cuenta el tiempo que se demore en arreglar las habitaciones de los huéspedes, la limpieza y siempre la efectividad y seguridad que brindamos a nuestros huéspedes al momento de realizar el proceso de housekeeping, siempre manteniendo un estándar en todos los procesos para así garantizar la seguridad de este departamento con sus procesos.

- **SERVICIO**

Nuestro personal debe ser muy atento y en especial observador para descubrir esos pequeños gustos que tienen nuestros huéspedes en cuanto a la limpieza, arreglo y armonía de sus habitaciones para hacerlos sentir como en casa y hacer que nuestros clientes se sientan cómodos con el personal y que nuestro personal en especial cuando entre en contacto con los huéspedes mostrar una sonrisa y una cordialidad y calidez hacia ellos.

- **PROCESO DE RECEPCION, ATENCION Y DESPEDIDA DEL PÚBLICO**

- El cliente siempre tiene la prioridad.
- Todos los clientes deben ser saludados inmediatamente después de su entrada y se debe hacer contacto visual, el saludo con frases como: Buenas tardes señor, bienvenido al hotel
- En caso de que el cliente debe esperar para ser atendida se le debe avisar esta situación por ejemplo: ¿Señor puede esperar Minutos? le atenderé enseguida.

- El cliente debe ser atendido no más allá de 2 minutos después de su llegada.
- Durante el proceso de atender al público se debe incluir:
 - Sonrisa y contacto visual.
 - Tono de voz cálido y amistoso.
 - Llamarlo por su nombre cuando sea posible.
- Si durante la atención suena el teléfono se debe pedir permiso para contestarlo por ejemplo: Señor ¿me permite atender el teléfono? Lo sigo atendiendo enseguida.
- Siempre al momento de despedir un cliente se deberá utilizar una frase amable y desear un buen día como por ejemplo: gracias por venir que tenga un buen día.
- Antes que el cliente se retire se debe preguntar si el servicio que recibió fue de su agrado y lleno sus expectativas y resolvió sus necesidades.

ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- **SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Corresponde a las acciones que debe ejecutar el personal de alimentos y bebidas para tender al público y servir los alimentos y bebidas en las áreas destinadas para ello en el hotel, involucra las siguientes actividades:

- Venta/Toma de pedido.
- Preparación de alimento y/o bebida.
- Entrega del pedido.
- Cobro del servicio.

- **BUENAS PRÁCTICAS**

Lo principal en este departamento como buena práctica es la de buenas prácticas de manipulación de alimentos para brindar una seguridad sanitaria y alimenticia para todos nuestros huéspedes, esto no solo aplica para el personal de la cocina sino también para el personal de servicio que está también en contacto con los alimentos justo antes del momento que el cliente se los sirve.

- **SERVICIO**

En lo que respecta con el servicio y atención al cliente en este departamento como es uno de los que más contacto tiene debemos concentrarnos en siempre mantener una buena presencia y expresar confianza, tranquilidad y seguridad a nuestros huéspedes para que de esta manera ellos estén relajados al momento del servicio, además se debe tomar en cuenta los gustos que tiene cada uno para que así podamos anticiparnos como por ejemplo conocer el tipo de desayuno preferido de nuestros clientes y ya tenerlos listos y así sobrepasar las expectativas y generar una fidelización de nuestros clientes.

- **PROCESO DE RECEPCION, ATENCION Y DESPEDIDA DEL PÚBLICO**

- El cliente siempre tiene la prioridad.
- Todos los clientes deben ser saludados inmediatamente después de su entrada y se debe hacer contacto visual, el saludo con frases como: Buenas tardes señor, bienvenido al hotel
- En caso de que el cliente debe esperar para ser atendida se le debe avisar esta situación por ejemplo: ¿Señor puede esperar Minutos? le

atenderé enseguida.

- El cliente debe ser atendido no más allá de 2 minutos después de su llegada.
- Durante el proceso de atender al público se debe incluir:
 - Sonrisa y contacto visual.
 - Tono de voz calido y amistoso.
 - Llamarlo por su nombre cuando sea posible.
- Si durante la atención suena el teléfono se debe pedir permiso para contestarlo por ejemplo: Señor ¿me permite atender el teléfono? Lo sigo atendiendo enseguida.
- Siempre al momento de despedir un cliente se deberá utilizar una frase amable y desear un buen día como por ejemplo: gracias por venir que tenga un buen día.
- Antes que el cliente se retire se debe preguntar si el servicio que recibió fue de su agrado y lleno sus expectativas y resolvió sus necesidades.
- En la venta/toma de pedido se debe saludar al cliente y entregarle la carta.
- Al cliente se le debe preguntar si tiene reserva y cuál es su lugar de preferencia.
- La preparación del pedido se lo realizara en cocina siguiendo los estándares establecidos.
- En la entrega del pedido el mesero lo realizara.
- Siempre esperar a que el cliente decida que se le pase la cuenta y no insistir pese a que el turno haya terminado.

REFERENCIAS

- CAPTUR. (2010). CAPTUR. Retrieved 2011 from <http://www.captur.com>
- Gonzales L, & Talon P.,(2003). Dirección Hotelera Operaciones y Procesos, Editorial Síntesis S.A.
- Godoy, D. (n.d.). Reseña Historica de la Hoteleria. Quito, Pichincha, Ecuador.
- IHG. (2011). INTERCONTINENTAL HOTELS GROUP. Retrieved 2011 йил OCTUBRE from <http://www.ihgplc.com/index>.
- (KAYE) CHON, KYE-SUNG y RAYMOND T SPARROWE (2001).ATENCION AL CLIENTE EN HOSTELERIA. PARANINFO (THOMPSON LEARNING).
- KASAVANA, MICHAEL y RICHARD M BROOKS (1998). MANAGING FRONT OFFICE OPERATIONS. FIFTH EDITION EDUCATIONAL INSTITUTE (AMERICAN HOTEL AND MOTELASSOCIATION).
- Marriott, J. W. (03 de 2012).
- Menestres, J.(2003). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera, Gestión 2000, Barcelona.
- MINTUR. (2008 йил AGOSTO). MINISTERIO DE TURISMO. Retrieved 2011 йил OCTUBRE from ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS EN EL MINISTERIO DE TURISMO: <http://www.turismo.gob.ec/>
- MINTUR. (2011 йил AGOSTO). MINISTERIO DE TURISMO. Retrieved 2011 йил OCTUBRE from ESTADISTICAS TURISTICAS: <http://www.turismo.gob.ec/>
- OMT. (n.d.). www.omt.com. Retrieved 2011 йил diciembre from <http://unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>
- REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS (ALOJAMIENTO). 17 DE DICIEMBRE DE 2002
- SECTOR ALOJAMIENTO. 2010

- SOLER MESTRES, JUAN R (2003).TECNICAS DE GESTION Y DIRECCION HPTELERA. BARCELONA. ESTION 2000.

ANEXOS

- Anexo 1 – Encuestas Clientes
25 Encuestas

- Anexo 2 – Encuestas Hoteles
25 Encuestas

- Anexo 3 – Reglamento General de Actividades Turísticas
NORMA: Decreto Ejecutivo
PUBLICADO: Registro Oficial 726
STATUS: Vigente
FECHA: 17 de Diciembre de 2002

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas X 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de Quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de Quito que ha visitado?

Si X No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

En la recepción no me han entregado el tipo de información que solicité acerca de otras tarifas

5.-¿La administración logró solucionarlo y cómo?

Si X No ___

Ocupándose el administrador de ser el mismo quien me entregue la información

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción ___ Reservas X

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si X No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas 3 estrellas ___ 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de Quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de Quito que ha visitado?

Si No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

Me asignaron una habitación completamente diferente a la que había reservado

5.-¿La administración logró solucionarlo y cómo?

Si No ___ Me cambió de habitación por una de las características que había reservado

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción ___ Reservas

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas ___ 4 estrellas ___
5 estrellas

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si ___ No

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

N/A

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No ___

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas Recepción ___ Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas ___ 4 estrellas 5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

Confusión en el tipo de habitación

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si No ___

Asignándome otra habitación

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción ___ Reservas

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si ___ No

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

N/A

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No ___ N/A

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si ___ No

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

N/A

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No N/A

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

Mal trata al cliente

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas Recepción ___ Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas ___ 4 estrellas X
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si X No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

confusión de habitación

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si X No ___

otorgando una nueva habitación

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción ___ Reservas X

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si X No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas X 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si X No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

Mala presentación en Alimentos y Bebidas

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No X

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas X Recepción ___ Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si X No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas X 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si X No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

La habitación que me entregaron estaba sucia.

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si X No ___ Asignaron una nueva habitación

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción X Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si X No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas 3 estrellas ___ 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

Habitación mal asignada.

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción ___ Reservas

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si ___ No

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

N/A

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No ___ N/A

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas Recepción ___ Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas ___ 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

Problema en la reserva.

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si No ___ *Asignando la habitación correcta*

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si ___ No

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

N/A

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No ___ N/A

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

N/A Alimentos y Bebidas ___ Recepción ___ Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas X 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si X No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

Mala comida.

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No X

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas X Recepción ___ Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si X No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas X 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si ___ No X

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

N/A

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No ___ N/A

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

N/A Alimentos y Bebidas ___ Recepción ___ Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si X No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas ___ 4 estrellas ___
5 estrellas

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si ___ No

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

N/A

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No ___ N/A

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

N/A Alimentos y Bebidas ___ Recepción ___ Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas ___ 4 estrellas 5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

Confusión en habitación reservada .

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si No ___ cambio de habitación y descuento

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción ___ Reservas

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas ___ 4 estrellas 5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si ___ No

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

N/A

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No ___ N/A

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

N/A

Alimentos y Bebidas ___ Recepción ___ Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

confusión en la habitación

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

confusión en la alimentación

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas Recepción ___ Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

Mal trato del personal

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas Recepción ___ Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si ___ No

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

N/A

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No ___ N/A

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción Reservas

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas ___ 4 estrellas 5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si No ___

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

comida de mala calidad

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si No ___

Tomó una hoja de sugerencias

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas Recepción ___ Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTA CLIENTES

1.-¿A qué tipo de hotel llega usted?

1 estrella ___ 2 estrellas ___ 3 estrellas 4 estrellas ___
5 estrellas ___

2.-¿ Cómo califica el servicio que recibe en los hoteles de quito? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

3.-¿Ha tenido algún problema dentro de los hoteles de quito que ha visitado?

Si ___ No

4.-¿Qué tipo de problema tuvo?

N/A

5.-¿La administración logro solucionarlo y cómo?

Si ___ No ___ N/A

6.-¿En qué sectores a tenido mayores problemas en sus visitas?

Alimentos y Bebidas Recepción ___ Reservas ___

7.-¿Cree que se debería implementar un manual para estandarizar el servicio en los hoteles?

Si No ___

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Porque se generan más ganancias a largo plazo porque es parte del marketing vital del establecimiento.

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Porque ayuda a tener nuevos clientes

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Porque el posicionamiento alcanzado hasta ahora es muy bueno.

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Mayor cantidad de clientes.

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Ayuda a generar mayor cantidad de clientes

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si ___ No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción ___ Reservas ___

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si ___ No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No ___

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No ___

¿Por qué?

Aumento de las ventas y los porcentajes de ocupación

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Aumento de la satisfacción del cliente y
retorno del mismo

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si ___ No X

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción X Reservas ___

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si ___ No X

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si X No ___

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si X No ___

¿Por qué?

Reduce fallas en el servicio.

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

MEJOR MEXICA PAIS , más ingreso de turistas .

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Personal más capaz y proactivo.

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

se crea una cultura de servicio y una
marca país

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Aumento de la satisfacción del cliente

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Aumento de la ocupación y gasto promedio

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Mejor manejo de costos y aumento
del consumo

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Mejora la calidad del servicio.

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Aumenta el gasto del cliente

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

MEJORA el feedback y el retorno de 100 huéspedes

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Mejora la calidad y el prestigio del hotel

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

MEJORA el RETORNO de los huéspedes

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si ___ No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción Reservas ___

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No ___

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No ___

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si ___ No

¿Por qué?

El Marketing se encarga de eso.

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

mejorar el manejo de costos.

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si ___ No X

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción ___ Reservas X

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si ___ No X

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si X No ___

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si ___ No X

¿Por qué?

Porque cada tipo de servicio en cada lugar es diferente

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si No

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas Recepción Reservas

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si No

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si No

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si No

¿Por qué?

Ayuda a que la entrega de ser-
vicio sea más uniforme hacia todos
los clientes.

ENCUESTAS HOTELES

1.-¿Posee un manual de servicio al cliente?

Si ___ No X

2.-¿Dónde experimenta las mayores quejas en su hotel?

Alimentos y Bebidas ___ Recepción X Reservas ___

3.-¿Tiene un sistema de manejo de quejas?

Si X No ___

4.-¿Cómo califica el servicio que perciben los huéspedes? Siendo 1 el menor y 5 el mayor.

1 2 3 4 5

5.-¿Cree que se debería estandarizar el servicio al cliente en los hoteles?

Si X No ___

6.-¿Considera que dar un buen servicio al cliente aumenta su competitividad y rentabilidad?

Si X No ___

¿Por qué?

Porque si se estandarizo la manera de la entrega de servicios se satisfacen las necesidades de los clientes.

REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS

NORMA: Decreto Ejecutivo 3400
PUBLICADO: [Registro Oficial 726](#)

STATUS: Vigente
FECHA: 17 de Diciembre de 2002

Categorización

Según el reglamento general de actividades turísticas (2002),

Gustavo Noboa Bejarano
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

Considerando:

Que el Gobierno Nacional está impulsando un proceso de depuración de ordenamiento jurídico ecuatoriano;

Que como resultado de ese proceso, se han expedido ya varios decretos ejecutivos que derogan cuerpos legales obsoletos o inaplicables y que establecen procedimientos unificados;

Que como parte de ese proceso, es necesario reunir en cuerpos jurídicos unificados, los varios reglamentos que se encuentran vigentes y regulan una misma materia;

Que al momento están vigentes varios decretos ejecutivos y acuerdos ministeriales relacionados con la actividad turística, que es necesario concordar y sistematizar en un solo cuerpo normativo;

Que la Comisión Jurídica de Depuración Normativa ha recomendado la expedición de este decreto; y,

En ejercicio de la potestad reglamentaria, prevista en el Art. 171 de la Constitución Política de la República.

Decreta:

EL SIGUIENTE REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS.

TITULO I DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS

Capítulo I DE LOS ALOJAMIENTOS

Sección I Disposiciones Generales

Sgun le mintur...los establecimeitnso hotleros estan categorizados por 5,4,3 -
estrellas y según la captur de lujo, primera.....
Xque????

Art. 1.- Alojamiento.- Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Art. 2.- Categorías.- La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.

Art. 3.- Clasificación.- Los alojamientos se clasifican en los siguiente grupos:

Grupo 1.- **Alojamientos Hoteleros.**

Subgrupo 1.1. Hoteles.

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

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

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

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

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

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

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

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

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

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

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

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

Grupo 2.- Alojamiento Extrahoteleros.

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

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

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

En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados.

Art. 4.- Nomenclatura.- La nomenclatura que se usará para cada actividad será la siguiente:

ACTIVIDAD	NOMENCLATURA
-----------	--------------

Hotel	H
Hotel Residencia	HR
Hotel Apartamento	HA
Hostal	HS
Hostal Residencia	HSR
Pensión	P
Hostería	HT
Motel	M
Refugio	RF
Complejo Vacacional	CV
Campamento Turístico o Camping	Silueta frontal de "carpa" con indicativo de categoría
Apartamento	AP
Cabaña	C.

Art. 5.- Placas distintivas.- Todos los alojamientos deberán exhibir junto a la entrada principal la placa distintiva que consistirá en un cuadrado de metal en el que sobre fondo azul turquesa figurarán, en blanco, la letra o letras correspondientes a la actividad que desarrolle el establecimiento, así como las estrellas que indiquen su categoría.

El Ministerio de Turismo diseñará y elaborará dichas placas y las pondrá a disposición de los usuarios, previo al pago de su valor.

Art. 6.- Uso de denominaciones.- Ningún establecimiento de alojamiento podrá usar denominación o indicativos distintos de los que le correspondan por su grupo y subgrupo, ni otra categoría que aquella que les fuera asignada.

Art. 7.- Modificaciones en los establecimientos.- Toda modificación en la estructura, características o sistema de administración de los establecimientos, que pueda afectar a su clasificación, deberá ser notificada previamente para su aprobación al Ministerio de Turismo.

Sección 2 Hoteles

Art. 8.- Hotel.- Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

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

Art. 9.- Hoteles de cinco y cuatro estrellas.- Los hoteles de cinco y cuatro estrellas deberán además cumplir con lo siguiente:

- Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes;
- Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos;
- Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 59, deberán existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que

deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en éstas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere dolo por parte de éste o de sus empleados;

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

e) Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche.

Art. 10.- Servicios en los hoteles de cinco estrellas.- Los hoteles de cinco estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

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

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

El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones así como su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de piso, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento. Habrá como mínimo una camarera por cada doce habitaciones;

c) De habitaciones que deberá tener personal encargado de atender los pedidos de los huéspedes durante las veinticuatro horas del día, tanto de comidas como de bebidas.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por un Mayordomo, auxiliado por los camareros y ayudantes necesarios.

El Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones deberá conocer, además del español, el idioma inglés;

d) De comedor, que estará atendido por el "Maitre" o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario según la capacidad del alojamiento, cuidando que las estaciones del comedor no excedan de cuatro mesas. Los jefes de comedor deberán conocer, además del español, el idioma inglés.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana.

La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cinco o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

e) Telefónico, en el que existirá una central de por lo menos diez líneas, atendidas permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz; los encargados de este servicio deberán conocer, además del español, el idioma inglés;

f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento;

Esta dependencia deberá contar con lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación; y,

g) Médico debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera.

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

Art. 11.- Hoteles de cuatro estrellas.- Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto.

El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción;

b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones;

c) De habitaciones, para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente. Este servicio deberá estar atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español;

d) De comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo. Los jefes de Comedor, a más de conocer el español, deberán tener por lo menos conocimientos básicos del idioma inglés.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

e) Telefónico. Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán conocer además del español, el idioma inglés;

f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación; y,

g) Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles de la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

Art. 12.- Hoteles de tres estrellas.- Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción;

b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de una Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones;

c) De comedor, que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo.

Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.

d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener, además, conocimientos de inglés;

e) De lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 13.- Hoteles de dos estrellas.- Los hoteles de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanentemente atendido por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de la recepción;

b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza, que será atendido por camareras cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento; debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones;

c) De comedor, que estará atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de diez mesas como máximo.

El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos dos especialidades dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas a las habitaciones será atendido por el personal de comedor;

d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido la recepción;

e) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 14.- Hoteles de una estrella.- Los hoteles de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, permanentemente atendido, dentro de lo posible, por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de recepción;
- b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por camareras, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones;
- c) De comedor, atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento.

El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos una especialidad dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por el personal de comedor;

- d) Teléfono público; y,
- e) Botiquín de primeros auxilios.

Sección 3 Hoteles Residencia

Art. 15.- Hoteles Residencia.- Es hotel residencia todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y tendrá un mínimo de treinta habitaciones.

Los hoteles residencias deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor, cocina y habitaciones.

Sección 4 Hoteles Apartamento

Art. 16.- Hoteles apartamento o apart-hotel.- Es hotel apartamento, o apart-hotel, todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios de un hotel, exceptuando los de comedor. Dispondrá de un mínimo de treinta apartamentos y de muebles, enseres, útiles de cocina, vajilla, cristalería, mantelería, lencería, etc. para ser utilizados por los clientes sin costo adicional alguno. Podrá disponer además de cafetería.

Los hoteles apartamento, además de reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo relativo a los servicios de comedor, cocina y habitaciones, deberán sujetarse a las siguientes disposiciones:

- a) Funcionar en edificios instalados para prestar esta clase de servicios;
- b) Cobrar la tarifa por alojamiento por meses, semanas o días; y,
- c) Incluir en la tarifa por alojamiento la limpieza, una vez al día del apartamento, sus instalaciones y enseres, excluidos los de cocina.

Sección 5 Hostales y Pensiones

Art. 17.- Hostal.- Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

Art. 18.- Pensión.- Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis.

Art. 19.- Hostales y pensiones de tres estrellas.- Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción;
- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;
- c) De comedor, El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;
- d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción;
- e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado; y,
- f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 20.- Hostales y pensiones de dos estrellas.- Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico;
- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;
- c) De comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;
- d) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;
- e) Teléfono público en la recepción; y, Botiquín de primeros auxilios.

Art. 21.- Hostales y pensiones de una estrella.- Los hostales y pensiones de una estrella deberán contar con los siguientes servicios:

- a) Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitaciones y de comedor;
- b) Teléfono público en la recepción; y,
- c) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 22.- Hostales residencia.- Es hostal residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá

disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce.

Los hostales residencia deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hostales de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina.

Sección 6 Hostería, Refugios, Moteles y Cabañas

Art. 23.- Hostería.- Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones.

Art. 24.- Refugio.- Es refugio todo establecimiento hotelero, situado en zonas de alta montaña, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general. Su capacidad no podrá ser menor a seis piezas y podrán prestar sus servicios a través de habitaciones individuales con su correspondiente cuarto de baño, o dormitorios comunes, diferenciados para hombres y mujeres, que pueden contar con literas.

Art. 25.- Motel.- Es motel todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos y próximo a las carreteras, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento en departamentos con entradas y garajes independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de seis departamentos. Deberá prestar servicio de cafetería las veinticuatro horas del día.

En los moteles, los precios por concepto de alojamiento serán facturados por día y persona, según la capacidad en plazas de cada departamento, y serán abonados en el momento de la admisión de los huéspedes, salvo convenio con el cliente.

Art. 26.- Cabañas.- Son cabañas los establecimientos hoteleros situados fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en centros vacacionales, en los que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, en edificaciones individuales que por su construcción y elementos decorativos están acordes con la zona de su ubicación y cuya capacidad no sea menor de seis cabañas.

Art. 27.- Hostería, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas.- Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción las veinticuatro horas del día, atendido por personal capacitado que conocerá, además del español, el idioma inglés. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;
- b) Central telefónica para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio podrá estar atendido por el mismo personal de la recepción;
- c) En los refugios y moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,
- d) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 28.- Hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas.- Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción las veinticuatro horas del día atendido, por personal calificado. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;
- b) Central de teléfonos para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio estará atendido por el personal de la recepción;
- c) En los moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,
- d) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 29.- Hosterías; refugios, moteles y cabañas de una estrella.- Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, atendido las veinticuatro horas del día por personal capacitado. Existirá un mozo de equipajes y mensajero que dependerá de la recepción;
- b) Teléfono público en la recepción;
- c) En los moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,
- d) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 30.- Servicios comunes en hosterías, moteles, refugios y cabañas.- Las hosterías, moteles, refugios y cabañas, cualquiera sea su categoría, deberán disponer además de servicios comunes de comedor y pisos y, en los refugios, de oxígeno y personal adiestrado para administrarlo.

Sección 7 Complejos Vacacionales

Art. 31.- Complejos vacacionales.- Son complejos vacacionales todos los alojamientos ubicados fuera de los núcleos urbanos, cuya situación, instalaciones y servicios permitan a los clientes el disfrute de sus vacaciones en contacto directo con la naturaleza, facilitando hospedaje en régimen de pensión completa, junto con la posibilidad de practicar deportes y participar en diversiones colectivas por un precio especial.

No se regulan por este reglamento los complejos vacacionales instalados con fines de asistencia social y sin ánimo de lucro, por corporaciones de derecho privado o instituciones del Estado. Estas últimas estarán obligadas, únicamente, a comunicar con anticipación su apertura al Ministerio de Turismo, acompañando una memoria descriptiva de sus características, capacidad en plazas, situación, superficie total, instalaciones, servicios y régimen de funcionamiento.

Art. 32.- Servicios en los complejos vacacionales.- Para que un alojamiento sea considerando complejo vacacional deberá prestar como mínimo los siguientes servicios:

- a) De hospedaje y complementarios:
 - Servicio de recepción.
 - Servicio de mantenimiento y limpieza diaria de los alojamientos.
 - Servicio de comedor. Servicio telefónico.
 - Servicio de lavandería y planchado. Servicio de asistencia médica.

- Servicio de venta de "souvenirs" y artículos de uso, frecuente, así como revistas y periódicos.
- Servicio de vigilancia durante el día y la noche de todo el recinto del establecimiento; y,

b) Servicios de carácter deportivo:

Se facilitará a los clientes los artículos necesarios para la práctica de deportes, previo abono del precio que en su caso corresponda.

En las playas o piscinas existirá el servicio de salvamento.

Las comidas serán servidas dentro del horario señalado en el reglamento al que se refiere el artículo 34, el mismo que comprenderá como mínimo un período de dos horas para cada una de las comidas principales. Dentro de este horario, deberán establecerse dos turnos en los complejos vacacionales de dos y una estrellas.

En los complejos vacacionales, cualquiera que sea su categoría, podrá utilizarse en el comedor el sistema de autoservicio.

La asistencia médica será prestada con cargo a los clientes que lo soliciten. En todo caso, el médico realizará una visita diaria, cuyo horario deberá figurar en la recepción y en el exterior de la enfermería.

El servicio de vigilancia estará encomendado a personal especializado, en número suficiente, personal al que corresponderá custodiar todo el recinto del establecimiento, especialmente durante la noche, cuidando que no se introduzcan personas extrañas y que los huéspedes cumplan las prescripciones del reglamento al que se refiere el artículo 34.

Art. 33.- Tarifas en los complejos vacacionales.- Los complejos vacacionales cobrarán una tarifa especial por persona como remuneración por el hospedaje diario, tarifa en la que estará comprendida, además del alojamiento, la pensión alimenticia y el uso y goce normal de todas las instalaciones y servicios del establecimiento, con excepción de las siguientes:

- Campo de golf.
- Pista de tennis.
- Bolos.
- Alquiler de caballos, embarcaciones y demás material y equipo deportivo.

El Ministerio de Turismo autorizará el cobro de un valor adicional por la utilización de los citados servicios o de otros que a su criterio no se encuentren incluidos dentro de la tarifa por hospedaje.

La celebración de veladas folklóricas, bailes, concursos o entretenimientos, dentro de los complejos vacacionales, podrá dar lugar al cobro de un valor adicional, siempre y cuando lo autorice el Ministerio de Turismo.

Art. 34.- Reglamento interno de los complejos vacacionales.- En todos los complejos vacacionales existirá un reglamento de régimen interno, que deberá ser aprobado por el Ministerio de Turismo, figurará en un lugar destacado de la recepción y contendrá las disposiciones a las que deberán sujetarse los huéspedes.

En el reglamento se determinarán las condiciones de funcionamiento del alojamiento, los derechos y deberes de los clientes, los horarios de los diferentes servicios y más regulaciones para la utilización de los mismos.

Sección 8 Campamentos de Turismo

Art. 35.- Campamentos de turismo o camping.- Son campamentos de turismo aquellos terrenos debidamente delimitados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre, en los que se pernocta bajo tienda de campaña (carpa) o remolque habitable, mediante precio.

No se someterán a las normas de este reglamento los campamentos de turismo instalados por corporaciones privadas, por instituciones del Estado, o por entidades de derecho privado que los destinen para uso exclusivo de sus miembros o asociados y que no persigan fines de lucro. Estos campamentos estarán obligados, únicamente, a comunicar con anticipación su apertura al Ministerio de Turismo, acompañando una memoria descriptiva de sus características.

Art. 36.- Campamentos de tres estrellas.- Los campamentos de tres estrellas deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

1.- Contar con los servicios que se detallan a continuación:

- a) De recepción;
- b) De prestación de asistencia médica. Este servicio, de ser utilizado será con cargo al cliente, debiendo existir en todo caso el servicio permanente de un enfermero titulado y botiquín de primeros auxilios;
- c) Telefónico con algún aparato en cabina aislada;
- d) De lavandería, administrado directamente por el alojamiento;
- e) De vigilancia diurna y nocturna;
- f) De recolección de basura, dos veces al día;
- g) De custodia de valores en caja fuerte;
- h) De recogida y entrega diaria de correspondencia en la recepción; e,
- i) De venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas, así como periódicos y revistas.

2.- Contar, entre su personal, al menos con un administrador o administrador, un recepcionista con conocimientos del idioma inglés, guardianes en número suficiente para la debida vigilancia del campamento, y personal encargado del mantenimiento y limpieza. Todo el personal, excepto el administrador o administrador, deberá estar debidamente uniformado.

Art. 37.- Campamentos de dos estrellas.- Los campamentos de dos estrellas deberán reunir las siguientes condiciones mínimas. 1.- Contar con los servicios que se detallan a continuación:

- a) De recepción;
- b) Botiquín de primeros auxilios y prestación de asistencia médica. El servicio de asistencia médica, de ser utilizado, será con cargo al cliente;
- c) Telefónico, con algún aparato en cabina aislada;
- d) De vigilancia diurna y nocturna;
- e) De recolección de basura, dos veces al día;
- f) De custodia de valores en caja fuerte;
- g) De recogida y entrega diaria de correspondencia en la recepción; y,

h) De venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas, así como periódicos y revistas.

2.- Contar, entre su personal, al menos con un recepcionista capacitado, guardianes en número suficiente para la debida vigilancia del campamento y personal encargado de la limpieza y mantenimiento. Todo el personal llevará su correspondiente distintivo.

Art. 38.- Campamentos de una estrella.- Los campamentos de una estrella deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

1.- Contar con los servicios que se detallan a continuación:

- a) De recepción;
- b) De asistencia médica con cargo al cliente, debiendo existir un botiquín de primeros auxilios;
- c) Telefónico con algún aparato con cabina aislada;
- d) De vigilancia diurna y nocturna;
- e) De recolección de basura, dos veces al día;
- f) De custodia de valores en caja fuerte;
- g) De recepción y entrega diaria de correspondencia en la recepción; y,
- h) De venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas.

2.- Contar, entre su personal, al menos con un recepcionista capacitado, guardianes en número suficiente para la debida vigilancia del campamento y personal de mantenimiento y limpieza. Todo el personal deberá llevar el correspondiente distintivo.

Art. 39.- Temporada de funcionamiento de los campamentos de turismo.- Los campamentos de turismo deberán permanecer abiertos durante toda la temporada de funcionamiento, constante en la Licencia Anual de Funcionamiento.

Cualquier ampliación o reducción de la temporada deberá ser previamente aprobada por el Ministerio de Turismo.

Art. 40.- Informaciones para los campistas.- En la oficina de la recepción o en las proximidades de la entrada al campamento, y siempre en lugar que haga posible su lectura sin dificultad, figurarán, además de las informaciones que se juzguen de interés para los campistas, los siguientes datos y documentos:

- a) Nombre y categoría del campamento;
- b) Temporada de funcionamiento;
- c) Lista oficial de precios;
- d) Cuadro de horarios en el que se especificará el de "silencio" o descanso nocturno y los de utilización de los diferentes servicios;
- e) Plano del campamento, en el que con toda precisión se indicará la situación de todas las instalaciones y servicios, los espacios libres y las superficies destinadas a zona para acampar;
- f) Indicación de que existe a disposición de los clientes un libro oficial de reclamaciones y ejemplares de las disposiciones reglamentarias; y,
- g) Reglamento de régimen interno.

Los citados documentos y datos deberán estar redactados en español e inglés, pudiendo emplearse signos convencionales de uso internacional.

Art. 41.- Precios en los campamentos de turismo.- Los precios en los campamentos de turismo se cobrarán por días vencidos, teniendo en cuenta el número de noches y entendiéndose que el último día de salida termina a las catorce horas. Para el cobro de los valores correspondientes se tomarán en cuenta los siguientes conceptos:

- a) Por estadía de cada persona, en cuyo concepto estará comprendido el uso de las instalaciones comunes del campamento. Los niños hasta cuatro años de edad no pagarán por este concepto;
- b) Por carpa individual;
- c) Por carpa familiar, considerándose como tal la que tuviere capacidad para dos o más personas;
- d) Por automóviles;
- e) Por remolques;
- f) Por coche cama;
- g) Por autocares; y,
- h) Otros aprobados por el Ministerio de Turismo.

Art. 42.- Obligaciones de los administradores de los campamentos.- Los administradores de los campamentos tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cuidar del buen funcionamiento del campamento, en especial de que el trato a la clientela por parte del personal sea amable y cortés;
- b) Dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente reglamento sobre admisión o expulsión de los clientes;
- c) Comunicar a la autoridad competente o a sus agentes cualquier alteración del orden público, comisión de delitos o duda sobre la entidad de los clientes; y,
- d) Dar cuenta a la autoridad sanitaria de los casos de enfermedades infecto contagiosas de que tengan conocimiento.

En aquellos campamentos en los que no exista administrador, el cumplimiento de las obligaciones a las que se refiere este artículo estará a cargo de la persona que administre el establecimiento, sea o no su propietaria.

Art. 43.- Obligaciones de los recepcionistas de los campamentos de turismo.- Los recepcionistas de los campamentos de turismo deberán:

- a) Llevar el registro de entradas y salidas de los clientes y extender las oportunas tarjetas de registro a que se refiere el presente reglamento;
- b) Cerciorarse de la identidad de los clientes exigiendo la exhibición de sus documentos de identidad o pasaportes;
- c) Proporcionar a los clientes las informaciones que éstos soliciten respecto al funcionamiento del campamento y otras de interés turístico; y,
- d) Recibir, guardar y entregar la correspondencia de los clientes.

Art. 44.- Obligaciones de los guardianes de los campamentos de turismo.- Corresponderá a los guardianes de los campamentos de turismo:

- a) Custodiar el campamento;
- b) Cuidar el buen orden, funcionamiento y cumplimiento por parte de los clientes del Reglamento de Régimen Interno del Campamento;
- c) Reconocer el terreno desalojado por los clientes para comprobar el estado en que se encuentra y recoger, si fuere del caso, los objetos que hubieren sido extraviados; y,
- d) Las demás funciones que le sean encomendadas por la administración del campamento.

Art. 45.- Normas sobre admisión y expulsión de usuarios.-

Conforme a lo dispuesto en el presente reglamento, los campamentos de turismo estarán abiertos al público en general. Sin embargo, sus administradores no admitirán o podrán expulsar de los mismos, con el auxilio de los agentes de la fuerza pública, si fuera preciso, a quienes incumplan las normas de convivencia, moralidad o decencia, o entren al campamento con fin distinto al de realizar la actividad propia del mismo.

Tampoco se admitirán en los campamentos a menores de dieciséis años que no estén acompañados por sus padres, profesores o representantes.

Art. 46.- Plazas de libre disposición.- Los campamentos de turismo no podrán reservar anticipadamente la totalidad de sus plazas, debiendo tener a libre disposición de los clientes al menos un diez por ciento de las mismas.

Art. 47.- Derechos de los clientes.- A los clientes de los campamentos de turismo se les reconocerá los siguientes derechos:

- a) Hacer uso de las instalaciones o servicios de acuerdo con el Reglamento Interno aprobado por el Ministerio de Turismo;
- b) Conocer los precios de los distintos servicios antes de su contratación;
- c) Recibir comprobantes de los pagos que realicen por los servicios que les sean prestados; y,
- d) Exigir el respeto a la intimidad de su morada, prohibiéndose la entrada o permanencia en la misma sin su consentimiento.

Art. 48.- Obligaciones de los clientes.- Quienes utilicen los campamentos de turismo deberán:

- a) Someterse a las prescripciones constantes en el Reglamento Interno del Campamento;
- b) Observar las normas usuales de convivencia, moralidad, decencia y orden público;
- c) Poner en conocimiento de la Gerencia o administración del campamento los casos de enfermedades infecto contagiosas de que tengan conocimiento; y,
- d) Abonar el valor por los servicios prestados.

Art. 49.- Actividades no permitidas.- Los usuarios de los campamentos de turismo no podrán:

- a) Perturbar el silencio o descanso de los demás campistas, entre las veinte y las ocho horas;
- b) Encender todo tipo de fuego que no sea el propio para el uso doméstico y, en el caso de que estuviera permitido dentro del reglamento interno, hacerlo fuera de los lugares autorizados para ello;
- c) Introducir al campamento animales que supongan un peligro o molestia para los clientes;
- d) Llevar cualquier tipo de armas u objetos que puedan causar accidentes;
- e) Abandonar residuos o basuras fuera de los recipientes destinados para ello y, especialmente, arrojarlos a los ríos, pozos, fuentes o vías públicas;
- f) Introducir en el campamento a personas no alojadas en el sin previa autorización de la administración; y,
- g) Tender prendas de vestir en lugares no permitidos.

El campista que contraviniera alguna de estas disposiciones podrá ser expulsado del campamento.

Sección 9
Apartamentos

Art. 50.- Apartamentos.- Son apartamentos todos los establecimientos turísticos que de modo habitual presten el servicio de alojamiento mediante precio. Se entiende que el alojamiento conlleva el uso y disfrute del apartamento, con su correspondiente mobiliario, equipo, instalaciones y servicios, sin que se presten los servicios de un hotel.

Los apartamentos se someterán al presente reglamento cuando presten servicios de alojamiento en forma habitual y por períodos vacacionales, entendiéndose para el efecto que prestan servicios en forma habitual cuando hagan publicidad por cualquier medio o cuando faciliten alojamiento en dos o más ocasiones dentro del mismo año.

Las personas que administren bloques o conjuntos de estos alojamientos deberán sujetarse a las disposiciones previstas para los establecimientos hoteleros, cuando presten el servicio de comedor.

Art. 51.- Condiciones de los apartamentos.- Los apartamentos, cualquiera sea su categoría, deberán reunir, como mínimo, las siguientes condiciones:

- a) Personal de servicio que deberá incluir, un vigilante con residencia en la propia edificación o en sus inmediaciones;
- b) Aquellos bloques o conjuntos de alojamiento que sean administrados en su totalidad o en diez o más de sus unidades por una misma persona, y los de tres estrellas, deberán tener un servicio de recepción que constituirá el centro de relación con los clientes para efectos administrativos, asistenciales y de información. Estará debidamente atendido por personal capacitado al que corresponderá llevar el registro de entrada de clientes; cerciorarse de su identidad; recibir y guardar la correspondencia de los clientes hasta su entrega; atender las llamadas telefónicas; custodiar las llaves de los alojamientos; resolver o tramitar las reclamaciones de los clientes relativas al buen funcionamiento, conservación y limpieza, adoptando las medidas que sean pertinentes. En esta dependencia estará el libro oficial de reclamaciones.

Cuando se trate de la administración de un bloque o conjunto integrado por menos de diez alojamientos o estén clasificados como de dos o una estrella, el vigilante al que se refiere en la letra a) del presente artículo, podrá asumir la responsabilidad del Recepcionista;

- c) Existirá un teléfono en un lugar que permita su utilización por los clientes a toda hora;
- d) La administración, directamente o mediante contrato, prestará el servicio de lavandería y limpieza de las habitaciones;
- e) En todas las habitaciones o conjuntos de alojamiento las instalaciones sanitarias y eléctricas, cualquiera sea el sistema de funcionamiento, deberán reunir las condiciones técnicas exigidas por los organismos competentes, evitando en todo caso ruidos y vibraciones; y,
- f) Existirán aparatos extinguidores de incendios.

Art. 52.- Servicios de los apartamentos según categoría.- Los apartamentos deberán contar con los siguientes servicios de acuerdo a su categoría:

- a) Categoría de tres estrellas

- Recepción atendida por personal uniformado.
- Mozo de equipajes y mensajero o botones.
- Salón social debidamente amoblado y decorado, salvo que el vestíbulo, por su capacidad y características esté acondicionado para este fin.
- Central de teléfonos, atendida permanentemente.
- Colector de basura en cada planta.
- Estacionamiento de vehículos para uso exclusivo de los clientes.
- Servicio de bar, restaurante o cafetería a los alojamientos a petición de los clientes.
- Botiquín de primeros auxilios.

b) Categoría de dos estrellas:

- Recepción, atendida por personal uniformado.
- Mozo de equipajes.
- Sala de espera.
- Central telefónica atendida permanentemente.
- Estacionamiento de vehículos para uso exclusivo de los clientes.
- Botiquín de primeros auxilios; y,

c) Categoría de una estrella

- Recepción.
- Teléfono público en un lugar que permita la utilización a los clientes a cualquier hora.
- Botiquín de primeros auxilios.

Art. 53.- Tarifas en los apartamentos.- La tarifa de alojamiento comprenderá, en el caso de los apartamentos, los siguientes servicios:

- a) El suministro de agua permanente;
- b) El suministro de energía eléctrica,
- c) El suministro en su caso, de combustible para el funcionamiento de la cocina, calentador de agua y calefacción;
- d) El alojamiento con su respectivo menaje en debidas condiciones de limpieza; y,
- e) El derecho a utilizar los siguientes servicios comunes:

- Piscinas.
- Hamacas, toldos, sillas, columpios y mobiliario propio de las piscinas y jardines.
- Parques infantiles y sus instalaciones.
- Estacionamiento para vehículos.

Los apartamentos podrán ofrecer a los clientes otros servicios complementarios, debiendo dar la debida publicidad a los precios de los mismos, en la forma indicada en el presente reglamento, y expedir comprobantes de los pagos que por estos conceptos efectúen los clientes.

Los administradores de los alojamientos serán responsables de la correcta prestación de los servicios complementarios, aun cuando los mismos estén a cargo de terceras personas.

Cuando el alojamiento se contrate por períodos de tiempo menores de un mes, los apartamentos podrán aplicar un recargo de hasta el veinte por ciento sobre la tarifa máxima que corresponde a dicho período.

Sección 10
Disposiciones Generales

Art. 54.- No discriminación.- Todos los alojamientos serán de libre acceso al público en general, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión. No obstante, estos establecimientos se reservarán el derecho de no admitir a quienes incumplan las normas básicas de convivencia, moralidad y decencia.

Art. 55.- Recepción y conserjería.- La recepción y la conserjería constituirán el centro de relación con los clientes para efectos administrativos, de asistencia y de información.

Salvo que sean asumidas por otros departamentos, corresponde a la recepción, aparte de otras funciones, atender las reservas de alojamiento, formalizar el hospedaje, recibir a los clientes, cerciorarse de su identidad exigiéndoles la presentación de los correspondientes documentos, inscribirlos en la tarjeta de registro, asignarles habitación, atender las reclamaciones, expedir facturas y percibir el importe de las mismas.

Igualmente serán funciones de la recepción y de la conserjería, de haber esta última, custodiar las llaves de las habitaciones, recibir, guardar y entregar a los huéspedes la correspondencia así como los avisos o mensajes que reciban, cuidar de la recepción y entrega de equipajes y cumplir, en lo posible, los encargos de los clientes. Estará a cargo del Conserje de noche el servicio de despertador, cuando no exista servicio nocturno de telefonista.

Art. 56.- Servicio de pisos.- El servicio de pisos cuidará de las habitaciones de modo que estén preparadas y limpias en el momento de ser ocupadas por los huéspedes.

Art. 57.- Servicio de comedor.- La prestación del servicio de comedor tendrá lugar dentro del horario señalado por la administración del alojamiento, que en todo caso comprenderá un período mínimo de dos horas para el desayuno, dos para el almuerzo y dos para la merienda.

Se cuidará especialmente que, en la preparación de los platos, se utilicen alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación, así como el que su presentación sea adecuada, según la categoría del establecimiento.

Los desayunos podrán ser servidos en el comedor, cafetería u otro lugar adecuado, o en las habitaciones.

Art. 58.- Servicio telefónico.- El personal encargado del servicio telefónico, cuidará de anotar las llamadas que reciban los huéspedes y ponerlas en su conocimiento a la brevedad posible, directamente o a través de recepción o de conserjería, de haberla.

El personal mencionado llevará el control de las conferencias locales, interprovinciales y al exterior que efectúen los clientes, expidiendo al término de cada una de ellas comprobante de su duración y el valor de las mismas.

Art. 59.- Servicio de custodia de dinero.- Los establecimientos de alojamiento, de acuerdo a su categoría, prestarán el servicio de custodia de dinero y objetos de valor que para tal efecto les sean entregados por los huéspedes, como constancia de lo cual se les conferirá el correspondiente recibo, siendo responsables los alojamientos de la pérdida o deterioro de esos bienes.

En todas las habitaciones, apartamentos o suites, en un lugar visible, deberá constar la indicación, al menos en dos idiomas español e inglés, de que el establecimiento no se responsabiliza del dinero u objetos de valor que no sean depositados en la forma establecida en el presente artículo.

Art. 60.- Servicio de lavandería y planchado.- El servicio de lavandería y planchado podrá ser concertado con una empresa especializada, siendo en todo caso el alojamiento el responsable de la correcta prestación del mismo y especialmente de que la ropa sea devuelta a los clientes en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas o de veinticuatro en el caso de servicio urgente.

Art. 61.- Asistencia médica y botiquín.- En todos los establecimientos de alojamiento existirá un botiquín de primeros auxilios y se deberá disponer de asistencia médica, en caso de emergencia, para facilitarla a los clientes. El servicio de asistencia médica será con cargo a los clientes.

Art. 62.- Personal uniformado.- Todo el personal de servicio de las distintas dependencias vestirá uniforme de acuerdo con el servicio que preste y según los usos y costumbres en la industria hotelera. Se distinguirán por su correcta presentación y se esmerarán en atender a la clientela con la máxima amabilidad y cortesía.

De manera especial, el personal encargado de la preparación y elaboración de las comidas cuidará de la limpieza de su atuendo y deberá vestir el uniforme tradicional, debiendo además portar todos los documentos exigidos por las autoridades de salud y otros organismos competentes.

Art. 63.- Protección contra incendios.- Existirá un sistema de protección contra incendios adecuado a la estructura y capacidad del alojamiento, mediante la instalación de los correspondientes dispositivos o extinguidores, en todas las dependencias generales y plantas del establecimiento, debiendo en todo caso observarse las normas establecidas por el Cuerpo de Bomberos.

El personal deberá estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro, debiendo realizarse periódicamente pruebas de eficiencia con dicho personal.

Art. 64.- Condiciones de higiene.- Todas las dependencias e instalaciones de los alojamientos deberán encontrarse en perfectas condiciones de higiene y cumplir rigurosamente las normas sobre sanidad dictadas por los organismos competentes.

Los reservorios de agua estarán dotados de registros que faciliten su periódica limpieza, así como de filtros que garanticen su pureza, debiendo estar asegurada en todo caso la potabilidad del agua. En los lugares donde no hubiera el servicio público de agua potable, los alojamientos estarán obligados por lo menos a purificar el agua, advirtiendo a la clientela sobre este particular.

La eliminación de las aguas residuales se hará a través de la red de alcantarillado y, de no existir ésta, mediante un sistema eficaz y rigurosamente ajustado a las normas sanitarias establecidas en la legislación vigente.

Art. 65.- Condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza.- Los locales, instalaciones, mobiliario y enseres de los establecimientos de alojamiento se mantendrán en condiciones óptimas de presentación, funcionamiento y limpieza.

Art. 66.- Inspecciones.- El Ministerio de Turismo se encuentra facultado para realizar o disponer en cualquier tiempo inspecciones a los alojamientos, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones constantes en la Ley Especial de Desarrollo Turístico y sus normas de aplicación y comprobar el buen funcionamiento de los mismos.

Las inspecciones se realizarán, necesariamente, con la concurrencia del administrador o administrador del alojamiento, o la persona que haga sus veces.

Art. 67.- Registro de clientes.- Todos los alojamientos tienen la obligación de llevar diariamente un registro de clientes para lo cual utilizarán una tarjeta de registro cuyas características serán proporcionadas por el Ministerio de Turismo a solicitud del representante o propietario de los mismos. Igualmente, deberán contar con un libro oficial de reclamaciones, a disposición de los clientes.

Será requisito indispensable que, los clientes antes de ocupar los alojamientos, se inscriban en la tarjeta de registro de entradas y salidas y exhiban para el efecto sus documentos de identidad.

Art. 68.- Avisos y listas de precios.- En todas las habitaciones de los alojamientos, así como en la recepción y en la Conserjería, se fijarán en lugar destacado las listas de los precios aprobados para los diferentes servicios que presta el alojamiento.

Igualmente, y en lo mismos lugares, deberán colocarse avisos sobre la existencia del libro oficial de reclamaciones y respecto de la responsabilidad del alojamiento sobre el dinero, documentos y objetos de valor que sean entregados a la administración.

Todo los avisos, listas de precios y demás información para los huéspedes, deberán estar redactados al menos en español e inglés.

Las listas de precios y los avisos a los que se refieren los dos primeros incisos, serán sellados por el Ministerio de Turismo.

Art. 69.- Precios.- Los precios de los diferentes servicios que presten los alojamientos deberán ser aprobados por el Ministerio de Turismo, para lo cual los establecimientos presentarán la correspondiente solicitud por duplicado hasta el mes de septiembre de cada año.

Los precios autorizados para cada año no podrán ser alterados durante el transcurso del mismo sino por razones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente aceptadas por el Ministerio de Turismo.

El Ministerio de Turismo fijará un precio máximo para los distintos tipos de habitaciones en función de su capacidad y de los servicios de que estén dotadas.

Antes de la admisión de un cliente se le deberá notificar el precio de los diferentes servicios. La falta de esta notificación lleva aparejada la obligación del alojamiento de facturar por el precio mínimo para el tipo de habitación que ocupe el cliente.

El precio de la pensión alimenticia no podrá exceder de la suma de los precios fijados para el desayuno, almuerzo y cena.

El precio de la pensión completa se obtendrá de la suma de los precios correspondientes a la habitación y a la pensión alimenticia.

A excepción de las pensiones, ningún alojamiento podrá exigir a sus clientes que se sujeten al régimen de pensión alimenticia completa.

El cliente que solicite acogerse al régimen de pensión completa, queda obligado al pago de la tarifa convenida, aun cuando dejare de utilizar ocasionalmente alguno de los servicios que comprende dicho régimen, salvo convenio en contrario.

Se entenderá que el precio del hospedaje comprende el uso de la habitación y servicios complementarios comunes, no pudiendo percibir el alojamiento ningún valor adicional por la utilización de dichos servicios comunes.

Para efecto de lo dispuesto en el presente artículo se considerarán servicios comunes las piscinas, hamacas, toldos, sillas, columpios, mobiliario propio de piscinas, playas, jardines y parques particulares.

Art. 70.- Facultad para cobrar valores adicionales.- Los alojamientos podrán cobrar a los clientes un valor adicional por la utilización de los siguientes servicios:

- a) Peluquería y salones de belleza;
- b) Campos de golf y mini golf;
- c) Pistas de tenis;
- d) Bóleras;
- e) Telequis, telesillas y demás instalaciones de montaña similares;
- f) Campos e instalaciones para práctica de equitación;
- g) Sala de fiestas;
- h) Estacionamiento de vehículos en garajes; e,
- i) Cualquier otro tipo de servicio, previa autorización del Ministerio de Turismo.

Art. 71.- Habitaciones para uso individual.- Los alojamientos deberán disponer de un diez por ciento del total de habitaciones para uso individual.

En ningún caso, podrá cobrarse a un cliente que ocupa una habitación doble una cantidad superior a la de la habitación individual de no existir habitaciones sencillas disponibles.

En el caso anterior y cuando posteriormente hubieren disponibles habitaciones sencillas, el hotelero podrá invitar al cliente a que cambie de habitación, poniendo a su disposición una individual, entendiéndose que, de no aceptar el cliente se le podrá facturar por la totalidad del precio de la habitación que viene ocupando; siempre que sea advertido de esta circunstancia.

Art. 72.- Camas adicionales.- El Ministerio de Turismo podrá autorizar la instalación de camas adicionales en las habitaciones de los establecimientos de alojamiento, según las superficies de las mismas.

El precio de una cama adicional no podrá ser superior al cuarenta por ciento del máximo autorizado para la habitación sencilla o del veinte por ciento de la doble. Cuando en atención a la superficie de la habitación el Ministerio de Turismo autorice la instalación de una segunda cama adicional, el precio de ésta no será superior al veinte por ciento de una habitación sencilla o al diez por ciento de una doble.

Art. 73.- Forma de computar el precio.- El precio de la habitación se computará de acuerdo al número de noches.

Art. 74.- Jornada hotelera.- La jornada hotelera terminará a las catorce horas de cada día.

El cliente que no abandone a dicha hora la habitación que ocupa, se entenderá que prolonga su estadía un día más.

Si una vez anunciada su marcha o cumplido el plazo de estadía convenida, el cliente pretendiere prolongar su permanencia, el establecimiento podrá no aceptar la continuación del hospedaje si tuviera comprometida la habitación para otro cliente.

Art. 75.- Reservación de habitaciones.- Para la reservación de habitaciones, los alojamientos podrán exigir un anticipo de precio por cada habitación reservada, cuyo monto no podrá exceder del valor de un día de habitación cuando la reservación se haga por un tiempo de hasta diez días y, cuando se realice por un tiempo mayor, el valor correspondiente a un día de habitación por cada diez días o fracción de ese tiempo.

La anulación de las reservaciones efectuadas no dará lugar al pago de indemnización alguna siempre y cuando se la realice con diez días de anticipación a la fecha anunciada para la llegada; en caso contrario, quedará a disposición del alojamiento la cantidad recibida en concepto de anticipo.

Cuando se trate de viajes colectivos, las agencias de viajes, al efectuar la reservación, deberán indicar el lugar de procedencia de los clientes y tendrán que confirmar la reservación veinte días antes del señalado para la llegada del grupo, debiendo confirmar además el número definitivo de personas con diez días de anticipación a la llegada. Para los grupos procedentes de otros continentes, estos plazos se elevarán, respectivamente, a treinta y quince días.

Cuando los clientes hubieren reservado habitaciones determinadas con especificación de su número o situación, el alojamiento estará obligado a ponerlas a disposición de aquéllos en la fecha convenida.

Si la reservación fuere para habitaciones indeterminadas, el alojamiento deberá poner a disposición de los huéspedes aquellas que reúnan las características convenidas.

Los dueños y los administradores de los alojamientos clasificados en las categorías de cinco y cuatro estrellas, estarán obligados a contestar todas las peticiones de reservación de habitaciones en un plazo máximo de cinco días. Los alojamientos clasificados en las demás categorías estarán obligados a responder únicamente si la petición se hiciere en la forma "respuesta pagada".

El alojamiento está obligado a mantener la habitación reservada a disposición del cliente hasta las diecinueve horas del día fijado para su arribo, circunstancia que debe ser notificada al confirmar la reservación. Si el cliente no hubiere llegado al alojamiento hasta esa hora y no hubiere comunicado su retraso inesperado, el alojamiento podrá disponer de la habitación a su conveniencia.

Las habitaciones estarán a disposición de los clientes desde el día fijado para su ocupación, en condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza que permita su inmediato uso.

Art. 76.- Obligaciones de los administradores de alojamientos.- Quienes administren los alojamientos tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cuidar del buen funcionamiento de las habitaciones o conjuntos de alojamiento y en especial de que el trato a los clientes por parte del personal sea amable y cortés;
- b) Comunicar a la autoridad competente o a sus agentes cualquier alteración del orden público, comisión de delitos o sospecha sobre la identidad de los clientes; y,
- c) Dar cuenta a la autoridad sanitaria más próxima de los casos de enfermedades infecto contagiosas de que tenga conocimiento en el alojamiento bajo su administración.

Capítulo II DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Art. 77.- Definición.- Son consideradas agencias de viajes las compañías sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, en cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de actividades turísticas, dirigidas a la prestación de servicios en forma directa o como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros.

El ejercicio de actividades propias de agencias de viajes queda reservado exclusivamente a las compañías a las que se refiere el inciso anterior, con excepción de las compañías de economía mixta, formadas con la participación del Estado y el concurso de capital privado; por lo tanto, será considerado contrario a este reglamento todo acto ejecutado dentro de estas actividades, por personas naturales o jurídicas que no se encuentren autorizadas dentro del marco legal aquí establecido.

Art. 78.- Actividades.- Son actividades propias de las agencias de viajes las siguientes, que podrán ser desarrolladas dentro y fuera del país:

- a. La mediación en la reserva de plazas y venta de boletos en toda clase de medios de transporte locales o internacionales;
- b. La reserva, adquisición y venta de alojamiento y servicios turísticos, boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas protegidas en el país y en el exterior;
- c. La organización, promoción y venta de los denominados paquetes turísticos, entendiéndose como tales el conjunto de servicios turísticos (manutención, transporte, alojamiento, etc.), ajustado o proyectado a solicitud del cliente, a un precio preestablecido, para ser operados dentro y fuera del territorio nacional;
- d. La prestación e intermediación de servicios de transporte turístico aéreo, terrestre, marítimo y fluvial a los viajeros dentro y fuera del territorio nacional;
- e. El alquiler y flete de aviones, barcos, autobuses, trenes y otros medios de transporte para la prestación de servicios turísticos;
- f. La actuación como representante de otras agencias de viajes y turismo nacionales o extranjeras, en otros domicilios diferentes al de la sede principal de la representada, para la venta de productos turísticos;
- g. La tramitación y asesoramiento a los viajeros para la obtención de los documentos de viaje necesarios;
- h. La entrega de información turística y difusión de material de propaganda;

- i. La intermediación en la venta de pólizas de seguros inherentes a la actividad turística;
- j. El alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica de turismo deportivo y especializado;
- k. La intermediación en la venta de paquetes turísticos que incluyan cursos internacionales de intercambio, congresos y convenciones; y,
- l. La intermediación en el despacho de carga y equipaje por cualquier medio de transporte.

Art. 79.- Clasificación.- Las agencias de viajes, en razón del ámbito y extensión de sus actividades, se clasifican:

- a. Mayoristas;
- b. Internacionales; y,
- c. Operadoras.

Las agencias internacionales y las operadoras podrán ejercer los dos tipos de actividades a la vez, siempre y cuando el activo real sea igual a la sumatoria de los requeridos para cada una de ellas. En la licencia anual de funcionamiento constará este particular.

Ni las agencias internacionales, ni los operadores, podrán en ningún caso realizar las actividades determinadas como propias de las agencias mayoristas; estas últimas no podrán efectuar las actividades de ninguna de las otras.

Art. 80.- Agencias de viajes mayoristas.- Son agencias de viajes mayoristas las que proyectan, elaboran, organizan y venden en el país, toda clase de servicios y paquetes turísticos del exterior a través de los otros dos tipos de agencias de viajes, debidamente autorizadas; y, además, mediante la compra de servicios que complementa el turismo receptivo, organizan y venden en el campo internacional, a través de las agencias de viajes de otros países, o a través de su principal en el exterior.

Esta clase de agencias podrá representar a las empresas de transporte turístico en sus diferentes modalidades, que no operen en el país, y realizar la intermediación en la venta de paquetes turísticos que incluyan cursos internacionales de intercambio, congresos y convenciones.

Las agencias de viajes mayoristas podrán también vender en el exterior los servicios turísticos que adquieran localmente a las agencias operadoras, o a los prestatarios de los servicios.

Las agencias de viajes mayoristas podrán actuar como representantes en el Ecuador de agencias de viajes extranjeras, pero deberán declarar este particular ante el Ministerio de Turismo.

Art. 81.- Agencias de viajes internacionales.- Son agencias de viajes internacionales las que comercializan el producto de las agencias mayoristas, vendiéndolo directamente al usuario; o bien proyectan, elaboran, organizan o venden toda clase de servicios y paquetes turísticos, directamente al usuario o comercializan, tanto local como internacionalmente, el producto de las agencias operadoras. Estas agencias no pueden ofrecer ni vender productos que se desarrollen en el exterior a otras agencias de viajes dentro del territorio nacional.

Art. 82.- Agencias de viajes operadoras.- Son agencias de viajes operadoras las que elaboran, organizan, operan y venden, ya sea directamente

al usuario o a través de los otros dos tipos de agencias de viajes, toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional, para ser vendidos al interior o fuera del país.

Art. 83.- Exigencias para los locales.- Los locales que se destinen al funcionamiento de agencias de viajes, no podrán ser compartidos con otro tipo de actividad económica ajena a la actividad turística. Tendrán una superficie mínima de treinta metros cuadrados y contarán con los servicios básicos de luz, agua, teléfono y fax, y una batería de servicios higiénicos, cuando menos.

Art. 84.- Certificado de registro.- En el certificado de registro, constará el número de registro de la agencia el cual servirá para su identificación en todo acto a desarrollar en el ejercicio de la actividad.

En toda publicidad impresa que realice una agencia de viajes se indicará el número de registro otorgado por el Ministerio de Turismo, el nombre de la agencia o, en su caso, el de la marca comercial registrada, así como su dirección. El material publicitario deberá corresponder a la realidad de la oferta.

Art. 85.- Variación en los valores anunciados por servicios.- El valor anunciado de los servicios sueltos o de los paquetes turísticos podrá ser variado cuando se produzca antes de la perfección del contrato.

En el caso de los paquetes turísticos previamente programados, las condiciones de posible variación del precio deben constar claramente especificadas, con todas sus circunstancias, en el programa, y podrán darse por las causales de fluctuación en el tipo de cambio de las monedas o por modificación de tarifas de transporte, servicios y mínimo de participantes en las que la agencia de viajes no tenga incidencia.

Cuando la variación del valor anunciado sea mayor a un veinte por ciento, el cliente podrá desistir de los servicios, con derecho al reembolso de su pagos exceptuando los gastos de gestión y anulación, si los hubiere.

Art. 86.- Desistimiento de los servicios.- En todo momento el cliente puede desistir de los servicios solicitados o contratados teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiere abonado, tanto si se trata del precio total como de los depósitos que se hubieren pactado y hecho efectivos, pero deberá reconocer a la agencia de viajes los montos que a continuación se indican:

a. En el caso de servicios sueltos y paquetes turísticos, los gastos de comunicación y gestión, así como los de anulación debidamente justificados; y,

b. Cuando los servicios contratados y desistidos consistieran o incluyeran boletos de cualquier tipo o cualquier servicio turístico que estuviere sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo a estas condiciones económicas especiales de contratación entre la agencia de viajes, el operador de servicios, el propietario u operador de los servicios y la agencia y el usuario.

Art. 87.- Prestación de la totalidad de los servicios.- Las agencias de viajes están obligadas a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados, dentro de las condiciones y características estipuladas. Solo la fuerza mayor le eximirá de esta obligación.

Art. 88.- Sustitución de servicios.- Las agencias de viajes brindarán siempre a sus clientes, la posibilidad de optar por el reembolso de lo no

utilizado, o por la sustitución con otro servicio de similares características. Si por esta sustitución el servicio resultare de inferior categoría, la agencia deberá reembolsar la diferencia.

Art. 89.- Servicios de agencias operadoras.- Todos los servicios prestados por las agencias operadoras, de acuerdo a las atribuciones de su clasificación, pueden ser ofertados y vendidos directamente, tanto nacional como internacionalmente.

Su actividad se desenvolverá dentro del siguiente marco:

- a. Proyección, organización, operación y venta de todos los servicios turísticos dentro del territorio nacional;
- b. Venta, nacional e internacional, de todos los servicios turísticos a ser prestados dentro del Ecuador, ya sea directamente o a través de las agencias de viajes;
- c. Venta directa en el territorio ecuatoriano de pasajes aéreos nacionales, así como de cualquier otro tipo de servicios de transporte marítimo o terrestre dentro del país;
- d. Reserva, adquisición y venta de boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas naturales protegidas dentro del país;
- e. Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo dentro del país;
- f. Flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte, para la realización de servicios turísticos propios de su actividad, dentro del país; y,
- g. Prestación de cualquier otro servicio turístico que complemente los enumerados en el presente artículo.

Para la operación de los programas turísticos dentro del país, las agencias deberán utilizar guías turísticos, que posean sus licencias debidamente expedidas por el Ministerio de Turismo, previa la evaluación correspondiente.

Para la operación del transporte turístico dentro del país, la operadora deberá exhibir en el vehículo su nombre y número de registro. Los guías responsables del transporte deberán portar siempre su licencia debidamente autorizada, al igual que la orden de servicio sellada y fechada por la operadora a su cargo. No podrán prestar el servicio de transporte turístico ninguna persona natural o jurídica, que no esté registrada legalmente en el Ministerio de Turismo, como agencia de viajes operadora.

Art. 90.- Servicios de agencias internacionales.- La actividad de las agencias internacionales se desenvolverá dentro del marco establecido en las siguientes letras:

- a. Venta directa al usuario de todos los productos turísticos ofrecidos por las agencias mayoristas;
- b. Venta directa al usuario, tanto nacional como internacionalmente, de todos los productos turísticos ofrecidos por las agencias operadoras, o a través de los sistemas computarizados de reservas que operan en el país;
- c. Venta y reserva de pasajes aéreos nacionales o internacionales así como de cualquier tipo de servicios de transporte marítimo, fluvial o terrestre;
- d. Venta y reserva de servicios de alojamiento;
- e. Organización de un producto propio para ser prestado en el exterior;
- f. Información turística y difusión de material de propaganda;

- g. Expedición y transferencias de equipajes y carga por cualquier medio de transporte;
- h. Venta de pólizas inherentes a la actividad turística de pérdidas o deterioro de equipajes y otros que cubran los riesgos derivados del viaje;
- i. Venta de los servicios de alquiler de vehículos;
- j. Flete aviones para la prestación de servicios;
- k. Asesoramiento e intervención en el trámite de pasaportes y demás documentos de viaje necesarios; y,
- l. Prestación de cualquier otro servicio turístico que complemente los enumerados en el presente artículo.

Cuando de acuerdo a las atribuciones de su clasificación, se trate de la venta de un producto que no tiene intermediación de una mayorista en Ecuador, las agencias internacionales podrán realizar la venta de dicho producto directamente a los usuarios y consumidores.

Capítulo III DE LOS CASINOS Y SALAS DE JUEGOS (BINGO-MECANICOS)

Sección I Casinos

Art. 91.- Casinos.- Se considera casinos a los establecimientos que se dediquen a la práctica de juegos de mesa o banca en los que se utilicen naipes, dados; máquinas tragamonedas o ruletas en los que se admita apuestas del público y cuyo resultado dependa del azar.

Los casinos solo pueden operar en hoteles.

Art. 92.- Máquinas tragamonedas.- Son máquinas tragamonedas todas las máquinas de juego, mecánicas, electromecánicas o electrónicas, cualquiera sea su denominación, que permitan al jugador un tiempo de uso a cambio del pago del precio de la jugada en función del azar y eventualmente la obtención de un premio y que funcionan mediante la introducción de monedas, papel moneda o fichas por una ranura de la máquina, con el pago automático e inmediato del premio obtenido o con el pago de los créditos acumulados por el jugador, de acuerdo con el programa de juego.

Las máquinas tragamonedas no podrán funcionar dentro de establecimientos distintos a los casinos. No se autorizará su instalación en locales comerciales en general o como servicios complementarios de bares, restaurantes, discotecas, salas de baile, bingos, establecimientos de alojamiento y demás actividades turísticas o conexas.

Son juegos mutuales aquellos en los cuales el dinero apostado es repartido entre todos los que tengan boletos ganadores, después de descontar las deducciones legales pertinentes.

Estos juegos podrán operar exclusivamente en casinos.

Art. 93.- Reglas de juego.- Las reglas de los juegos de azar de los casinos serán las mismas que se aplican internacionalmente.

Art. 94.- Zonificación.- Para el funcionamiento de los casinos se establece la siguiente zonificación:

ZONA I

Las ciudades de Quito y Guayaquil: Funcionarán en hoteles, clasificados por el Ministerio de Turismo en la categoría de cinco estrellas, que cuenten con un mínimo de cien habitaciones. La inversión mínima inicial del casino será de cuatrocientos mil dólares americanos.

ZONA II

Las capitales provinciales (excepto Quito, Guayaquil y las capitales de las provincias de la Amazonía).

En hoteles clasificados por el Ministerio de Turismo en las categorías de cinco y cuatro estrellas, que cuenten con un mínimo de sesenta habitaciones. La inversión mínima inicial del casino será de doscientos mil dólares americanos.

ZONA III

En las capitales de la Amazonía y el resto de ciudades del país:

En hoteles clasificados por el Ministerio de Turismo en las categorías de cinco y cuatro estrellas, que cuenten con un mínimo de cincuenta habitaciones. La inversión mínima inicial del casino será de ciento cincuenta mil dólares.

ZONA IV

Provincia de Galápagos y mar territorial:

Podrán instalarse casinos y salas de juegos (bingo-mecánicos) únicamente en embarcaciones dedicadas al transporte turístico de pasajeros (cruceros turísticos) en la zona insular (Galápagos) y el mar territorial, siempre y cuando éstas tengan un mínimo de 40 cabinas dobles para alojamiento de pasajeros.

Art. 95.- Categorías.- En razón de sus instalaciones y servicios, los casinos se clasifican en las categorías de lujo y primera categoría.

Para que un casino pueda ser considerado de lujo, deberá estar ubicado dentro de las instalaciones de un hotel clasificado por el Ministerio en esa misma categoría y contar con un mínimo de tres juegos internacionales de los señalados en el presente reglamento.

Los casinos clasificados en primera categoría deberán funcionar en hoteles de igual categoría y contar con dos juegos internacionales de los señalados en el reglamento.

Aquellos casinos que operen en las ciudades de Quito y Guayaquil, deberán contar con un mínimo de seis mesas, sesenta máquinas tragamonedas y los servicios complementarios de bar y cafetería y de seguridad, vigilancia y portería.

Para las zonas II, III y IV, los casinos deberán tener un mínimo de tres mesas y treinta máquinas tragamonedas y los servicios complementarios determinados en el inciso anterior.

Los servicios complementarios enumerados en este artículo podrán ser administrados directamente por el propietario del casino o por terceras personas, pero en todo caso el propietario del casino es responsable por la prestación de esos servicios.

La categoría de los casinos será similar a la que ostente el establecimiento hotelero en su registro y licencia única anual de funcionamiento.

Art. 96.- Casinos en la provincia de Galápagos.- Se prohíbe la instalación de casinos en los establecimientos de alojamiento u otros clasificados como turísticos de la provincia de Galápagos, a excepción de los instalados en las embarcaciones cuyas características están determinadas en este reglamento.

Art. 97.- Instalaciones.- Los locales de los casinos deberán ser amplios y con visibilidad desde cualquier punto de los mismos; las paredes, techos y suelos deben ser insonorizados y revestidos con materiales antinflamables.

La iluminación será suficiente en todo el local y en especial en cada mesa de juego.

Así mismo contarán con oficinas de Gerencia, Contabilidad y Caja, oficinas de cambio, lugar de descanso de empleados, baterías sanitarias para el personal, baterías sanitarias independientes para damas y caballeros, ventilación óptima o aire acondicionado, teléfonos de servicio externo e interno.

Los equipos contra incendios deberán ubicarse en lugares de fácil acceso y en perfecto estado de funcionamiento y mantenimiento.

Todos los establecimientos para juegos de azar deberán contar con baterías sanitarias independientes para cada sexo y estarán dotados de inodoros y lavamanos en un número suficiente de acuerdo al tamaño del local; los servicios higiénicos de hombres tendrán entre las piezas sanitarias, urinarios.

La ventilación será directa.

Los casinos que funcionan dentro de las instalaciones de hoteles de lujo y primera categoría, deberán ocupar locales de propiedad del hotel y bajo ningún concepto dichos locales podrán ser adquiridos en propiedad horizontal por las empresas que manejan los juegos de azar.

Art. 98.- Prohibición de interrumpir partidas.- El establecimiento en general y cada mesa de juego en particular están obligados a iniciar las partidas cuando un jugador efectúe su correspondiente apuesta, no pudiendo ser interrumpidas dichas partidas antes de la finalización de las mismas, salvo el caso que todos los jugadores se retiren del juego en forma expresa o que transcurran tres jugadas consecutivas sin que se realicen las correspondientes apuestas.

Art. 99.- Límites y horarios.- Los casinos operarán dentro de los límites y horarios determinados por el Ministerio de Turismo, en coordinación con el de Gobierno y Policía.

Art. 100.- Apuestas.- Las apuestas en los diferentes juegos de casino se podrán hacer solamente con dinero en efectivo, fichas o placas, careciendo de valor las apuestas de palabra.

Art. 101.- Cambios de dinero.- El jugador tendrá derecho al canje de las fichas y placas que le hubieren sobrado o que hubiera ganado, pudiendo exigir el pago en efectivo o en cheque según sea su conveniencia personal.

Los cambios de dinero por fichas o placas se podrán hacer indistintamente, tanto en la Caja del establecimiento como en las mesas de juego.

Art. 102.- Cantidades olvidadas o extraviadas.- Las cantidades o apuestas que se encontraren olvidadas o extraviadas tanto en las mesas de juego como

en el suelo, serán recogidas por los jefes de mesa u otro personal del establecimiento y entregados al Administrador para que sean guardados hasta la reclamación posterior por algún jugador. Si éste no fuere el caso, estas cantidades pasarán a ser propiedad del establecimiento.

Art. 103.- Juegos de naipes y de dados.- En los juegos de naipes, las barajas estarán agrupadas en mazos de hasta ocho paquetes y cada juego de naipes estará originalmente precintado antes del inicio de las partidas.

En los juegos de dados, éstos estarán en poder del Administrador del establecimiento y solamente podrán ser abiertos de su envoltorio ante los jugadores de cada mesa; quienes comprobarán el correcto estado de los mismos, así como que estuvieren completos o cualquier otra alternativa que pudiera suceder.

Art. 104.- Casos en que no puedan pagarse las ganancias de los jugadores.- Cuando durante el transcurso de una sesión de juego, el establecimiento no pudiera pagar las ganancias de los jugadores, el Administrador ordenará la inmediata suspensión del juego y establecerá las responsabilidades del caso, procediendo después a la cancelación total de los premios obtenidos por los jugadores.

Sección 2 Salas de juego

Art. 105.- Salas de juego (bingo-mecánicas).- Serán consideradas como salas de juego (bingo-mecánicas), los establecimientos abiertos al público, en los cuales previa autorización expresa del Ministerio de Turismo, se organice de manera permanente el denominado juego mutuo de bingo, mediante el cual los jugadores adquieren una o varias tablas y optan al azar por un premio en dinero en efectivo basado en las condiciones, montos y porcentajes determinados de manera previa a cada una de las jugadas, en función del número de participantes en las mismas.

Las salas de juego (bingo-mecánicas) únicamente deberán funcionar en establecimientos cerrados, construidos o adecuados para este efecto y con la aprobación previa en cuanto a espacios físicos y adecuaciones del Ministerio de Turismo, sin perjuicio de la autorización que sobre uso y destino del suelo debe otorgar la Municipalidad correspondiente.

Los establecimientos destinados a la explotación de salas de juego (bingo-mecánicas), no pueden estar ubicados a menos de trescientos metros de instituciones educativas, iglesias y cuarteles.

No podrá instalarse ningún juego de azar ni de salón.

Art. 106.- Zonificación.- La instalación de salas de juego (bingo-mecánicas) tendrá la siguiente zonificación:

ZONA 1

En las ciudades de Quito y Guayaquil.

Las salas de juego (bingo-mecánicas) deberán operar un solo ambiente y con una adecuada comunicación visual; el área general del establecimiento será de al menos ochocientos metros cuadrados.

La construcción, ubicación e implementación de estas instalaciones estarán sujetas a las regulaciones que sobre el uso y destino del suelo tengan las municipalidades correspondientes.

ZONA II

En las capitales de provincias (excepto Quito y Guayaquil).

Las salas de juego (bingo-mecánicas) podrán operar un área general de al menos cuatrocientos metros cuadrados; la construcción, ubicación e implementación de estas instalaciones estarán sujetas a las regulaciones que sobre uso y destino del suelo tengan las municipalidades correspondientes.

ZONA III

En el resto de ciudades del país.

Las salas de juego (bingo-mecánicas) podrán operar en un área mínima general de doscientos metros cuadrados; la construcción, ubicación e implementación de estas instalaciones estarán sujetas a las regulaciones que sobre el uso y destino del suelo tengan las municipalidades correspondientes.

Art. 107.- Clasificación.- En razón de las facilidades turísticas, tipo de construcción, servicios, seguridades, etc., y sobre la base de la evaluación que realice el Ministerio de Turismo, las salas de juego (bingo-mecánicas) se clasifican en: lujo, primera, segunda y tercera categorías.

Para efectos de la clasificación se considerará el área mínima de acuerdo a la zonificación establecida en el presente reglamento; y los sistemas de juegos que serán eléctricos o electrónicos, compuestos por circuitos cerrados de televisión y paneles eléctricos o electrónicos que permitan a través de las pantallas seguir el juego en detalle.

Art. 108.- Servicios complementarios.- Dentro de los servicios complementarios podrán incluirse:

- Servicio de bar;
- Servicio de cafetería;
- Servicio de vigilancia y portería; y,
- Parqueaderos.

Art. 109.- Requerimientos.- Los locales de las salas de juego deben tener una perfecta visibilidad y ventilación; las paredes y techos deben ser insonorizados; la iluminación será suficiente en todo el local y en especial en cada mesa de juego.

Contarán con oficinas de Administración, Contabilidad y Caja, oficinas de cambio, lugar de descanso de empleados, teléfonos de servicio externo e interno.

Deberán contar con equipos contra incendios y puertas de escape, ubicados en lugares de fácil acceso y en perfecto estado de funcionamiento y mantenimiento.

Los establecimientos deberán contar con baterías sanitarias independientes para cada sexo y estarán dotados de inodoros y lavamanos en un número

suficiente de acuerdo al tamaño del local; los servicios higiénicos de hombres tendrán entre las piezas sanitarias, urinarios.

Sección 3

Disposiciones comunes para casinos y salas de juego

Art. 110.- Administrador.- El Administrador de un casino o sala de juego (bingo-mecánicos) será su representante ante el Ministerio de Turismo y el responsable administrativo de dichos establecimientos.

Los nombramientos de administradores de establecimientos dedicados a los juegos de azar serán comunicados al Ministerio de Turismo, el cual llevará un registro de los actos y acciones de cada establecimiento.

El cese del Administrador, sea cual fuere su causa, será comunicado al Ministerio de Turismo al tiempo que la empresa designe al sustituto.

Art. 111.- Prohibición de participar en los juegos.- Queda prohibido a los socios, accionistas, miembros de directorio, propietarios, administradores y demás empleados del casino o sala de juego, la participación en los juegos, así como desempeñar funciones que no sean las propias e inherentes a su cargo.

Art. 112.- Personal mayor de edad.- Todo el personal que participe en la organización y funcionamiento de los juegos de azar, deberá ser mayor de edad.

Art. 113.- Reglamento interno.- Los casinos y salas de juego (bingo-mecánicos), contarán con un reglamento interno, preparado por sus propietarios, en el que se determinarán las normas de funcionamiento de los mismos. Este reglamento será puesto en conocimiento del Ministerio de Turismo.

Art. 114.- Prohibiciones al personal.- Queda prohibido al personal de los establecimientos de los casinos y salas de juegos:

- a) Participar directa o indirectamente en la parte económica de los juegos;
 - b) Conceder préstamos a los jugadores;
 - c) Utilizar material de juego que no esté en las debidas condiciones de uso;
- y,
- d) Consumir bebidas alcohólicas durante las horas de servicio.

Art. 115.- Denuncias.- Cualquier persona podrá denunciar, ante el Ministerio de Turismo, a los casinos o salas de juego que se encuentren prestando servicios clandestinamente o sin contar con el registro y la licencia única anual de funcionamiento.

Art. 116.- Importación de equipos y máquinas.- El Ministerio de Turismo concederá los permisos para la importación de equipos y máquinas destinados a juegos de azar.

Las máquinas que se importen deberán contar con un programa de juegos que garantice un porcentaje de retorno al público, certificado por el fabricante, y una antigüedad de fabricación o reconstrucción no mayor de seis años.

Entiéndase por reconstrucción al proceso por el cual se vuelve a construir una máquina tragamonedas, incorporando nueva tecnología y material directamente relacionado con su funcionamiento y operatividad, que en la fecha sean utilizados en la fabricación de una máquina equivalente. La reconstrucción

debe ser realizada por el fabricante o una persona distinta, debidamente autorizada.

Nota: Artículo reformado por Decreto Ejecutivo No. 355, publicado en Registro Oficial 77 de 8 de Agosto del 2005.

Art. 117.- Actividades a través de internet.- Para registrar como casino o sala de juego en lo concerniente a su actividad una página web, separar un dominio o realizar cualquier actividad en el internet, se deberá presentar una copia certificada de la licencia actualizada de funcionamiento y el pago de impuestos del año de curso, más la respectiva constancia de que se han cumplido todos los requisitos de ley para la operación. Solo los casinos que cumplan con estos requisitos podrán aparecer en el directorio correspondiente del país que aparece en el internet.

Capítulo IV DE LOS GUIAS PROFESIONALES DE TURISMO

Art. 118.- Guías profesionales de turismo.- Son guías profesionales de turismo los profesionales debidamente formados en instituciones educativas reconocidas y legalmente facultadas para ello, que conducen y dirigen a uno o más turistas, nacionales o extranjeros, para mostrar, enseñar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional y, procurar una experiencia satisfactoria durante su permanencia en el lugar visitado.

Los guías profesionales de turismo, para ejercer sus actividades, deberán contar con la correspondiente licencia de ejercicio profesional, otorgada por el Ministerio de Turismo.

Art. 119.- Clasificación.- Los guías profesionales de turismo se clasifican en:

a) Guía nacional: Es el profesional guía de turismo, debidamente autorizado para conducir, a turistas nacionales y extranjeros dentro de todo el territorio nacional, exceptuando las áreas de especialización contempladas en la letra b) de este artículo;

b) Guía especializado: Es el profesional guía de turismo, que demuestre poseer los suficientes conocimientos académicos, experiencias y prácticas especializadas que le habiliten para conducir grupos de turistas en sitios o zonas geográficas específicas, tales como: parques nacionales, montañas, selva, cuevas y cavernas, museos, y en actividades especiales como canotaje, ascencionismo, buceo y otras que el Ministerio de Turismo determine en el futuro. Se considera también como guías especializados a los guías naturalistas autorizados por el Ministerio del Ambiente; esta autorización será notificada al Ministerio de Turismo. Ninguna persona podrá tener la categoría de guía especializado si, previamente, no ha obtenido su licencia como guía nacional; y,

c) Guía nativo: Es el integrante de grupos étnicos, aborígenes o campesinos del Ecuador, que posea conocimientos sobre los valores culturales autóctonos, naturales, socio económicos de su hábitat y que, luego de calificada su experiencia, sea habilitado por el Ministerio de Turismo para conducir grupos de turistas nacionales e internacionales dentro de las áreas geográficas que correspondan al territorio del grupo étnico del cual proviene.

Art. 120.- Obligación de agencias, operadores y, prestadores de servicios.- Las agencias de viajes, los operadores, y los prestadores de servicios turísticos, contratarán, para desempeñar la actividad de guías profesionales,

únicamente a quienes cuenten con la licencia de ejercicio profesional, otorgada por el Ministerio de Turismo.

El Ministerio de Turismo retirará la licencia a quienes incumplan con lo previsto en el inciso anterior.

Art. 121.- Obligación de contratar guías profesionales de turismo.- Para la atención de grupos organizados de turismo, las agencias de viajes operadoras están obligadas a contratar el servicio de una guía profesional de turismo por cada quince pasajeros o fracción de ellos.

Art. 122. Registro.- El Ministerio de Turismo llevará un registro nacional, ordenado y cronológico, de los guías de turismo a los que se hubiere otorgado licencia de ejercicio profesional. Además abrirá un expediente para cada uno de ellos.

Art. 123.- Funciones de los guías.- Corresponde a los guías profesionales de turismo:

- a) Desempeñar las actividades propias de su profesión, de acuerdo a lo previsto por este reglamento;
- b) Promover la defensa de los intereses de los turistas, informando y denunciando ante el Ministerio de turismo los abusos de que éstos puedan haber sido objeto;
- c) Suministrar en forma correcta, profesional y veraz, información sobre el patrimonio turístico del Ecuador; y,
- d) Atender y resolverlos problemas que pudieran tener los turistas, durante la permanencia en el lugar visitado.

Los guías profesionales actuarán como colaboradores del Ministerio de Turismo en la protección y vigilancia del patrimonio turístico nacional, natural y cultural, mediante la correcta y acertada conducción de los grupos de turistas, que incluye la información previa y oportuna sobre cronogramas, comportamiento, infracciones, daños y sanciones.

Art. 124.- Derechos de los guías.- Los guías profesionales de turismo tendrán derecho a:

- a) Ejercer sus actividades en las agencias de viajes, operadoras, prestadores de servicios, así como en cualquier institución pública o privada, nacional o extranjera, que requiera de sus servicios;
- b) Recibir las remuneraciones legales contractuales determinadas para los servicios prestados, y ser cancelados sus haberes, inmediatamente luego de haber prestado y finalizado sus servicios;
- c) Recibir de las agencias de viajes, operadores y prestadores de servicios turísticos las garantías necesarias para ejercer su actividad profesional;
- d) Recibir capacitación profesional permanente, por parte del Ministerio de Turismo y del respectivo colegio profesional;
- e) Hacer uso de los beneficios que determina la Ley Especial de Desarrollo Turístico; y,
- f) Exigir el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Especial de Desarrollo Turístico y en sus normas reglamentarias.

Art. 125.- Obligaciones de los guías.- Serán obligaciones de los guías profesionales de turismo:

- a) Para con los turistas:

- 1.- Prestar sus servicios profesionales bajo normas de comportamiento ético, morales y profesionales.
- 2.- Prestar sus servicios con puntualidad y guardar normas de respeto y consideración con los turistas.
- 3.- Desarrollar su actividad profesional dando información turística objetiva y con sentido patriótico sobre nuestras instituciones, tradiciones y costumbres; y,

b) Para con el Ministerio de Turismo:

- 1.- Dar aviso al Ministerio de Turismo, por escrito, cuando tuvieren conocimiento de algún hecho que pueda constituir infracción a la Ley Especial de Desarrollo Turístico y suministrar oportunamente cualquier información que éste le solicitare.
- 2.- Reportar inmediatamente al Ministerio de Turismo las deficiencias o infracciones que adviertan en la prestación de los servicios turísticos en los que ha participado.
- 3.- Informar al Ministerio de Turismo sobre cualquier incidente o accidente que afectare a los turistas sin perjuicio de las atribuciones de las autoridades correspondientes.
- 4.- Ejercer sus funciones solamente durante la vigencia de su licencia y dar aviso cuando ésta les hubiere sido sustraída o la hubiesen perdido.
- 5.- Informar y actualizar sus datos personales.

Art. 126.- Prohibiciones a los guías.- Prohíbese a los guías profesionales de turismo:

- a) Ejercer sus funciones o pretender ejercerlas bajo el influjo de bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes y otros similares;
- b) Asumir actitudes reñidas con la ley, la moral, las buenas costumbres y el orden público, o inducir al turista a hacerlo; además, emitir conceptos en detrimento del país, sus habitantes o sus instituciones;
- c) Variar arbitrariamente la programación de las excursiones, sin previa autorización de los turistas y de las agencias operadoras;
- d) Operar u organizar circuitos independientes por cuenta propia, o cobrar valores adicionales a los establecidos por la agencia, la transgresión de este literal podrá acarrear la suspensión temporal o el retiro definitivo de la licencia profesional; y,
- e) Actuar directamente como operadores de turismo, salvo en el caso de que se constituyan como agencias operadoras.

Art. 127.- Licencia de ejercicio profesional.- Para obtener la Licencia de Ejercicio Profesional de guía de turismo otorgada por el Ministerio de Turismo, el interesado deberá cumplir con los requisitos establecidos en la ley y los siguientes:

- a) Solicitarlo por escrito al Ministerio de Turismo, adjuntando dos fotografías tamaño carnet;
- b) Presentar copia certificada del título profesional de guía de turismo y un certificado de suficiencia en idiomas inglés, francés, alemán, japonés, ruso o italiano, otorgado por una institución calificada por el Ministerio de Turismo para ese fin; los nacionales o extranjeros con títulos en el exterior, deberán refrendar dichos títulos en el Ministerio de Educación. La formación profesional de guías de turismo, será de por lo menos dos años. Dicha formación deberá ser conferida por las instituciones educativas reconocidas por el Ministerio de Turismo, Educación y Cultura y el Consejo Nacional de Educación Superior; y,

c) Acreditar la nacionalidad ecuatoriana y en el caso de extranjeros, deberán presentar la autorización laboral correspondiente.

En la licencia de ejercicio de la actividad profesional, deberá constar con claridad la clasificación y especialización del guía de turismo, así como el idioma o idiomas en los que su conocimiento esté acreditado.

La licencia de ejercicio de la actividad profesional deberá renovarse cada dos años, contados a partir de la fecha de emisión de la licencia, para lo cual el guía profesional deberá presentar al Ministerio de Turismo, la correspondiente solicitud de renovación.

El costo de la licencia de ejercicio profesional, se aplicará de acuerdo con la siguiente tabla de valores:

CATEGORIA	EXPEDICION (US\$)	RENOVACION (US\$)
Guía nacional	30	15
Guía especializado	20	10
Guía nativo	4	2

Los valores recaudados por este concepto serán depositados en las cuentas del Ministerio de Turismo.

TITULO II DE LOS BENEFICIOS

Art. 128.- Resoluciones sobre calificación.- Las resoluciones del Ministerio de Turismo sobre calificación, recalificación, ampliación de plazo y concesión de beneficios se expedirán mediante los respectivos acuerdos.

La expedición del acuerdo se hará sin perjuicio de las resoluciones y demás actos administrativos que deban dictar otros órganos de la Administración Pública.

Toda calificación, recalificación, ampliación de plazo y concesión de beneficios, se la realizará a petición de parte.

Art. 129.- Calificación en función de proyectos.- Toda calificación se hará en función de un proyecto turístico determinado y específico.

Si una empresa calificada desea ampliar sus actividades a nuevos proyectos deberá obtener otra calificación en función de ellos.

Si una persona natural o jurídica calificada o recalificada amplía su actividad en el mismo inmueble objeto de su calificación o recalificación, los servicios a instalarse serán considerados parte integrante de dicho establecimiento y gozarán de los beneficios previstos en la Ley Especial de Desarrollo Turístico, previa autorización del Ministerio de Turismo y ampliación del acuerdo respectivo.

Art. 130.- Procedimiento de calificación.- Una vez recibida la solicitud de calificación o recalificación, el Ministerio de turismo adoptará el siguiente procedimiento:

a) Dispondrá la publicación a expensas del solicitante de un extracto de la solicitud, por una sola vez, en uno de los periódicos de mayor circulación de Quito y Guayaquil; y, si los hubiere, de la provincia en cuya circunscripción territorial se ubique o se proyecte ubicar la empresa turística. El extracto se sujetará al formato establecido por el Ministerio de Turismo;

b) Los departamentos correspondientes procederán a la evaluación técnica, económica y legal de la solicitud y, en el plazo máximo de treinta días, elaborarán sus informes recomendando lo siguiente:

1.- La categoría sugerida en la que deberá calificarse o recalificarse la empresa.

2.- Las condiciones que deberá satisfacer la empresa en el orden legal, financiero, económico, administrativo y técnico.

3.- Plazo de instalación y funcionamiento.

4.- Duración de los beneficios; y,

c) Estos informes pasarán a conocimiento del Ministro de Turismo, quien adoptará la resolución que corresponda.

Art. 131.- Contenido del acuerdo.- El Acuerdo de Calificación o Recalificación deberá contener lo siguiente:

a) La determinación de la persona natural o jurídica beneficiada y la categoría en que ha sido calificada o recalificada;

b) El proyecto que se ha comprometido realizar y los servicios que prestará;

c) Condiciones y obligaciones que debe cumplir la empresa calificada o recalificada en el orden legal, financiero, económico, administrativo y técnico;

d) Plazo dentro del cual se realizará el proyecto y fecha de inicio de operaciones o de prestación de los servicios al público; y,

e) Plazo de duración de los beneficios.

Art. 132.- Ampliación del plazo.- Si por razones de caso fortuito o de fuerza mayor debidamente justificados, la persona natural o jurídica calificada o recalificada no pudiere cumplir con los plazos que le hayan sido fijados, deberá solicitar al Ministerio de Turismo, dentro del plazo establecido en el Acuerdo de calificación o recalificación, la ampliación de los mismos.

Art. 133.- Notificación del acuerdo.- El Ministerio de Turismo enviará copias certificadas del Acuerdo de calificación, recalificación, ampliación de plazo o concesión de beneficios, a las instituciones que tengan relación con la administración de los mismos.

Art. 134.- Forma de computar el plazo.- Para el plazo de los beneficios generales y especiales se considerará como fecha del inicio de las operaciones, en las empresas que van a iniciar sus actividades, la fijada en el Acuerdo de calificación; y, en las empresas ya existentes, la del registro en el Ministerio de Turismo.

No se considerará inicio de la operación efectiva de una empresa la posterior a una fusión, división, venta, traspaso, transferencia o cambio de denominación o razón social.

Art. 135.- Control.- Con el objeto de realizar un adecuado control en relación a los beneficios concedidos, el Ministerio de Turismo, antes de la iniciación de las operaciones de la empresa beneficiaria, mediante la unidad administrativa de fiscalización y control de beneficios, constatará y verificará que la instalación y funcionamiento cumplan con las condiciones y obligaciones

constantes en el Acuerdo de concesión y se levantará un acta de este procedimiento administrativo de verificación.

Igual trámite se hará en el caso de recalificación.

La verificación puede realizarse cuantas veces lo considere necesario el Ministerio de Turismo.

El Ministerio de Turismo mantendrá un registro de las empresas calificadas. En este registro se consignarán los siguientes datos: nombre, denominación o razón social, domicilio, capital social, inversión, calificación otorgada, beneficios concedidos, números de las resoluciones o de los acuerdos respectivos. Sin perjuicio de lo anotado, se llevará un archivo de la documentación de cada empresa.

Art. 136.- Empresas con varias actividades.- Cuando una empresa desarrolle varias actividades, sean éstas iguales o distintas, o tenga varios establecimientos, de iguales o diferentes categorías, para los efectos de la concesión de los beneficios, se considerarán a cada actividad o establecimiento por separado, de tal manera que los beneficios se darán a cada actividad o establecimiento.

Art. 137.- Transferencia de beneficios.- Los beneficios concedidos por la Ley Especial de Desarrollo Turístico, podrán ser transferidos junto con el establecimiento, siempre que la actividad en base a la cual fue calificada se mantenga y que la persona natural o jurídica a quien se transfiera, reúna los requisitos exigidos a los beneficiarios originales, y previa autorización del Ministerio de Turismo. Si la transferencia se realizara sin dicha autorización, él o los beneficiarios originales estarán obligados a la devolución de las exoneraciones concedidas sin perjuicio de la sanción impuesta por este hecho.

Art. 138.- Oposiciones.- Las oposiciones a las calificaciones y recalificaciones a las que se refiere este capítulo, deberán presentarse con los fundamentos y motivaciones respectivas y acompañando los documentos de sustento pertinentes.

Únicamente las oposiciones así planteadas serán conocidas y resueltas por el Ministerio de Turismo.

Las oposiciones de parte interesada a la calificación de cualquier establecimiento o empresa turística, deberán presentarse al Ministerio de Turismo en el plazo de quince días contados a partir de la publicación del extracto de la solicitud de calificación.

Si la oposición hubiere sido aceptada para el trámite por haberse presentado en la forma y con los requisitos establecidos en este artículo, el Ministro de Turismo notificará a las partes interesadas para que concurran a la audiencia respectiva, para la cual se señalará día, hora y lugar. En la audiencia, en la que se escucharán los planteamientos y alegaciones de las partes, éstas podrán intervenir directamente o por intermedio de sus abogados; pueden hacer intervenir además a los técnicos que estimen conveniente.

Se promoverá una conciliación o acuerdo que ponga fin al problema surgido, todo lo cual constará en acta firmada por los comparecientes y funcionario competente del Ministerio de Turismo, cuya firma suplirá la renuncia de hacerlo de todas o cualquiera de las partes. De no obtener la conciliación o en rebeldía

de las partes o de una de ellas, el Ministro de Turismo resolverá, en última instancia administrativa, lo que corresponda.

En el trámite de oposición se aceptarán todas las pruebas y alegatos que las partes presenten y se resolverá tomando en cuenta todo lo actuado y con un sano criterio judicial. En lo que no se encuentre prescrito por este reglamento o el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, se estará a las disposiciones del Código de Procedimiento Civil, en lo que fuere aplicable.

TITULO III DE LA BOLSA INTERNACIONAL DE TURISMO

Art. 139.- Bolsa Internacional de Turismo.- La Bolsa de Turismo creada mediante Decreto Ejecutivo No. 193-B se denominará Bolsa Internacional de Turismo Ecuador (BITE), y tendrá su sede permanente en la ciudad de Cuenca.

Corresponde al Ministro de Turismo determinar la integración, organización y acciones de la Bolsa. Internacional de Turismo Ecuador.

Art. 140.- Patrimonio.- El patrimonio de la Bolsa Internacional de Turismo Ecuador estará integrado por:

- a) Las cuotas; aportes o contribuciones de los participantes, sean en dinero, bienes o especies;
- b) Las contribuciones hechas por los auspiciantes, sean en dinero, bienes o especies;
- c) Los fondos que proporcione el Ministerio de Turismo y, que obligatoriamente deberá hacer constar en su presupuesto anual;
- d) Los aportes, donaciones o contribuciones hechas por personas naturales y jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras; y
- e) Las cuotas de inscripción que se fijaren por el Comité Ejecutivo para intervenir en la BITE.

TITULO IV DE LA OBLIGACION DE REGISTRO Y DE LA OBTENCION DE LICENCIA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO

Art. 141.- Obligación de registro y licencia.- Para que las personas naturales o jurídicas puedan ejercer las actividades turísticas previstas en la ley y en el presente reglamento, deberán registrarse como tales en el Ministerio de Turismo, obtener la licencia anual de funcionamiento, la aprobación de los precios de los bienes y servicios que prestan y los demás requisitos y documentos exigidos en otras leyes, reglamentos especiales, resoluciones del Ministerio de Turismo y otros instructivos administrativos.

Art. 142.- Solicitud de registro.- Las personas naturales o jurídicas para registrarse y clasificarse en el Ministerio de Turismo, deberán presentar la correspondiente solicitud, en el formulario entregado por la Corporación, acompañada de los siguientes documentos:

- a) Copia, certificada de la escritura pública de constitución de la compañía y de aumento de capital o reformas de estatutos, si los hubiere, tratándose de personas jurídicas;
- b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito, de la persona jurídica solicitante;

- c) Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual de no encontrarse registrada la razón o denominación social o nombre comercial motivo de la solicitud; y,
- d) Registro Unico de Contribuyentes o cédula de ciudadanía o de identidad, según sea la persona natural ecuatoriana o extranjera solicitante.

Una, vez recibida la solicitud, el departamento correspondiente verificará si ésta ha sido presentada en debida forma y dispondrá la visita de inspección previa a la clasificación.

Art. 143.- Solicitud para el caso de agencias de viajes.- En el caso de agencias de viajes, a más de los documentos previstos en el artículo anterior, deberá presentarse los siguientes:

1. Justificación del activo real, mediante la declaración de responsabilidad efectuada por el representante legal de la compañía, y conforme lo que se indica a continuación:

a. Para agencias de viajes mayoristas, el equivalente a cuatro mil dólares de los Estados Unidos de América. Si tuviere más de una sucursal, deberá aumentar su activo real en el equivalente a setecientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América por cada sucursal a partir de la segunda;

b. Para agencias de viajes internacionales, el equivalente a seis mil dólares de los Estados Unidos de América. Si tuviere más de una sucursal, deberá aumentar su activo real en el equivalente a un mil dólares de los Estados Unidos de América por cada sucursal a partir de la segunda; y,

c. Para agencias de viajes operadoras, el equivalente a ocho mil dólares de los Estados Unidos de América. Si tuviere más de una sucursal, deberá aumentar su activo real en el equivalente a un mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América por cada sucursal a partir de la segunda.

2. Hojas de vida de los ejecutivos y nómina del personal administrativo. Cuándo el representante legal de la compañía no posea título académico a nivel superior o la experiencia continua de por lo menos seis años a nivel ejecutivo en actividades turísticas, la agencia de viaje deberá contratar a una persona permanente que cubra el requisito de capacitación profesional en el manejo de este tipo de empresas turísticas, con una experiencia mínima de seis años a nivel ejecutivo o el título académico en Administración de Empresas turísticas o sus equivalentes.

Estos requisitos no serán exigibles en las ciudades que tengan menos de cincuenta mil habitantes.

Toda agencias de viajes establecida de acuerdo a las normas de la Ley Especial de Desarrollo Turístico, podrá solicitar al Ministerio de Turismo la autorización para la apertura de sucursales, debiendo para el efecto cumplir con todos los requisitos establecidos para la apertura de la principal.

Si el peticionario no cumple con uno o varios de los requisitos establecidos por este reglamento, el Ministerio de Turismo se lo notificará, indicándole que de no hacer las correcciones pertinentes en el plazo de treinta días, se ordenará el archivo del expediente, que sólo podrá reabrirse ante una nueva petición del interesado.

Art. 144.- Solicitud para el caso de casinos.- Los casinos, para obtener el Certificado de Registro y de Licencia Anual de Funcionamiento deberán

presentar, a más de los documentos previstos en el artículo 142, deberá presentar los siguientes:

- a) Estudio de factibilidad, que contendrá entre otros aspectos los siguientes:
 - Antecedentes de la empresa, datos personales, domicilio, representante legal, referencias bancarias, etc.
 - Características del capital, composición del mismo, nómina de accionistas.
 - Estudio de mercado actualizado en el que se determine el segmento del mercado al cual será dirigida la actividad, análisis histórico de la demanda, demanda actual y futura, balance oferta-demanda.
 - Inversión y financiamiento, capital de operación o capital de trabajo, costos e ingresos, y demás componentes económicos como el pronóstico y evaluación financiera, estado de la pro forma de pérdidas y ganancias (proyección de cinco años) y cálculo del punto de equilibrio;
- b) Demostración de que se trata de una compañía con un capital suscrito y pagado mínimo equivalente a quince mil dólares de los Estados Unidos de América;
- c) Esquema de distribución de actividades y funcionamiento del casino así como de los servicios complementarios que pretendan prestar con carácter público;
- d) Relación detallada de los juegos a practicar, el número de mesas y los límites máximos y mínimos de las apuestas en los juegos en los que se requieran determinarlos.
- e) Reglamentos de juegos, normas sobre admisión y control de jugadores, reglamento de régimen interno, estándares de calidad del material empleado en los juegos y revisiones periódicas del mismo sistema contable de caja, medidas de seguridad, caja fuerte y servicio de guardianía; y,
- f) Copia del nombramiento o contrato del Administrador del casino, adjuntando su hoja de vida que detalle sus conocimientos técnicos, experiencia y el hecho de ser de nacionalidad ecuatoriana.

Art. 145.- Solicitud para el caso de salas de juego.- Las salas de juego, para obtener el certificado de registro y de licencia anual de funcionamiento deberán presentar, a más de los documentos previstos en el artículo 142, deberá presentar los siguientes:

- a) Demostración de que se trata de una compañía con un capital suscrito y pagado mínimo equivalente a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América;
- b) Esquema de distribución de la sala, así como de los servicios complementarios que se pretenda prestar al público. El esquema deberá incluir los reglamentos de juegos, procedimientos de pago, admisión y control de jugadores, medidas de seguridad, caja fuerte y servicio de guardianía; y,
- c) Copia del nombramiento o contrato del Administrador del casino, adjuntando su hoja de vida que detalle sus conocimientos técnicos, experiencia y el hecho de ser de nacionalidad ecuatoriana.

Art. 146.- Momento de la solicitud.- El registro y la licencia anual de funcionamiento de nuevos establecimientos de alojamiento deberá solicitarse por lo menos con treinta días de anticipación a la fecha prevista para iniciar sus actividades.

Art. 147.- Pago por una sola vez.- El valor por concepto de certificado de registro será pagado por una sola vez, siempre que se mantenga el tipo y la

actividad principal. En caso de cambio de la actividad, se pagará un nuevo registro como si se tratara de la primera vez.

Si un establecimiento debidamente registrado en el Ministerio de Turismo se traspasa o arrienda, el titular del establecimiento tendrá la obligación de informar al Ministerio de Turismo dentro de treinta días de efectuada la transferencia o arrendamiento, y el nuevo propietario o arrendatario presentará los documentos que le acrediten como tal; en caso contrario, pagará un nuevo registro como si se tratara de la primera vez.

Art. 148.- Valor a pagarse por registro.- El valor de registro será una cantidad igual a la que corresponda por Licencia Anual de Funcionamiento, calculada ésta para todo el año calendario.

Art. 149.- Licencia anual de funcionamiento.- La licencia anual de funcionamiento constituye la autorización legal otorgada por el Ministerio de Turismo a los establecimientos o empresas turísticas dedicadas a actividades y servicios turísticos; sin la cual no podrán operar, y tendrá validez durante el año en que se la otorgue y los sesenta primeros días del año siguiente.

Cuando se trate de empresas cuyas operaciones no se inicien en los primeros treinta días de cada año, el pago por Licencia de Funcionamiento será por el valor equivalente a los meses que restaren del año calendario.

Art. 150.- Garantías para casinos y salas de juego.- Para otorgar la licencia anual única de funcionamiento para casinos y salas de juego (bingo-mecánicos), el Ministerio de Turismo requerirá la constitución de una garantía a su favor, en respaldo de las obligaciones y sanciones derivadas de la aplicación de la ley y este reglamento, en resguardo de los derechos de los usuarios y el Ministerio.

La garantía debe ser entregada y aprobada por el Ministerio de Turismo antes del inicio de las operaciones. Si no se la presenta se revocará el registro y la licencia única anual de funcionamiento.

La garantía será irrevocable, incondicional y de cobro inmediato, emitida por un banco, entidad financiera o compañía de seguros autorizada, domiciliada en el país.

La garantía solo podrá ejecutarse total o parcialmente a través de una resolución del Ministro de Turismo.

La compañía propietaria de un casino o sala de juego queda obligada a su reposición en un plazo que no exceda de quince días a partir de la ejecución de la garantía. De no ser repuesta, dentro del plazo se suspenderá la licencia única anual de funcionamiento hasta que cumpla con dicha obligación.

La cuantía de las garantías, en dólares, norteamericanos o su equivalente, será de diez mil dólares de los Estados Unidos de América para casinos y de tres mil dólares de los Estados Unidos de América para salas de juego (bingo-mecánicos).

Cuando el establecimiento de juego cesare en sus actividades, la garantía no será devuelta en tanto no se hayan liquidado las obligaciones del mismo y por lo menos tres meses después de la fecha del cese de sus actividades.

Art. 151.- Facultad de realizar inspecciones.- El Ministerio de Turismo tiene plena facultad para en cualquier día y hora realizar, sin notificación previa, inspecciones a las empresas y establecimientos turísticos, para constatar si cumplen con todas y cada una de las condiciones y obligaciones estipuladas en la clasificación que se le otorgó. En la inspección se comprobará la información que requiere el Ministerio de Turismo y que constará en los formularios y documentos que se elaboren. El acto de inspección se lo ejecutará con la sola presentación del documento que acredite que la persona es funcionario o empleado de la institución y con la orden que al respecto dicte el Ministro de Turismo.

El funcionario o empleado en el acto de inspección guardará el respeto al derecho de la persona y propiedad ajena y será responsable de la veracidad de los datos que consigne en su informe.

La inspección deberá realizarse con la presencia del propietario o Administrador de la empresa inspeccionada.

Los propietarios, administradores, representantes legales o la persona que al momento de la inspección aparezca como la Administradora o Directora, están en la obligación de aceptar la intervención del Ministerio de Turismo y brindar todas las facilidades y la información requerida para que se cumpla con lo dispuesto en el presente artículo.

Art. 152.- Variación de condiciones.- La empresa o establecimiento turístico, para el caso de que hayan variado las condiciones y obligaciones que se le impuso en la clasificación, podrá cumplir las observaciones hechas por el Ministerio de Turismo en virtud de la inspección a la que se refiere el artículo anterior, conservando de esta manera la categoría o pedir la reclasificación justificando las razones de su petición y siguiendo el trámite de ley.

Si del acto de inspección se comprobare que en la empresa o establecimiento turístico han variado las condiciones y obligaciones constantes en la clasificación que se otorgó, el Ministerio de Turismo procederá de oficio a reclasificarlo, siguiendo el trámite que corresponde para el caso de registro.

Art. 153.- Uso de denominaciones.- Ningún establecimiento o empresa turística podrá usar denominación o razón social o nombre comercial y categoría distintas a las que fueron asignadas por el Ministerio de Turismo.

Art. 154.- Intransferibilidad.- Los registros y licencias a los que se refiere este título, son intransferibles.

Art. 155.- Permiso hasta por noventa días.- El Ministerio de Turismo concederá permiso anual de funcionamiento hasta por noventa días a los establecimientos y empresas turísticas, cuando las circunstancias lo ameriten.

Bajo ninguna circunstancia se autorizará el funcionamiento temporal de casinos o salas de juego (bingo-mecánicos).

TITULO V DEL ECOTURISMO Y LA SOSTENIBILIDAD

Art. 156.- Ecoturismo.- Se considera ecoturismo a la modalidad turística ejercida por personas naturales, jurídicas o comunidades legalmente reconocidas, previamente calificadas para tal efecto, a través de una serie determinada de actividades turísticas, en áreas naturales, que correspondan o

no al Sistema Nacional de Areas Protegidas, con el objeto de conocer la cultura de las comunidades locales afincadas en ellas y la historia natural del ambiente que las rodea. Dichas actividades se ejercerán con las precauciones necesarias para no alterar la integridad de los ecosistemas ni la cultura local y deberán generar oportunidades económicas que permiten la conservación de dichas áreas y el desarrollo de las comunidades locales, a través de un compromiso compartido entre las comunidades, las personas naturales o jurídicas privadas involucradas, los visitantes y el Estado.

Art. 157.- Políticas permanentes de ecoturismo y principios generales.- Las políticas nacionales de ecoturismo, serán coordinadas por el Ministerio de Turismo, sometiéndose a las siguientes políticas y principios generales que tendrán el carácter de permanentes:

a. Establecer mecanismos de concertación intersectorial que logren coordinar y armonizar los diversos intereses y acciones de los actores involucrados en el ecoturismo;

b. Incorporar y reconocer la cosmovisión y la cultura de las comunidades locales en el desarrollo de productos de ecoturismo, en su forma de organización y manejo, en la formulación de políticas, en la planificación relacionada y en la promoción;

c. Formular sobre la base de una participación intersectorial y multidisciplinaria los correspondientes planes de desarrollo del sector de ecoturismo, donde se encuentren definidos:

c. 1. Criterios de conservación de las áreas naturales protegidas en relación a sus respectivos planes de manejo;

c.2. Modelos de participación de las comunidades locales en el manejo y operación de las actividades de ecoturismo;

c.3. Niveles de responsabilidad de las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, con y sin finalidades de lucro; y,

c.4. Ambito de participación de las organizaciones no gubernamentales;

d. Impulsar el desarrollo y la Oración de las herramientas administrativas que sean necesarias, tales como los registros integrales públicos de la oferta de actividades calificadas como de ecoturismo en el territorio nacional;

e. Impulsar la formulación de un Código de Etica de Ecoturismo y directrices para orientar el desarrollo de la actividad;

f. Establecer la zonificación del espacio turístico nacional, para definir dentro de ellas, las áreas de manejo de ecoturismo;

g. Promover la certificación de la oferta de ecoturismo nacional en áreas naturales sobre la base de un compromiso con la conservación y un sentido de responsabilidad social;

h. Promover la iniciativa de biocomercio entre las personas naturales, jurídicas y las comunidades locales;

i. Asegurar por medio de estas políticas de ecoturismo y los mecanismos del Ministerio de Turismo, que el ecoturismo promueva la conservación de los recursos naturales y la prevención de la contaminación ambiental los cuales son de importancia primordial para la supervivencia de las comunidades locales y para sustentar las actividades de ecoturismo;

j. Fomentar la reinversión de los beneficios económicos generados por el ecoturismo en el manejo y control de las áreas naturales y en el mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones locales;

k. Fortalecer a las comunidades locales en el establecimiento de mecanismos de manejo de los recursos naturales, de actividades de conservación y de turismo que se realizan dentro de las áreas naturales;

l. Promover actividades de capacitación dirigidas a los miembros de comunidades locales en actividades calificadas como de ecoturismo. En tales procesos debe existir un intercambio de conocimientos entre las comunidades y los demás actores de la actividad; y,

m. Fomentar el ecoturismo en el Sistema Nacional de Areas Protegidas, en función de sus planes de manejo y su desarrollo.

La ejecución de las actividades relacionadas con el ecoturismo en el Ecuador, corresponden al sector privado por medio de las personas naturales, jurídicas y comunidades legalmente reconocidas dedicadas a esta actividad, según se encuentra determinado en las leyes correspondientes, reglamentos específicos, normas técnicas y en este reglamento.

Art. 158.- Cumplimiento de políticas de ecoturismo.- El Ministerio de Turismo, velará por el cumplimiento de las políticas nacionales de ecoturismo en el Ecuador, estableciendo los objetivos de la actividad, las directrices generales dentro de las que se realizarán las actividades de ecoturismo en el Ecuador y los marcos generales de coordinación entre las instituciones del Estado con competencias similares en materias relacionadas.

Art. 159.- Obligatoriedad de las políticas de ecoturismo.- Las políticas nacionales de ecoturismo serán obligatorias en el ámbito nacional, para las instituciones del Estado y las instituciones del régimen seccional autónomo que ejerzan competencias similares, para la formulación de planes, la expedición de autorizaciones administrativas de cualquier naturaleza, para la ejecución de las actividades correspondientes, en los términos establecidos en este reglamento.

Art. 160.- Coordinación interministerial en la determinación de políticas de ecoturismo.- El Ministerio del Ambiente y el Ministerio de Turismo coordinarán las políticas de ecoturismo dictadas para el Sistema de Areas Protegidas para una mayor eficacia en el cumplimiento de los objetivos de ambas políticas.

En las áreas que conforman el Sistema Nacional de Areas Protegidas, el Ministerio del Ambiente determinará la posibilidad o no de la realización de actividades calificadas como de ecoturismo por el Ministerio de Turismo, a través de la emisión del respectivo permiso o autorización administrativa.

Art. 161.- Planificación pública.- El Ministerio de Turismo, dentro de su planificación de corto, mediano y largo plazo, incluirá los objetivos y los criterios generales para las actividades de ecoturismo en el Ecuador, con enfoque competitivo.

Art. 162.- Participación ciudadana en la planificación.- El Ministerio de Turismo promoverá un proceso participativo de actores claves pública y previamente convocados para la determinación de los planes de corto, mediano y largo plazo en materia de ecoturismo, como lo establece el artículo 225 de la Constitución Política de la República y el artículo 1 de la Ley Especial de Descentralización y Participación Social.

Art. 163.- De la asesoría de ecoturismo del Ministerio de Turismo.- El Ministerio de Turismo conformará una asesoría de ecoturismo en el nivel asesor. Sus funciones serán establecidas en el Reglamento Orgánico Funcional.

Art. 164.- Funciones especializadas del Ministerio de Turismo.- En materia de ecoturismo, corresponde al Ministerio de Turismo:

- a) La determinación de las modalidades de ecoturismo permitidas;

- b) La clasificación y categorización de la correspondiente actividad;
- c) La vigilancia y control de la calidad de la actividad o el servicio que se preste sobre la base de las normas técnicas establecidas según lo determinan los instrumentos legales correspondientes;
- d) Velar por el cumplimiento de este reglamento;
- e) El seguimiento a la política nacional de ecoturismo;
- f) La formulación y expedición de un capítulo especializado relacionado con ecoturismo dentro de la planificación general del desarrollo turístico;
- g) La determinación de las áreas dentro de las que se pueden realizar actividades de ecoturismo. Si dichas áreas están dentro del Sistema Nacional de Areas Protegidas se deberá coordinar con el Ministerio del Ambiente;
- h) La incorporación de un procedimiento administrativo de apoyo a las iniciativas de certificación de ecoturismo;
- i) Establecer las normas técnicas a las que se sujetarán las instituciones del Estado, las personas naturales, jurídicas o comunidades legalmente reconocidas en el ejercicio de actividades turísticas dentro de la modalidad de ecoturismo; y,
- j) Las demás establecidas en este reglamento y las que se establezcan en otros instrumentos que correspondan.

Art. 165.- Actividades de ejecución de ecoturismo por parte del sector privado.- Las personas naturales o jurídicas, pueden ejercer actividades de ecoturismo, previo el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Ministerio de Turismo, sus leyes, reglamentos y demás normas vigentes.

Art. 166.- Actividades de ejecución de ecoturismo por parte del sector privado comunitario.- Las comunidades legalmente reconocidas, pueden ejercer las actividades de ecoturismo previstas en la ley, a excepción de aquellas cuyo ejercicio esté reservado a algunas personas jurídicas según las leyes vigentes.

Las actividades se realizarán de manera directa, sin intermediarios. Por lo tanto las comunidades legalmente reconocidas podrán realizar la comercialización de sus productos y completar la cadena de valor operativa por sí mismos.

Las operaciones realizadas por comunidades legalmente reconocidas, serán autorizadas únicamente para su jurisdicción; sin implicar ello exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios.

Para efectos de este reglamento, se entiende por comunidad la organización comunitaria organizada y capacitada, reconocida como tal, que ejecute actividades de ecoturismo en un área geográfica determinada para tal efecto.

Art. 167.- Requisitos para la operación de comunidades legalmente reconocidas.- Las comunidades locales organizadas y capacitadas podrán prestar servicios de ecoturismo, previo cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Petición realizada por los interesados de manera directa, indicando que tipo de actividad desean efectuar.
2. Acta certificada de la Asamblea General Comunitaria en el cuál se nombra al responsable o responsables para el ejercicio de la actividad de ecoturismo.
3. Obtención de registro y licencia anual de funcionamiento en el Ministerio de Turismo.
4. Obtención del permiso o autorización del Ministerio del Ambiente cuando la actividad se vaya a realizar dentro del Sistema Nacional de Areas Protegidas.

Art. 168.- Categoría especial.- El Ministerio de Turismo establecerá la categoría adicional especial de "Empresa de Ecoturismo" dentro de sus normativas reglamentarias para la clasificación de establecimientos.

Se llama empresa de ecoturismo a la persona natural, jurídica o comunidad legalmente reconocida que desarrolle actividades de ecoturismo, reconocida como tal por las autoridades correspondientes.

Esta categoría especial se determinará sobre la base de un proceso de certificación de sostenibilidad voluntaria a la que las personas naturales, jurídicas y comunidades legalmente reconocidas dedicadas al ecoturismo, pueden optar. Esta certificación avalará sus acciones.

Art. 169.- Procedimiento para obtener la categoría especial.- Las empresas dedicadas a ejercer actividades vinculadas con el ecoturismo podrán acceder a la categoría especial de "Empresa de Ecoturismo".

Quienes deseen obtener dicha categoría, solicitarán la certificación de sostenibilidad al momento de obtener su registro o actualizarlo, en el caso de establecimientos nuevos o existentes, respectivamente.

La certificación de sostenibilidad es un mecanismo de evaluación de empresas turísticas en el territorio nacional, diseñada como un marco que asegure que las actividades de turismo sostenible cumplan normas ambientales, sociales y económicas respecto al manejo de los recursos naturales y culturales y de los respectivos impactos.

Esta certificación de sostenibilidad voluntaria, implica un reconocimiento al manejo desplegado por las empresas en lo relativo a la conservación de la biodiversidad y prevención y control de la contaminación ambiental.

Art. 170.- Normas para la certificación.- Para efectos de la certificación, el Ministerio de Turismo elaborará las respectivas normas técnicas de calidad y escogerá los métodos y mecanismos de certificación más idóneos.

El Ministerio de Turismo, una vez verificado su cumplimiento, procederá a otorgar la distinción de "Empresa de Ecoturismo".

Art. 171.- Registro y licencia anual.- Las empresas de ecoturismo, opten o no por la certificación de sostenibilidad, deberán obtener el registro y la licencia anual de funcionamiento, previo cumplimiento de los requisitos previstos en las normas vigentes.

Estas obligaciones ante el Ministerio de Turismo no exoneran a la persona natural, jurídica o comunidad legalmente reconocida, del cumplimiento de las obligaciones y requerimientos que el Ministerio del Ambiente exija para ejercer la actividad de ecoturismo dentro del Sistema Nacional de Areas Protegidas.

Art. 172.- Beneficios.- Las empresas de ecoturismo certificadas, se sujetarán al siguiente régimen de beneficios:

- a) Acceso directo a los beneficios establecidos en la Ley Especial de Desarrollo Turístico; y,
- b) Preferencia dentro de la planificación promocional del país, que efectúa el Ministerio de Turismo.

Art. 173.- Competencia y requisitos generales.- Le corresponde al Ministerio de Turismo, a través de acuerdo ministerial, el establecimiento de las normas técnicas de calidad de las actividades turísticas bajo la modalidad de ecoturismo. Tales normas técnicas deberán ser debida y técnicamente fundamentadas.

Art. 174.- Procedimiento para la expedición de las normas técnicas.- Las normas técnicas a las que hace referencia este capítulo, podrán ser propuestas por cualquiera de los actores del sector turístico interesado, formalmente reconocido. Le corresponde al Ministerio de Turismo, a través del órgano administrativo correspondiente, patrocinar los procesos de consulta, búsqueda de consensos y publicidad de las normas en mención, a través de la constitución de mesas de diálogo organizadas previa la convocatoria pública de los actores interesados. En caso de no existir coincidencia de criterios, le corresponde al Ministerio de Turismo, adoptar la decisión que crea conveniente para los intereses del desarrollo del sector.

Art. 175.- Publicidad de los procedimientos.- Todos los procedimientos de calificación de operaciones y actividades de ecoturismo serán públicos. Para tal efecto, el Ministerio de Turismo contará con las correspondientes bases de datos.

Se exceptúa de la publicidad referida en este artículo, toda la información que esté amparada en la normativa de propiedad intelectual.

Art. 176.- Recursos de la asesoría de ecoturismo.- La asesoría de ecoturismo del Ministerio de Turismo financiará sus actividades con los siguientes recursos:

- a) Los que le sean asignados dentro del presupuesto institucional;
- b) Los recursos que se generen por el mantenimiento y disposición de información de la base de datos de actividades de ecoturismo en el Ecuador;
- c) Los recursos que se generen por el registro o certificación de sostenibilidad de las empresas de ecoturismo;
- d) Los recursos que se obtengan de la cooperación externa para este fin; y,
- e) Los demás establecidos en las leyes correspondientes.

TITULO VI DEL TURISMO SOCIAL

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

El presente artículo debe interpretarse siempre favoreciendo a la integración nacional y procurando beneficiar a las clases populares, para que tengan acceso al descanso y recreación y se integren al desarrollo del turismo nacional.

Art. 178.- Aprobación de planes y programas de turismo social.- El Ministerio de Turismo aprobará los planes y programas de turismo social, elaborados por su propia iniciativa o los que presenten quienes promueven dicho turismo. En este último caso, los planes y programas deberán ser presentados al Ministerio de Turismo con cuarenta y cinco días de anticipación a la fecha de iniciación del programa, y serán aprobados a más tardar luego de quince días de presentados. Vencido este plazo y de no existir pronunciamiento, se entenderán aprobados.

Art. 179.- Fomento y estímulo de inversiones.- El Ministerio de Turismo fomentará y estimulará las inversiones y mecanismos crediticios que favorezcan a la creación de infraestructura y programas de turismo social.

Art. 180.- Promoción.- El Ministerio de Turismo promoverá las medidas necesarias para impulsar el turismo social e interno con el objeto de que la mayoría de los habitantes del país puedan participar en los programas turísticos, a través de la formulación, coordinación, aprobación y promoción de los programas de turismo social, tomando en cuenta para tal efecto las temporadas, eventos tradicionales y folclóricos y demás circunstancias favorables.

Para cumplir con los planes y programas de turismo social que el Ministerio de Turismo ejecute, otorgará subvenciones y se podrá utilizar la planta turística de su propiedad con tarifas especiales.

Art. 181.- Difusión.- El Ministerio de Turismo, para el cumplimiento de sus objetivos en materia de turismo social, propiciará el establecimiento de políticas de difusión para los mismos, con el objeto de estimular el conocimiento y estudio de aquellas zonas del país que por sus cualidades y características, contribuyen a su esparcimiento y formación cultural.

TITULO VII DE LA PROMOCION TURISTICA

Art. 182.- Campañas promocionales.- El Ministerio de Turismo tendrá a su cargo la realización de campañas promocionales nacionales e internacionales, tendientes a alcanzar la creación de la verdadera imagen turística del Ecuador a nivel nacional e internacional, a fomentar el turismo receptivo, el turismo interno y el turismo social, a diversificar la oferta y propender a la integración nacional.

La realización de estas campañas de promoción deberá estar basada en lo dispuesto en la Ley Especial de Desarrollo Turístico y en las políticas y lineamientos que el Ministerio de Turismo establezca periódicamente.

Estas campañas a nivel internacional, y nacional se las ejecutará en los principales mercados emisores del mundo y mercados nacionales, sin lesionar la dignidad nacional ni alterar o falsear los hechos históricos o las manifestaciones de la cultura e idiosincrasia nacionales e informar con veracidad sobre los recursos y servicios turísticos que se ofrezcan.

El Ministerio de Turismo dictará normas generales, para la planificación y la orientación de las actividades de promoción turística.

Art. 183.- Medios para la promoción.- Las campañas de promoción informando a nivel nacional e internacional se las realizará entre otras a través de la participación directa en ferias internacionales, ferias nacionales, fiestas cívicas nacionales y provinciales, edición de material promocional como afiches, publicaciones, mapas, planos, audiovisuales, representaciones folclóricas y cualquier tipo de material destinado para este fin, para lo cual previamente se prepararán estudios de comercialización y difusión en todos los mercados.

Las actividades nacionales e internacionales de promoción del producto turístico del país pueden realizarse a través de la consideración de regímenes de cooperación, mediante celebración de acuerdos y convenios entre el sector público incluidos los gobiernos seccionales y el sector privado.

Art. 184.- Papel del sector privado.- Corresponde al sector privado, previa la aprobación del Ministerio de Turismo, realizar la promoción comercial de la oferta turística.

Art. 185.- Asesoramiento técnico.- El Ministerio de Turismo colaborará y brindará a la empresa privada, el asesoramiento técnico necesario respecto a la información turística en general y de proyectos de promoción y ejecución de los mismos e investigación de mercados, de conformidad con las disposiciones que para el efecto, se formulen en este reglamento o en otras disposiciones.

Art. 186.- Colaboración del Ministerio de Turismo.- El Ministerio de Turismo podrá colaborar en la organización, supervisión, coordinación y calificación de espectáculos, congresos, excursiones, audiciones, representaciones y otros eventos tradicionales y folclóricos para atracción turística que se celebren en el país, sin perjuicio de sus facultades legales.

Art. 187.- Colaboración interinstitucional.- Las instituciones del Estado deberán cooperar estrechamente con el Ministerio de Turismo, con el fin de crear y promover la imagen turística del Ecuador y de sus regiones.

Art. 188.- Campañas oficiales.- El Ministerio de Turismo efectuará campañas oficiales de publicidad tendiente a fomentar el turismo en el país, así como actividades de relaciones públicas nacionales e internacionales para el cumplimiento de sus fines.

Art. 189.- Publicaciones.- Las ediciones de afiches, folletos, guías, revistas, periódicos, fotografías, películas, videos y otros medios con fines de promoción turística, deberán ser realizados por el Ministerio de Turismo o por personas naturales o jurídicas autorizadas por éste.

En las guías turísticas, aparte de la información que comúnmente se incluye en ellas, se incorporarán datos sobre la accesibilidad, para personas con discapacidades, en los medios de transporte, hoteles, restaurantes, centros culturales y deportivos, edificios y servicios públicos.

Art. 190.- Obligación de entregar copias.- Los editores del material autorizado por el Ministerio de Turismo, tienen la obligación de entregar a éste una copia del material producido.

Art. 191.- Número de registro.- Los editores de material promocional tendrán la obligación de hacer constar en una parte visible, el número del registro de la autorización correspondiente o indicar que ésta se ha concedido por haber operado el silencio administrativo.

Art. 192.- Desplazamientos al extranjero.- A fin de dar agilidad a la promoción del país, los funcionarios del Ministerio de Turismo que sean designados por el titular de esa Cartera de Estado mediante acuerdo ministerial, para desplazarse al extranjero, no se someterán a lo dispuesto en las normas de restricción del gasto público y prescindirán de informes previos de cualquier clase, siempre que los viajes sean financiados con recursos de autogestión, donaciones u otros recursos que no afecten al vigente presupuesto del Ministerio. Sin embargo, periódicamente se informará al Ministerio de Economía y Finanzas sobre las comisiones efectuadas.

TITULO VIII
DE LA CAPACITACION, FORMACION
Y PROFESIONALIZACION TURISTICA

Art. 193.- Centros de formación turística.- El Ministerio de Turismo, en coordinación con el Ministerio de Educación y Cultura, las universidades y los demás institutos de educación superior y técnica, determinará a nivel nacional las necesidades de formación y capacitación del personal requerido en la actividad turística y autorizará el funcionamiento de los centros de formación y promoción turística a nivel medio que no se hallen sujetos a las normas de la Ley de Educación Superior, y aprobará los correspondientes programas de estudio.

Art. 194.- Labores de capacitación.- El Ministerio de Turismo, para el cumplimiento de sus fines podrá dictar cursos, seminarios, conferencias, o propiciar cualquier evento técnico, para lo cual podrá contratar o invitar a profesionales y técnicos nacionales o extranjeros, de reconocida solvencia.

Art. 195.- Asesoría profesional y técnica.- El Ministerio de Turismo, brindará asesoría profesional y técnica a las empresas turísticas y otras instituciones que lo soliciten, para lo cual fijará la tarifa que cobrará por estos servicios.

TITULO IX DEL PATRIMONIO Y EL REGIMEN FINANCIERO

Art. 196.- Impuesto sobre el valor de la emisión de tarjetas de crédito.- Quienes por la Ley Especial de Desarrollo Turístico, se constituyan en agentes de retención del impuesto al que se refiere la letra c) del artículo 16 de la Ley Especial de Desarrollo Turístico, retendrán el valor del tributo y lo depositarán directamente en la cuenta corriente del Ministerio de Turismo. Sin perjuicio de esta obligación, los agentes de retención remitirán mensualmente al Ministerio de Turismo, un informe de los depósitos realizados en el mes inmediatamente anterior y un listado de las tarjetas y documentos que causan el tributo en el mismo período.

El Ministerio de Turismo realizará una verificación de los datos entregados, para comprobar y mantener el control de este ingreso.

Art. 197.- Impuesto por la venta de combustible de aviación.- El Ministerio de Turismo verificará periódicamente las ventas y el monto causado por el impuesto al que se refiere la letra d) del artículo 16 de la Ley Especial de Desarrollo Turístico.

TITULO X DEL CONTROL, LAS OBLIGACIONES Y LAS SANCIONES

Capítulo I DEL CONTROL Y LAS OBLIGACIONES

Art. 198.- Horarios de funcionamiento.- En coordinación con otros organismos públicos competentes, el Ministerio de Turismo se encargará de regular los horarios de funcionamiento y atención al público de las actividades y servicios turísticos.

Art. 199.- Obligación de exhibir placa de identificación y tarifas.- Todo establecimiento dedicado a la realización de actividades o servicios turísticos, está obligado a exhibir la placa de identificación que, previo al pago correspondiente, le proporcionará el Ministerio de Turismo, de conformidad con la clasificación otorgada. Igualmente, tales establecimientos exhibirán en lugares

visibles al público, las tarifas autorizadas por el Ministerio de Turismo, para cada uno de los servicios que presten.

Art. 200.- Facultad para solicitar información.- El Ministerio de Turismo podrá solicitar a las personas naturales o jurídicas, cualesquiera sea su actividad turística, y de conformidad con la ley, datos, estadísticas e información, mensual u ocasionalmente. El requerimiento mensual se lo hará en los formularios que al efecto entregará el Ministerio de Turismo. Los datos solicitados se entregarán dentro de los diez primeros días de cada mes.

Los requerimientos ocasionales se harán por pedido del Ministro o de los funcionarios expresamente delegados por éste para el efecto. Estos datos e información serán de carácter estrictamente reservado.

Art. 201.- Revocatoria de licencias.- El Ministro de Turismo revocará las licencia única anual de funcionamiento y de Ejercicio Profesional de Guías de Turismo, en los casos previstos en las leyes.

Capítulo II DEL TRAMITE PARA EL JUZGAMIENTO DE LAS INFRACCIONES

Art. 202.- Aplicación de sanciones.- Las sanciones administrativas tipificadas en la ley, se aplicarán sin perjuicio de las sanciones civiles y penales a que hubiere lugar.

Art. 203.- Procedimiento.- De oficio o mediante denuncia escrita o verbal sobre infracciones a la Ley Especial de Desarrollo Turístico, presentada ante el Ministro de Turismo, se iniciará el procedimiento de sanción, para lo cual se citará personalmente o mediante dos boletas dejadas en dos días distintos y seguidos, al representante legal o administrador de la empresa, a fin de que conteste la denuncia. Con la contestación o en rebeldía, y si hubieren hechos que deben probarse, el Ministro abrirá la causa a prueba por el término de seis días y ordenará la práctica de las diligencias que creyere oportunas o que solicite la parte. Concluido el término de prueba expedirá la resolución pertinente. La resolución del Ministro será de última instancia administrativa.

En el juzgamiento de las infracciones se tendrá en cuenta la naturaleza de la infracción, los antecedentes del infractor y los perjuicios causados a los interesados o clientes.

Art. 204.- Devolución de cantidades indebidamente cobradas.- Independientemente de las sanciones impuestas a los casinos y salas de juego (bingo-mecánicos), éstos tendrán la obligación de devolver al cliente las cantidades que le cobraron indebidamente por efecto de apuestas. De no hacerlo dentro del plazo de quince días, se ejecutará la garantía en la proporción que corresponda.

TITULO XI DE LAS POLITICAS DE ESTADO

Art. 205.- Política prioritaria del Estado.- Se declara como política prioritaria de Estado el desarrollo del turismo en el país; acción que se cumplirá mediante la ejecución de los postulados que se detallan en este título.

Art. 206.- Mantenimiento del Ministerio de Turismo.- El Gobierno Nacional mantendrá dentro de su estructura organizativa ministerial al Ministerio de

Turismo, como entidad que promueva, facilite y norme la actividad turística a nivel nacional.

Art. 207.- Propósitos del Gobierno Nacional.- A efectos del fomento y desarrollo turístico, son propósitos del Gobierno Nacional:

a) Convertir al sector del turismo, dentro de todos los planes y programas del Gobierno Nacional, en factor importante para la actividad de obra pública estatal y municipal, para que estas actividades coadyuven a favorecer la actividad turística;

b) Convertir al sector del turismo en el "ente visible" del Estado Ecuatoriano en el exterior, y otorgarle la capacidad de liderar la imagen externa del país;

c) Facilitar a los diversos componentes del sector, el acceso a los recursos y mecanismos nacionales e internacionales de planeación, de capacitación y al apoyo técnico y financiero del exterior;

d) Apoyar la ejecución y seguimiento del Plan Nacional de Competitividad Turística, el mismo que deberá involucrar a todos los actores públicos y privados;

e) Establecer políticas de comportamiento y lineamientos de funcionamiento del sector estatal, que necesariamente formen parte del Plan de Competitividad y que involucren los siguientes aspectos mínimos:

- i. Coordinación interinstitucional;
- ii. Descentralización;
- iii. Ordenamiento del espacio geográfico;
- iv. Financiamiento y crédito; y,
- v. Otorgamiento de incentivos;

f) Elevar el nivel de competitividad del sector, a través de los siguientes elementos básicos:

i. Una política aérea moderna que busque acercarse al concepto de "cielos abiertos"; y,

ii. Una política agresiva de promoción externa e interna, que permita a los operadores nacionales una llegada efectiva a los mercados;

g) Priorizar y facilitar la participación local y la descentralización turística a través del concurso de municipios y otros organismos seccionales.

h) Establecer como primeros actores y beneficiarios del turismo a la ciudadanía en general, señalando de manera exclusiva a las comunidades más pequeñas y relegadas del Ecuador; e,

i) Priorizar líneas de crédito especiales para el sector turismo y otorgar su aval para proyectos oficiales declarados como "prioritarios" por el Ministerio de Turismo, de acuerdo a las normas vigentes.

Art. 208.- El Ministerio de Turismo como eje natural de referencia y coordinación.- Se declara al Ministerio de Turismo como el eje natural de referencia y coordinación sobre el que se apoye toda la gestión orientada a dar facilidades al turista nacional y extranjero en los siguientes aspectos:

- a) Inmigración y aduana;
- b) Saneamiento ambiental y basura;
- c) Carreteras y vías de acceso público;
- d) Parques nacionales;
- e) Transporte público, aéreo y terrestre; y,
- f) Seguridad física y jurídica.

Art. 209.- Protección del patrimonio cultural y natural.- Se reconoce al Ministerio de Turismo como protector del patrimonio cultural y natural del Ecuador.

Art. 210.- Reformas legales.- A efectos de viabilizar estos propósitos, el Gobierno Nacional promoverá la expedición de las reformas legales necesarias, a fin de que se establezcan los siguientes mecanismos idóneos para facilitar y atraer la inversión de largo plazo, la reconversión y modernización de la planta existente y la mejora de la competitividad:

- a) Incentivos de carácter directo de tal forma que se evite la dispersión del esfuerzo fiscal y la demora de los trámites;
- b) Incentivos homologados a los que existen en otros países andinos; y,
- c) Simplificación de los trámites y procedimientos de inversión y tributación del sector de turismo.

Art. 211.- Colaboración de las instituciones del Estado.- Todas las instituciones del Estado brindarán su máxima colaboración para que estas políticas de Estado relativas al turismo se cumplan en beneficio del país.

Art. 212.- Obligación de la Oficina de Planificación.- La Oficina de Planificación de la Presidencia de la República, incluirá dentro de los planes de trabajo y acciones de los organismos estatales las presentes políticas, y se ocupará de que sean respetadas y cumplidas.

Art. 213.- Vigilancia por parte del Ministerio de Turismo.- El Ministerio de Turismo vigilará el cumplimiento de estos postulados y los incluirá dentro de sus planes de acción.

TITULO XII DISPOSICIONES GENERALES

Art. 214.- Declaratoria de interés turístico.- El Ministerio de Turismo declarará las zonas, centros y demás lugares que tengan interés turístico, así como las actividades turísticas prioritarias a los intereses nacionales y los proyectos de gran importancia al desarrollo del turismo del país. Será de responsabilidad del Ministerio de Turismo el cumplimiento de las declaraciones de que habla el presente artículo, las que deberán estar siempre actualizadas. Las resoluciones que al respecto dicto el Ministerio de Turismo serán publicadas en el Registro Oficial.

Art. 215.- Día del Turismo.- El 27 de septiembre de cada año se considerará como Día del Turismo.

El Ministerio de Turismo adoptará cada año, como tema oficial de este día, el designado a nivel mundial por la Organización Mundial del Turismo.

Para conmemorar el día del turismo, se organizarán diferentes eventos bajo la coordinación del Ministerio de Turismo y un grupo de trabajo interdisciplinario y participativo, conformado para el efecto por el Ministro de Turismo.

Art. 216.- Autorización para construcción y adecuación de edificaciones.- El Ministerio de Turismo autorizará la construcción y adecuación de edificaciones destinadas al funcionamiento de actividades turísticas, luego del estudio de la siguiente documentación, que le deberá ser presentada:

1. Antecedentes de la empresa y de los empresarios o promotores.

2. Proyecto de inversión y financiamiento.
3. Anteproyecto arquitectónico.

Previamente a la aprobación de los planos definitivos por las autoridades competentes, el Ministerio de Turismo procederá a revisarlos y a dar su visto bueno. De no cumplirse con este requisito, los planos no podrán ser aprobados por dichas autoridades.

El Ministerio de Turismo determinará las dimensiones y características técnicas que de acuerdo a la categoría y capacidad deberán reunir las diferentes clases de alojamientos.

Las edificaciones a las que se refiere este artículo, deberán contar con accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidades.

Art. 217.- Prohibición al Ministro y funcionarios del Ministerio.- El Ministro de Turismo y los demás funcionarios y servidores públicos del Ministerio, no podrán tener intereses como accionistas o socios en empresas sujetas al régimen de la Ley Especial de Desarrollo Turístico.

Art. 218.- Facultad de las municipalidades.- Las municipalidades que participen en procesos de descentralización y suscriban convenios de transferencia de competencias, tienen plena facultad legal de conformidad con la Ley de Régimen Municipal, la Ley Especial de Desarrollo Turístico y sus reglamentos; para establecer mediante ordenanzas las correspondientes tasas por concepto de habilitación y control de establecimientos o empresas turísticas.

Art. 219.- Proceso de descentralización.- Las normas de este reglamento no afectan las transferencias de competencias realizadas por el Ministerio de Turismo ni las atribuciones que en virtud de ellas han venido ejerciendo los organismos de régimen seccional autónomo.

Art. 220.- Normas posteriores sobre turismo.- En adelante, cualquier acto normativo que se refiera a temas turísticos deberá expedirse, necesariamente, como reforma o sustitución de este reglamento.

Art. 221.- Hipódromos y parques de atracciones.- Las regulaciones necesarias para el funcionamiento de hipódromos y parques de atracciones serán dictadas por el Ministro de Turismo.

Art. 222.- Derogatorias.- Deróganse los siguientes cuerpos normativos, que pasan a formar parte de este reglamento:

- a) El Acuerdo 1097, publicado en el Registro Oficial 699 de 26 de octubre de 1978, que contiene el Reglamento Hotelero;
- b) El Decreto Ejecutivo 971, publicado en el Suplemento del Registro Oficial 292 de 11 de octubre de 1989, que contiene el Reglamento General de la Ley de Turismo;
- c) El Decreto Ejecutivo 3309-A, publicado en el Registro Oficial 850 de 27 de diciembre de 1995, que contiene el Reglamento de Agencias de Viajes;
- d) El Acuerdo 0021, publicado en el Registro Oficial 289 de 2 de abril de 1998, que contiene el Reglamento de Guías Profesionales de Turismo;
- e) El Decreto Ejecutivo 1636, publicado en el Registro Oficial 370 de 28 de julio de 1998, que regula la Bolsa Internacional de Turismo;

f) El Decreto Ejecutivo 264, publicado en el Registro Oficial 50 de 4 de abril del 2000, que declara de interés nacional la promoción turística del país en el extranjero;

g) El Decreto Ejecutivo 402, publicado en el Registro Oficial 87 de 30 de mayo del 2000, que contiene el Reglamento Especial de Casinos y Salas de Juego (Bingo-mecánicos);

h) El Decreto Ejecutivo 654, publicado en el Registro Oficial 141 de 15 de agosto del 2000, que reforma el Reglamento Especial de Casinos y Salas de Juego (Bingo-mecánicos);

i) El Decreto Ejecutivo 1424, publicado en el Registro Oficial 309 de 19 de abril del 2001, que establece políticas de Estado para el desarrollo de la actividad turística;

j) El Acuerdo 024, publicado en el Registro Oficial 313 de 25 de abril del 2001, que institucionaliza el Día del Turismo;

k) El Acuerdo 20011030, publicado en el Registro Oficial 313 de 25 de abril del 2001, que reforma el Reglamento de Guías Profesionales de Turismo; y,

l) El Decreto Ejecutivo 2686, publicado en el Registro Oficial 589 de 4 de junio del 2002, que contiene el Reglamento de Ecoturismo y Sostenibilidad.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Hasta tanto se conformen el Colegio Profesional de Guías de Turismo, el Ministro de Turismo nombrará delegados de esas instituciones de entre las personas más representativas del sector, los que serán nominados con la intervención de un delegado del Ministerio de Turismo, un delegado de las asociaciones legalmente reconocidas y un representante de la Federación Nacional de Cámaras de Turismo.

SEGUNDA.- Ampliase hasta el 30 de diciembre del 2002, inclusive, el plazo establecido en el artículo 51 del Reglamento General de Aplicación de la Ley Especial de Desarrollo Turístico, para que los establecimientos turísticos localizados en los cantones a los que el Ministerio de Turismo ha transferido competencias, obtengan la Licencia Unica Anual de Funcionamiento correspondiente al año 2002.

TERCERA.- El Ministerio de Gobierno y Policía impedirá, de conformidad con la ley, el funcionamiento de casinos, salas de juego y máquinas tragamonedas que no cuenten con los correspondientes permisos o autorización otorgados de conformidad con las disposiciones legales correspondientes.

DISPOSICION FINAL.- Las actuaciones del Ministerio de Turismo deberán observar cuidadosamente el Reglamento para el control de la discrecionalidad de la Administración Pública.

De la ejecución de este decreto, que entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial, encárgase a la Ministra de Turismo.