



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

CARRERA DE HOTELERÍA

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN GESTIÓN
HOTELERA**

**TEMA: “PROPUESTA PARA ESTUDIAR LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS PARA LA
ELABORACIÓN DE UN PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA
LA CREACIÓN DE UN HOTEL TRES ESTRELLAS EN LA
CIUDAD DE QUITO PARROQUIA DE TABABELA”**

**AUTORA:
JOHANNA ANDREA MURGUEYTIO PEÑAFIEL**

**DIRECTORA
LIC. DORIS JIMENEZ**

**QUITO-ECUADOR
2012**

AUTORÍA

Con el presente trabajo y las ideas expuestas en el mismo, son de entera responsabilidad y criterio del autor

Johanna Andrea Murgueytio Peñafiel

CI: 171582469-2

Autor

CERTIFICACIÓN

Certifico que bajo mi dirección la presente tesis fue desarrollada por JOHANNA
ANDREA MURGUEYTIO PEÑAFIEL

ING. DORIS JIMENEZ

DEDICATORIA

*Dedico este trabajo con profundo,
sincero amor y cariño a mis padres
quienes me apoyaron para continuar
esta segunda carrera, y lo siguen
haciendo con su sacrificio diario,
y el amor verdadero que solo
ellos me lo han sabido dar.*

AGRADECIMIENTO

*Quiero agradecer a Dios, por darme
unos padres maravillosos
e incondicionales, que han sabido
apoyarme, empujarme a cumplir mis objetivos,
y guiarme por el mejor camino, y así llegar
a cumplir cada una de mis metas propuestas.*

*También mis merecidos
Agradecimientos a mis maestros
quienes con su don de enseñanza
han sabido inculcarme los
mejores conocimientos
y enriquecer mi mente
y espíritu con su enseñanza diaria.*

ÍNDICE GENERAL

AUTORÍA.....	I
CERTIFICACIÓN	II
AGRADECIMIENTOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XII
MARCO REFERENCIAL	xiii
INTRODUCCION	xiii
JUSTIFICACION.....	xiv
MARCO TEORICO	xvi
MARCO REFERENCIAL.....	xvi
MEDOLOGIA	xvii
CAPÍTULO I.....	6
1.1 BRIEF DEL AREA DE ESTUDIO	6
1.2 Contexto geográfico.....	6
1.3 Superficie y Características Geográficas.....	7
1.4 Division Política	7
1.5 Características Geográficas Cantón Quito.....	8
1.6 Contexto Histórico General de Quito	9
1.7 Atractivos Turísticos de Quito	10
1.8 Parroquia Tababela y Caracterisitcas	16
1.9 Planteamiento del Problema	18
1.9.1 Objetivo General del Proyecto.....	19
1.9.2 Objetivos Especificos	19
CAPITULO II.....	20
2.1 HISTORIA DE LA HOTELERIA Y DE LA CATEGORIZACION DE ESTABLECIMIENTO HOTELEROS.....	20
2.1.1 Inicios de la industria de hospitalaria mundial.....	21
2.1.2 Desarrollo de la Hotelería durante el siglo XVI	22
2.1.3 Historia de Hoteleria y Turismo en Ecuador	22
2.1.4 Antecedentes de la Categorización de Establecimiento Hosteleria.....	24
2.2. Legislación actual y variables de categorización	28
2.10.2.1 Postres y dulces.....	28

CAPÍTULO III.....	31
3.1 INTRODUCCIÓN.....	31
3.2 Objetivos de la investigación de mercados.....	31
3.2.1 Objetivo General.....	31
3.2.2 Objetivos Específicos.....	32
3.3 Metodología de la Investigación.....	32
3.4 Huespedes y turistas que arriban a Quito.....	33
3.4.1 Estudio del Universo y la Muestra.....	33
3.4.2 Tamaño de la muestra.....	33
3.4.3 Objetivo de la Encuesta.....	34
3.4.3.1 Diseño de la Encuesta.....	34
3.5 Resultados y Analisis.....	36
3.5.1 Tabulación de la encuesta.....	46
3.6 Análisis de la demanda.....	51
3.6.1 Analisis de la demanda Historica.....	51
3.6.2 Analisis de la demanda Futura.....	53
3.7 Análisis de la Oferta.....	54
3.7.1 Analisis de la oferta.....	54
3.7.2 Analisis de la oferta actual.....	55
3.7.3 Analisis de la oferta futura.....	57
3.8 Balance Demanda - Oferta.....	58
CAPÍTULO IV.....	60
PLAN DE MARKETING.....	60
4.1 OBJETIVO DEL MIX DE PROMOCION.....	60
4.2 PROPUESTA DE DIRECCIONAMIENTO.....	61
4.2.1 Mision.....	61
4.2.2 Visión.....	61
4.2.3 Estrategias de Cobertura.....	61
4.2.4 Estrategia Competitiva y Diferenciacion.....	61
4.2.5 Politicas y Valores Corporativos.....	61
4.3 ESTRATEGIAS DE MARKETING.....	62
4.3.1 Producto.....	62
4.3.1.1 Servicios.....	62
4.3.1.2 Marca logo y Slogan.....	63
4.3.1.1 Calidad.....	63
4.3.1.2 Etapas del Producto.....	64
4.3.2 Promoción.....	66
4.3.3 Precio.....	71
4.3.4 Plaza.....	73
4.4 PRESUPUESTO ANUAL DE MARKETING.....	74
CAPÍTULO V.....	76
ESTUDIO TÉCNICO.....	76
5.1 MICRO Y MACRO LOCALIZACIÓN.....	76

5.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS AREAS DE SERVICIO	77
5.3 ACTIVIDADES A DESARROLLARSE	80
5.4 TAMAÑO Y LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	81
5.4.1 Capacidad de Instalada del Proyecto	81
5.5 INVERSION	82
5.6 Equipamiento	83
CAPÍTULO VI.....	91
ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL.....	91
6.1 Organigrama Estructural	92
6.2 Organigrama Posicional	93
6.3 Planificación del Personal	94
6.3.1 Horarios.....	95
6.4 Perfiles exigidos para el cargo	97
6.4.1 Funciones del Gerente General	97
6.4.2 Funciones del contador	98
6.4.3 Funciones del Administrador	98
6.4.4 Funciones del Jefe de Recepción.....	99
6.4.5 Funciones de Agentes de Reservas.....	99
6.4.6 Funciones del Recepcionista.....	99
6.4.7 Funciones Jefe Ama de Llaves.....	100
6.4.8 Funciones de Camarera	100
6.4.9 Funciones del Maitre	101
6.4.10 Funciones del Mesero	101
6.4.11 Funciones Jefe de Cocina	102
6.4.12 Funciones de Auxiliar de Cocina	102
6.5 Analisis de los Procesos Legales	103
CAPÍTULO VII.....	107
ESTUDIO FINANCIERO.....	107
7.1 Inversión Fija.....	109
7.1.1 Inversión de activos fijos	109
7.1.2 Maquinaria y Equipo Area Operativa.....	109
7.1.3 Equipo y Maquinaria Area Administrativa.....	110
7.1.4 Muebles Area Operativa	110
7.1.5 Muebles Area Administrativa	111
7.1.6 Subministros de Oficina	111
7.1.7 Blancos y Uniformes	112
7.1.8 Cristalería	113
7.1.9 Cubertería	113
7.1.10 Loza	114
7.1.11 Utensios de Cocina	115
7.1.12 Utensilios de Limpieza y Cocina	115
7.1.13 Utensilios de Servicio.....	116
7.1.14 Instalaciones de Apoyo.....	117
7.1.15 Total Inversion Fija y Acitvos Varios.....	117
7.1.16 Depreciaciones y Amortizaciones	118

7.2 Inversión Inicial	119
7.3 Capital de Trabajo	120
7.4 Sueldos y Salarios Mano de Obra	122
7.5 Ventas.....	123
7.6 Perdidas y Ganacias.....	124
7.7 Flujo de Caja	125
CAPÍTULO VIII.....	129
IMPACTO AMBIENTAL	129
8.1 Definición de Evaluación de Impacto Ambiental	129
8.2 Medidas de Mitigación de Impacto Ambiental	130
8.2.1 Medidas preventivas en la fase de operación y mantenimiento.....	130
8.2.3 Medidas de Mitigación	131
8.3 Beneficio Social que genera el Proyecto.....	132
CAPÍTULO IX.....	134
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	134
9.1 Conclusiones.....	134
9.2 Recomendaciones	136
BIBLIOGRAFÍA.....	137
ANEXOS.....	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 EDADES.....	37
Gráfico N° 2 GENERO	38
Gráfico N° 3 OCUPACIÓN.....	38
Gráfico N° 4 PREGUNTA 1.....	40
Gráfico N° 5 PREGUNTA 2.....	41
Gráfico N° 6 PREGUNTA 3.....	42
Gráfico N° 7 PREGUNTA 4.....	43
Gráfico N° 8 PREGUNTA 5.....	44
Gráfico N° 9 PREGUNTA 6.....	45

Gráfico N° 10 PREGUNTA 7.....	46
Gráfico N° 11 PREGUNTA 8.....	47
Gráfico N° 12 PREGUNTA 9.....	48
Gráfico N° 13 PREGUNTA 10.....	49
Gráfico N° 14 PREGUNTA 11.....	50
Gráfico N° 15 DIVISIÓN PARROQUIAL DE QUITO	73
Gráfico N° 16 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	88
Gráfico N° 17 ORGANIGRAMA POSICIONAL	89

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 DIVISION POLITICA DE PICHINCHA.....	7
Cuadro N° 2 REQUISITOS MINIMOS PARA LA CLASIFICACION DE HOTELES EN ECUADOR..	29
Cuadro N° 3 EDADES.....	37
Cuadro N° 5 GENERO.....	37
Cuadro N° 6 OCUPACION.....	38
Cuadro N° 7 PREGUNTA 1	39
Cuadro N° 8 PREGUNTA 2	40
Cuadro N° 9 PREGUNTA 3	41
Cuadro N° 10 PREGUNTA 4	42
Cuadro N° 11 PREGUNTA 5	43
Cuadro N° 12 PREGUNTA 6	44
Cuadro N° 13 PREGUNTA 7	46
Cuadro N° 14 PREGUNTA 8	47
Cuadro N° 15 PREGUNTA 9	48
Cuadro N° 16 PREGUNTA 10	49
Cuadro N° 17 PREGUNTA 11	49
Cuadro N° 18 LLEGA DE TURISTAS A PICHINCHA	51
Cuadro N° 19 ANALISIS DE LA DEMANDA FUTURA.....	52
Cuadro N° 20 REGISTRO OFERTA ACTUAL HOTELES SEGUNDA CATEGORIA.....	53
Cuadro N° 21 PLAZAS DISPONIBLES EN TABABELA	55
Cuadro N° 22 OFERTA FUTURA	56

Cuadro N° 23 BALANCE OFERTA DEMANDA	57
Cuadro N° 24 PRESUPUESTO ANUAL DE MARKETING	72
Cuadro N° 25 CAPACIDAD DE INSTALADA	78
Cuadro N° 26 CAPACIDAD DE HABITACIONES ANUALES	78
Cuadro N° 27 EQUIPOS Y MAQUINARIA AREA OPERATIVA.....	80
Cuadro N° 28 MUEBLES AREA OPERATIVA	81
Cuadro N° 29 MUEBLES AREA ADMINISTRATIVA.....	82
Cuadro N° 30 SUBMINISTROS DE OFICINA	82
Cuadro N° 31 BLANCOS Y UNIFORMES	83
Cuadro N° 32 CRISTALERIA.....	83
Cuadro N° 33 CUBERTERIA	84
Cuadro N° 34 LOZA.....	84
Cuadro N° 35 UTENCILLOS DE COCINA	85
Cuadro N° 36 UTENCILLOS DE LIMPIEZA.....	86
Cuadro N° 37 UTENCILLOS DE SERVICIO	87
Cuadro N° 38 INSTALACIONES DE APOYO	87
Cuadro N° 39 HORARIOS PERSONAL ADMINISTRATIVO	91
Cuadro N° 40 HORARIO PERSONAL COCINA Y RESTAURANTE	91
Cuadro N° 41 HORARIO PERSONAL COCINA Y RESTAURANTE 2	92
Cuadro N° 42 HORARIO PERSONAL DISTINTAS AREAS	92
Cuadro N° 43 HORARIO PERSONAL DISTINTAS AREAS 2	99
Cuadro N° 44 REQUISITOS PARA FORMALIZAR UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO	99

MARCO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Este proyecto tiene como objetivo principal "PROPUESTA PARA LA ELABORACION DE UN PROYECTO DE FACTIBILIDAD EN BASE A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE UN HOTEL TRES ESTRELLAS EN LA CUIDAD DE QUITO, específicamente estará localizado en la zona de Tababela, a aproximadamente 25 kilómetros al Este de Quito.

La zona es óptima para su localización ya que con la implementación y funcionamiento del nuevo aeropuerto para Quito, los turistas tanto extranjeros como nacionales no tendrán la necesidad de transportarse hasta el centro de la ciudad para alojarse. Y podrán hacerlo en este establecimiento.

En primera instancia el presente trabajo tendrá información sobre la ciudad de Quito, características geográficas, históricas sociales y económicas, pero también se detallara información sobre Tababela y sus alrededores, ya que con esta información será mas factible desarrollar el presente estudio.

El hotel que se pretende implementar es un hotel de segunda categoría debido que en esta zona no se encontró ningún establecimiento con estas características más que hosterías y complejos turísticos, este hotel cumplirá con las normas del régimen hotelero que se maneja actualmente por la CAPTUR Y El Ministerio de Turismo, pero también con ciertos plus que permitirán que el cliente prefiera este establecimiento a que los complejos anteriormente mencionados, esto realmente hará diferencia.

En cuanto al segmento de mercado al cual el proyecto estará enfocado por se un hotel de segunda categoría estará dirigido a nacionales y extranjeros de un nivel socio económico medio, que busque un lugar de alojamiento con alimentación e internet ilimitado, con habitaciones no muy lujosas, estas serán las principales características a cumplir, además de servicios de parqueadero, transfer y tours dentro de la ciudad y sus alrededores.

El presente hotel que se implementara, al tener que cumplir con los estatutos del Reglamento Hotelero, contara con personal capacitado y apto para atender al turista nacional o extranjero. Personal con don de servicio, profesionales con conocimientos del idioma inglés, para una optima atención tanto para los huéspedes como aquellos clientes que busquen información.

El hotel tendrá un restaurante con carta sencilla pero para las tres comidas (desayuno, almuerzo y cena) personal especializado en la elaboración de estos platos y de ciertas especialidades, teniendo en cuenta que estos platos de mayor preparación únicamente se los realizara para eventos especiales. Ya que el hotel contara con una pequeña sala de recepciones.

Se contará con habitaciones dobles triples y sencillas distribuidas en tres pisos, se contará con el servicio de ama de llaves y camareras para la respectiva limpieza de habitaciones. Este hotel a más de cumplir con las reglas establecidas será un lugar acogedor para todos los turistas que nos visiten.

2. JUSTIFICACIÓN

Actualmente la ciudad de Quito cuenta con un amplio catastro de hoteles de 3 estrellas los mismo que no cumplen con todos las especificaciones según su categoría establecidos en el reglamento hotelero. Esto ha generado que este tipo de hoteles no sean siempre bien vistos los turistas que arriban al Ecuador.

Ya que, gran parte de estos hoteles solo buscan un segmento de mercado bastante limitado como es el caso de “los mochileros” que no siempre dejan los ingresos esperados, por lo que es sumamente importante cumplir con los estándares de mejoramiento interno y normas que permita mejorar el tipo de huéspedes que arriban en este caso, a la ciudad de Quito.

Por ello con la construcción del nuevo aeropuerto para la capital, se pretende establecer un hotel de segunda categoría, el mismo que deberá cumplir a cabalidad el reglamento hotelero que otros hoteles no cumplen en la ciudad, este brindará servicios acorde a su categoría para aquellos turistas o empresarios que requieran alojarse cerca del nuevo aeropuerto. Y cumpliendo estos reglamentos se podrá ampliar el segmento de mercado y así evitar que sea tan limitado como ocurre en otros establecimientos ubicado en Quito.

3. MARCO TEÓRICO

La industria hotelera se fue desarrollando desde la antigüedad, con el intercambio de mercancía, los viajeros vendedores requerían lugar donde pernoctar así que en sus inicios tenían alojamiento gratuito, en los caminos hacia sus destinos, sin embargo con el pasar de los tiempos, aproximadamente en la época de las cruzadas siglo XII- XIII este alojamiento en posadas pasó hacer cobrado.

Pero este alojamiento no era de buena calidad y además se realizaban otro tipo de actividades comerciales.

Para los siglos XIX y XX se da una gran evolución del sector hotelero gracias al desarrollo que se dio con los medios de transporte, ello conllevó a la creación del primer hotel moderno el "badischeHof", bastante cómodo y lujoso.

Para el año 1850 en París también se crea el Grand Hotel, con el pasar de los años aproximadamente para el año 1900 el desarrollo hotelero llega a Estados Unidos, lugar en que poco a poco se van creando hoteles gigantes con más de 500 habitaciones, hasta ahora en la actualidad estos establecimientos han tenido un gran desarrollo y una gran acogida gracias a su modernidad y creatividad.¹

Hablando un poco de la historia de la industria hotelera y turística en el Ecuador, el Dr. Isidro Ayora para el año 1930 expide la "Ley que fomenta el turismo en el Ecuador", la cual permitía el ingreso de turistas al país. Esta con el pasar de los años se fue desarrollando hasta que en el año de 1973 se crea la ley de Fomento Turístico a cargo de DITURIS.

En la actualidad esa ley se mantiene y rige en nuestro país, lo cual ha permitido un desarrollo en el turismo y la hotelería del país sin embargo, tal es el caso que la ciudad de Quito, cuenta con una variada lista de establecimientos hoteleros de todos los tipos, desde casas rústicas hasta grandes y modernos hoteles. La mayoría de hoteles se encuentran concentrados en el centro norte y centro histórico de la ciudad, zonas que concentran los principales atractivos turísticos.

Los hoteles en el centro histórico de la ciudad, como el Patio Andaluz y el lujoso Plaza Grande, tienen un ambiente más familiar y rústico, esto se debe a que se encuentran en el centro histórico de la ciudad, zona donde predominan las actividades culturales.

Los hoteles del norte y centro norte de la ciudad, como el Hilton Colón, el J.W. Marriot o el Sheraton, Swissotel, Radisson, Mercure, Hotel Quito, Holiday Inn Express suelen ser más modernos y grandes, promocionándose como destino para ejecutivos y empresarios principalmente.

Además existe una oferta variada de alojamientos en la ciudad para todos los gustos y bolsillos, como los famosos "hostales bed&breakfast" de la zona de La Mariscal, en donde los turistas

¹ Datos para resumen <http://www.buenastareas.com/ensayos/Origen-Y-Evolucion-Del-Turismo-En/724017.html>

principalmente jóvenes pueden alquilar una habitación a precios sumamente baratos y a la vez estar cerca de los centros nocturnos más frecuentados de la ciudad.

Es indispensable mencionar que el Ecuador cuenta con la Federación hotelera Ecuatoriana mejor conocida como AHOTEC la cual lleva en el mercado trabajando conjuntamente con los hoteles ecuatorianos aproximadamente 56 años, la cual entre sus objetivos más importantes tiene; "Promover la unión y permanente actividad de las Asociaciones Hoteleras Provinciales afiliadas, procurando el fortalecimiento de éstas, además de ; Apoyar y defender a las Asociaciones Hoteleras Provinciales, y a sus afiliados, en los asuntos relacionados con su actividad gremial u hotelera, y de; Fomentar la difusión de los conocimientos relacionados con la actividad hotelera y de la actividad turística en general, a fin de conseguir la profesionalización de los servicios"²

Y en su afán de promover y mejorar la actividad turística hotelera la empresa para el año 2008 informo que "contó con 3 339 alojamientos que generaron empleos directos para 23.875 personas; 13.044 hombres y 10.831 mujeres".³

Adicionalmente esta empresa al verse interesada en el mejoramiento de la industria hotelera por varios años a buscado la manera de tener una relación mas estrecha con el sector publico que permita establecer lazos de conversación y acuerdos entre ambos sectores a fin de alcanzar un desarrollo sostenible en el sector ecuatoriano.

Esta empresa a logrado varias metas y objetivos sin embargo no todas las empresas han podido adherirse a esta entidad lo que a impedido que la industria hotelera se desarrolle por igual, y por ello es que esta empresa invita año a año a mas integrantes para que innoven y mejoren sus servicios ya que recalcan que en el caso de no existir una innovación en un tiempo aproximado de 5 años los hoteles se irán a pique, y para ello requieren de una capacitación y colaboración.

4. METODOLOGIA

- **Métodos**, el método aplicarse en el proyecto a desarrollarse será en método analítico sintético, ya que en primera instancia se extraerá datos y varia información de diferentes fuentes informativas, las cuales serán analizadas, estudiadas y

² Textual www.hotelesecuador.com. Extracto de objetivos de la empresa

³ Datos www.hotelesecuador.com

consideradas, para posteriormente obtener un extracto conciso y comparar las diferentes situaciones que ocurren en los establecimientos hoteleros, que servirán para proponer la creación un hotel de segunda categoría que cumpla con todos los estatutos según el reglamento hotelero

- **Técnicas:** En cuanto a las técnicas a utilizar para el presente plan será acudir a fuentes bibliográficas, como libros, reglamento hotelero, páginas web relacionadas con el sector turístico y hotelero, adicionalmente acudiré ministerios y entidades públicas y privadas enrolladas con esta industria.
- **Instrumentos:** Los instrumentos que utilizare serán cuestionarios para las encuestas de los futuros huéspedes del establecimiento, guía de entrevista, para personal administrativo del hotel con preguntas puntuales que favorezcan a la investigación.

5. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS

5.1 Objetivo General del Proyecto

Determinar la factibilidad de para la creación de un hotel en base a los procesos administrativos y operativos de un establecimiento hotelero de tres estrellas en la ciudad de Quito, parroquia de Tababela.

5.1.1 Objetivos Específicos

- Conocer la información general de Quito y la parroquia Tababela, donde se ubicara el desarrollo del presente proyecto.
- Identificar la normativa que maneja la CAPTUR y Ministerio de Turismo para los hoteles de tres estrellas.
- Realizar una investigación de mercado para saber cual es la oferta y la demanda del presente trabajo.
- Desarrollar un Estudio Técnico en base a los diferentes procesos y estándares productivos y de servicio que debe manejar un establecimiento de segunda categoría.
- Proponer estrategias de marketing que permitan en un futuro transparentar el desarrollo del presente proyecto.
- Plantear un estudio administrativo que permita obtener un óptimo desarrollo del hotel y su talento humano.
- Presentar el desarrollo de un estudio financiero con la finalidad de conocer la rentabilidad que podrá tener el proyecto.
- Elaborar un estudio de impacto ambiental.

CAPITULO I

1.1 BRIEF DEL ÁREA DE ESTUDIO

1.2 Contexto geográfico.-

Provincia: Pichincha

Cantón: Distrito Metropolitano de Quito

Parroquia Rural: Tababela

Pichincha, es una de las 24 provincias que conforman la República del Ecuador. Se encuentra ubicada al norte del país, en la región geográfica conocida como sierra. La ciudad de Quito es su capital administrativa y es también la ciudad más poblada de su región comprendida también por las provincias de Napo y Orellana, Pichincha es la segunda a nivel de población entre las provincias, se divide en 8 cantones.

1.3 Superficie y Características Geográficas

Tiene una superficie de 12.914 Km². En la actualidad tiene 2'388.817 habitantes. Limita el norte, con las provincias de Imbabura y de Esmeraldas, al sur, con Cotopaxi y Los Ríos, al este, con Sucumbíos y Napo, y al oeste, con Esmeraldas y Manabí. Su exento capital se funda los 6 de diciembre de 1534. En km² tiene una superficie de 16.599, con los habitantes 2'466.245, datos proyectados por el año 2000. Pichincha presenta una variedad de climas del frío intenso de los desiertos andinos, entre 4 y 8°C. Hasta las zonas semitropical en los estímulos de la gama occidental de la montaña tiene gusto de Santo Domingo de coloreado que tienen una temperatura media entre 20 y 22°C, en valles que la temperatura media oscila entre 12 y 15°C.

1.4 División administrativa de Pichincha

La provincia es administrada por el Consejo Provincial de Pichincha desde su capital, la ciudad de Quito, que también es cabecera del cantón Quito y capital de Ecuador.

La siguiente tabla refleja los cantones y sus localidades cabeceras:

CUADRO Nro. 1

DIVISIÓN POLÍTICA DE PICHINCHA

Cantón	Cabecera
Cayambe	Cayambe
Mejía	Machachi
Pedro Moncayo	Tabacundo
Pedro Vicente Maldonado	Pedro Vicente Maldonado
Puerto Quito	Puerto Quito
Distrito Metropolitano de Quito	Quito
Rumiñahui	Sangolquí
San Miguel de Los Bancos	San Miguel de los Bancos

Fuente: www.wikipedia.com

Elaborado por: Johanna Murgueytio

1.5 Características Geográficas Cantón Quito

Quito, capital del Ecuador, rodeado de grandes volcanes, formada por calles y casas coloniales, es una ciudad donde la gente trata de conservar sus coloridas tradiciones.

Quito está localizado sobre una franja horizontal entre hermosas montañas. El esplendor natural de la ciudad, combinado con sus atractivas plazas, parques y monumentos así como el calor de su gente, convierten a Quito en un lugar único e inolvidable.

Localización : Región Sierra a 2.800 metros sobre el nivel del mar

Población : 1.4 millones de habitantes

Altitud : 2,850 m /9,350 pies

Temperatura : 50 a 77 grados Fahrenheit (10 a 25 grados centígrados)

Provincia : Pichincha

Moneda : Dólar Americano

Idioma : Español

Fundación : 6 de Diciembre de 1934

Quito, la capital de Ecuador, es considerada una de las más hermosas regiones de América Latina. Localizada en las montañas Andinas al pie del volcán Pichincha (9200 metros sobre el nivel del mar). Quito tiene un clima primaveral durante todo el año. Iglesias y conventos maravillosamente conservados y sus grandes edificios brindan un contraste entre la arquitectura contemporánea y el Quito moderno, un ciudad cosmopolita de gran diversidad cultural.

Quito ha sido declarada por la UNESCO como "Patrimonio Cultural de la Humanidad". La capital del Ecuador disfruta de días hermosos y noches frescas durante casi todo el año.

El clima en los Andes cambia según la altitud y el tiempo del año. En Quito la temperatura varía entre 7 grados centígrados (55 F.) en la noche, 26 grados centígrados (78 F.) al medio día con promedios de 15 grados centígrados (64 F.).

Hay dos estaciones, la lluviosa y seca. Se llama invierno a la estación lluviosa y verano a la estación seca. El verano de Quito dura aproximadamente 4 meses, de Junio a Septiembre.

Quito tiene su estación lluviosa de Octubre a Mayo, aunque durante este período el clima sufra una cantidad de variaciones.

Hay muchos días soleados durante el invierno que se acomoda a quienes adoran el sol. Y cuando el sol se oculta, Quito tiene abundantes lugares que le ofrecen la diversión y relax que usted busca.¹

1.6 Contexto histórico general de Quito

La historia de esta hermosa ciudad colonial, llena de leyendas tejidas por más de 400 años, está todavía viva en la memoria de sus habitantes. Para encontrar su origen es necesario volver el tiempo hasta el 6 de diciembre de 1534, cuando los conquistadores españoles fundaron la ciudad con 204 colonos. Antes el sitio actual de Quito fue habitado por los Quitus, en sus grandiosas construcciones.

Al principio del siglo XVI, la ciudad adoptó un estilo monumental con la construcción, por varias misiones Católicas, de los templos impresionantes de San Francisco, Santo Domingo, La Catedral y San Agustín. Los acontecimientos principales durante este período ocurrieron alrededor de estos templos, que ayudaron a promover la religiosidad entre la gente. La verdad es que la historia de Quito comienza mucho antes de 1534, la fecha de la fundación española. Aunque los rastros prehispánicos desaparecieron con la llegada de los conquistadores, se ha dicho que antes de que los europeos llegaran, Rumiñahui, un guerrero indígena, prendió fuego a la ciudad y destruyó los templos de los incas que vivieron allí.

Otras leyendas hablan de personajes tales como Atahualpa, emperador del pasado Tahuantinsuyo, el reino inca, que fue ejecutado en 1533 por sus captores españoles, a pesar del hecho de que la gente inca pagó un cuarto entero de oro y plata por su rescate. El historiador más grande es Xavier Chusig, mestizo (mezcla de indios y españoles) que cambió su nombre a Eugenio de Santa Cruz y Espejo para evitar la discriminación, fue el fundador del primer periódico de la ciudad. Todavía hay otras historias como la de Manuela Sáenz, la primera mujer enrolada al ejército Bolívariano que se convirtió en la fiel compañera y amante del libertador Simón Bolívar. Para ellos, como para muchos otros, fue el eje de su resistencia y lucha. En 1649, más de dos mil personas cruzaron la ciudad del norte a sur varias veces durante el día y la

¹Resumen www.in-quito.com

noche, rezándole a Dios para que les sea revelada la identidad de los ladrones que habían robado el cáliz sagrado del Convento de Santa Clara. El 28 de enero de 1912 fue el más memorable de todos los años de la historia de la ciudad. Una gran muchedumbre arrastró por las calles el cuerpo inerte del Presidente Eloy Alfaro.

Alfaro había encabezado la Revolución Liberal, pero fue asesinado en la prisión de la ciudad y más tarde incinerado en el parque de El Ejido. Otro acontecimiento importante era la tentativa de golpe de estado del 1 de septiembre de 1975, cuando el ejército atacó la Casa Presidencial durante el gobierno de General Guillermo Rodríguez Lara.

Tres años más tarde, Quito fue declarada por la UNESCO Patrimonio Cultural de Humanidad con el objetivo de conservar sus conventos coloniales, iglesias y el centro histórico en general.

La extensión de la ciudad hacia el norte y el sur comenzó durante los años 1980, cuando la principal área turística en la parte central norte (Quito moderno) comenzó a crecer. Quito, capital de la República del Ecuador, es hoy una metrópoli emprendedora y el centro político del país. Esto ha sido un enorme esfuerzo para compensar el daño causado por los catástrofes que la han afectado durante varios años. Quito ofrece muchas opciones para una visita agradable entre su historia, tradición y leyenda.

1.7 Atractivos turísticos de la Ciudad de Quito

Entre de los atractivos turísticos de la ciudad, está la loma de El Panecillo, en la que se encuentra la estatua de la *Virgen de Quito*, inaugurada el 28 de marzo de 1976.

Novedoso es el Teleférico, o como le dicen localmente, el *Teleférico*, que permite acceder a Cruz Loma (a 4 200 msnm), una pendiente al este del Pichincha, poseedor de un ecosistema de páramo andino. Fuera de la ciudad, al norte, en la parroquia San Antonio del cantón Quito, se encuentra el monumento de la línea ecuatorial, en medio de una verdadera zona comercial conocida como la Ciudad Mitad del Mundo y administrada por el Consejo Provincial de Pichincha.

En la zona de Guayllabamba, se encuentra el Zoológico de Quito, que alberga pumas, jaguares, osos, monos, leones, venados, cóndores, guacamayos, caimanes y canguros, entre otros. Los valles de Los Chillos y Tumbaco tienen también atractivos, tanto para los habitantes de Quito como para los visitantes. En los mencionados valles, se puede encontrar un clima cálido muy

bondadoso para la salud, además de platos de comida típica como hornado, yaguarlocro, fritada, etc.

La ciudad de Quito cuenta con más de 450 establecimientos gastronómicos (entre restaurantes, bares y cafeterías), los que ofrecen una gran diversidad de estilos culinarios. Desde los establecimientos reconocidos por su comida típica ecuatoriana hasta los sabores de las altas cocinas francesa, italiana o argentina. Para los turistas que llegan a la ciudad, existe una gran herramienta que los puede ayudar a encontrar el lugar ideal donde ir a comer, tomar un trago o un café; ahí podrán encontrar establecimientos gastronómicos por tipo de comida, precio promedio, ubicación y/o ambiente.

Centro histórico de Quito

Quito posee el centro histórico más grande, menos alterado y el mejor preservado de América, fue declarados Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Unesco, el 18 de septiembre de 1978. El Centro Histórico de Quito se encuentra ubicado en el centro sur de la capital sobre una superficie de trescientas veinte hectáreas, y es considerado uno de los más importantes conjuntos históricos de América Latina. Tiene alrededor de 130 edificaciones monumentales (donde se aloja una gran diversidad de arte pictórico y escultórico, principalmente de carácter religioso inspirado en un multifacética gama de escuelas y estilos) y cinco mil inmuebles registrados en el inventario municipal de bienes patrimoniales.

El Centro Histórico de Quito en la actualidad, ahora que ha sido recuperado casi por completo, se ha convertido nuevamente en una experiencia muy placentera. La Empresa de Desarrollo del Centro Histórico, es la encargada de la restauración y conservación de iglesias, calles y plazas de este lugar. Se han implementado varios sitios turísticos que invitan a propios y extraños a visitar el Centro Histórico.

Entre los atractivos mas destacados están:

Basilica del Voto Nacional

Esta monumental basílica es la obra más importante de la arquitectura neogótica ecuatoriana y una de las más representativas del continente americano, siendo a su vez la más grande en tierras del nuevo mundo. Se ubica en el sector céntrico de la ciudad de Quito, en las calles Carchi y Venezuela junto al Convento de los padres Oblatos. Este templo religioso fue edificado

para conmemorar la consagración del Estado Ecuatoriano al Sagrado Corazón de Jesús, celebrada durante la presidencia de Gabriel García Moreno en 1873.

Un detalle que distingue a la obra es la sustitución de las clásicas gárgolas por reptiles y anfibios propios de la fauna ecuatoriana; además están dispuestos rosetones pétreos que representan a la flora del Ecuador. En el punto más alto de la torre principal se puede observar la ciudad y las montañas que la rodean. La nave central del templo tiene 140 m de largo, 35 de ancho y 30 de alto donde están dispuestas 14 imágenes de bronce que representan 11 apóstoles y 3 evangelistas. A lo largo de la historia de su construcción fueron varios los aportes realizados para que esta obra se lleve a cabo. Los padres Oblatos donaron el terreno donde se erige la Basílica; para proseguir con la construcción se aceptaron donaciones de creyentes quienes proporcionaron piedras a cambio de grabar sus nombres en las mismas. En 1985, el Estado implantó un impuesto por las compras de la sal para continuar con la edificación y se logró terminar la construcción luego que varias generaciones de pica pedreros dedicaran sus vidas para edificar cada pared del recinto. Otro de los atractivos de la Basílica del Voto Nacional es el panteón de jefes de estado del Ecuador.

La Catedral Metropolitana

La Catedral Metropolitana, por su ubicación en el corazón de la ciudad histórica y su condición de templo mayor de la urbe, es uno de los símbolos religiosos de mayor valor espiritual para la comunidad católica de la ciudad. Este templo inició su edificación en 1562, diecisiete años después de que el obispado de Quito fuera creado (1545). La construcción de la iglesia culminó en 1806, por obra del Presidente de la Audiencia el Barón Héctor de Carondelet. Posteriormente uno de los acontecimientos que se suscitó en este templo fue la muerte del Obispo de Quito de la época, José Ignacio Checa y Barba, quien en la misa del Viernes Santo del 30 de marzo de 1877 fue envenenado con estricnina disuelta en el vino de consagrar. En esta iglesia se encuentran sepultados los restos del Mariscal Antonio José de Sucre. Además los de varios ex Presidentes de la República, así como también los de obispos y sacerdotes. La Catedral está ubicada en la calle Espejo, en el costado sur de la Plaza de la Independencia.

Iglesia de La Compañía

La Iglesia de La Compañía inició su construcción en 1605, demoró 160 años en ser edificada. Para 1765 se finalizó la obra con la construcción de la fachada del templo. Esta fue hecha por indígenas quienes cuidadosamente plasmaron el estilo barroco en uno de los ejemplos más completos del arte en América. Para 1767 la iglesia fue cerrada a causa de la expulsión de los jesuitas del Ecuador. Cuarenta años más tarde en 1807, fue reabierta por el fraile

chileno Camilo Henríquez, de la orden de la Buena Muerte, quien posteriormente formó parte en las luchas de independencia de su país.

Iglesia de San Francisco

San Francisco, es el más grande de los conjuntos arquitectónicos existentes en los centros históricos de las ciudades de América Latina. La construcción de la iglesia se inició en 1550, en terrenos aledaños a la plaza donde los indígenas realizaban los trueques de productos. La obra estuvo a cargo del franciscano flamenco Jodoco Rique. La iglesia, concluida definitivamente hacia 1680 es el resultado armonioso de influencias mudéjares, manieristas y barrocas. Los frailes franciscanos fueron los primeros que se establecieron en Quito. Atractivos como el altar mayor del templo, las capillas laterales y el púlpito son de excepcional belleza. En el altar mayor se encuentra la imagen de la Virgen de Quito, tallada por Bernardo de Legarda, maestro de la escuela quiteña.

Está localizado en la intersección de las calles Benalcázar, Bolívar, Sucre y Cuenca. Se encuentra una cuadra más adelante de la iglesia de La Compañía.

Iglesia de El Sagrario

En tiempos de la Colonia, la iglesia de El Sagrario constituyó uno de los mayores baluartes arquitectónicos de Quito. La construcción, de estilo renacentista italiano y edificado a finales del siglo XVII, cuenta con una mampara que posee acabados, esculturas y decoraciones que la caracterizan por su enorme belleza. Esta estructura fue construida por Bernardo de Legarda. Su bóveda central desemboca en una soberbia cúpula decorada con pinturas al fresco de escenas de la Biblia protagonizadas por arcángeles, obra de Francisco Albán. El retablo del altar mayor fue dorado por Legarda. Está ubicada sobre la calle García Moreno, junto a la Catedral.

Iglesia de Santo Domingo

Aunque llegaron a Quito en 1541, recién en el año 1580 los dominicos comenzaron a construir su templo, con planos y dirección de Francisco Becerra. La obra total concluyó en la primera mitad del siglo XVII. En el interior del templo se encuentran valiosas estructuras, como el altar mayor neogótico que fue colocado a finales del siglo XIX por dominicos italianos. El techo de la iglesia de estilo mudéjar, cuenta con pinturas de mártires de la Orden de Santo Domingo. Esta capilla fue construida junto a la iglesia, del lado del evangelio. En ella se fundó la más importante cofradía de la ciudad de Quito.

Moda y vida nocturna

Debido a encontrarse a 2850 metros sobre el nivel del mar y por encontrarse en la zona ecuatorial, Quito es una ciudad de varios contrastes, es una ciudad de altura pero con varios pisos climáticos dentro de la misma y a sus alrededores; en la mañana hasta cerca del atardecer el clima va de tibio-muy caliente-tibio esto debido a encontrarse en la zona tropical, hasta llegar a la noche en que se pone el clima frío y en ocasiones muy frío, esto debido a que el clima se ve modificado por la cadena montañosa llamada "los Andes" y cuyos habitantes visten de acuerdo al clima que se presente, desde forma muy ligera hasta de forma abrigada. Hasta principios de los años sesenta el sombrero era pieza fundamental del guardarropa quiteño de antaño.

En ocasiones el clima en la ciudad se comporta en forma desconcertante, el mismo día puede presentarse muy caluroso y a las pocas horas llover muy fuerte para luego tornarse nuevamente soleado o aún mas extraño y risible para el extranjero recién llegado, en ciertas partes de la ciudad llueve mientras que en otra se observa totalmente iluminada por el sol. La ropa de abrigo aún es hoy de uso generalizado, sobre todo por las noches, pero en el día se puede ver a los habitantes de la ciudad que llegan a sudar por el calor y llevar ropa de veraneo, pero de cualquier forma el vestuario es acorde a los tiempos actuales de forma occidental moderna; la T° promedio tanto en el día con 18 °C-20 °C, como en la noche que transcurren a 10 °C-11 °C.²

La vida nocturna de la ciudad gira alrededor de la Plaza El Quinde más conocida como "Plaza Foch", en el sector de La Mariscal. Son numerosas las terrazas al aire libre, restaurantes, cafés, bares, discotecas, karaokes y casinos que abren sus puertas cuando las galerías de arte, librerías y tiendas de artesanías del sector las cierran. Otra nueva opción para la tertulia, sobre todo para el público adulto y de mediana edad, se encuentra en el centro histórico de la ciudad, específicamente en el remozado barrio de La Ronda.

La zona de farras según la jerga de los capitalinos es conocida como La Mariscal. En ella se concentran alojamientos para mochileros y extranjeros de todo el mundo, restaurantes de varios tipos para igual variedad de presupuestos que los que se encuentran por el resto de la ciudad; los bares, cafeterías, cybers, tiendas de libros y souvenirs y algunas discotecas que cierran sus

²Resumen: www.quito.com.ec

puertas a altas horas de la mañana. Debido a su variada oferta, se puede andar toda la noche en la Mariscal. Los restaurantes de la zona ofrecen comida italiana, peruana, mongola, ecuatoriana, argentina, francesa, tapas españolas, o de cualquier rincón del mundo. Por precios convenientes se puede comer muy bien en varios de ellos, también los hay de mayor presupuesto para quien quiera proporcionarse un lujo o vaya con compañía a quien quiera impresionar. También se puede encontrar locales pequeños que sirven comida rápida barata junto con cervezas de precio muy cómodo.

Fiestas de Quito

Las fiestas de Quito son unas de las fiestas ciudadanas y populares, más importantes a nivel nacional. Esta se caracteriza por la presencia de: las bandas de pueblo, tarimas para todo tipo de expresión artística en muchos puntos de la ciudad. Se celebra desde fines del mes de Noviembre donde se empieza a sentir en el ambiente un aire festivo y culminan el 6 de Diciembre, día de la fundación española de la ciudad. A esta vienen visitantes de todo el país y muchos extranjeros; el 5 de Diciembre la ciudad se paraliza producto del despliegue de algarabía, color, alegría incontenible y fiesta total. Durante esta época se celebra la Feria de Quito "Jesús del Gran Poder" que es representada a través de una feria taurina engalanadas con la presencia de hermosas mujeres. También se efectúan en la ciudad conciertos de diverso tipo de música, con muchos artistas locales e internacionales, con multitudinarios bailes generales callejeros, interminables desfiles de varias expresiones culturales locales e invitados de todo el mundo, y ferias gastronómicas.

Destacan también la presencia de chivas que sirven para realizar city-tours, las cuales transportan a gente alegre que baila al son de una banda de pueblo y se divierte mientras canta y se deleita con cualquier tipo de bebida. Dichos vehículos son autorizados por el Ayuntamiento a circular por la ciudad en forma temporal previa revisión mecánica y de seguridad.

Parte importante de las fiestas de la ciudad, es la elección de la Reina de Quito, con lo que dan inicio oficialmente a las festividades. La reina juega un papel muy importante porque trabaja con amor por su Ciudad en sus necesidades más puntuales fijadas de antemano por consenso y es la ayuda social que brinda a los sectores más desprotegidos de la capital.³

³ Resumen: www.wikipedia.com

1.7 PARROQUIA TABABELA

Población: 2.300 habitantes

Fecha de Fundación: 29 de Abril de 1952

Origen del nombre: La parroquia de Tababela nace como parte de los llanos o llanuras de Yaruquí. La Misión Geodésica Francesa en 1736 recorre dichas llanuras y en sus varios recorridos se impresionaron con la topografía del terreno y afirmaron que este territorio se asemejaba a una "Tabla bella", palabras pronunciadas en francés, que, al traducirse al castellano, quedaron como "tababela", se ha conservado este nombre más o menos desde 1740.

Datos Históricos

Desde la colonia Tababela en calidad de anejo, estuvo circunscrita administrativamente a Yaruquí, por tanto, no se puede brindar una apreciación particular de su historia. En este período constituyó doctrina de Yaruquí, en razón de que su población indígena recibía adoctrinamiento.

Unidades productivas

Es importante destacar el desarrollo de actividades agrícolas, industriales y de servicios. La zona se ha convertido en los últimos años en un importante polo de desarrollo industrial, estableciéndose una serie de importantes empresas, en las sub-ramas: textiles, metalmecánica, cementos y arcillas, madera y muebles y alimentos preparados.

Sus Fiestas

29 de Abril: Fiestas de Parroquia y desfile cívico

29 de Junio: Fiestas de San Pedro

24 de Septiembre: Fiestas en honor a la Santísima Virgen de las Mercedes; esta celebración dura dos semanas. Entre sus actos importantes están: la novena, la procesión, el desfile de la confraternidad, paseo del chagra, encuentro cultural entre otros.

Manifestaciones Culturales:

Tababela cuenta con un Centro Cultural el cual se encarga de fortalecer las actividades culturales, uno de los proyectos actuales es retomar la conformación de la Banda de Pueblo que se llamará "Nuestra Señora de las Mercedes".

Personajes

En el campo deportivo se han destacado los señores: Juan Carlos Baquero y Sr. Marlon Garzón campeones interparroquiales de ecuavoley.

Comidas Típicas: Ají de Cuy, las fritadas y la trucha.

Lugares a visitar

- La Iglesia Antigua y su parque central
- La Iglesia Nueva.- propiedad de un sacerdote alemán.
- El puente Peatonal.- una obra moderna de donde se puede apreciar la vía que conduce al nuevo Aeropuerto.
- Las Pirámides de Caraburo y Santa Rosa.- sitios señalados por la Misión Geodésica Francesa en 1736.

Infraestructura Hotelera:

- Complejo Turístico "El Vergel"
- Rancho San Carlos.- posee un hermoso local para eventos sociales, cuenta con piscina y tobogán.
- Hostería "El Colibrí"
- Sendero Eco turístico "El Higarón".- aquí puede disfrutar de sitios para acampar, tarabita, pesca deportiva.

- Hacienda San Luis.- esta hacienda es considerada un museo en donde se pueden encontrar objetos ancestrales como: planchas a carbón, arados, zamarros, reverberos, teléfonos, etc.⁴

⁴ Resumen: www.joyasdequito.com

CAPITULO II

GENERALIDADES DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS TRES ESTRELLAS

II GENERALIDADES

2.1 HISTORIA DE LA HOTELERÍA Y DE LA CATEGORIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.

2.1.2 Inicios de la industria hospitalaria y de hospedaje a nivel mundial.

Como es de conocimiento, la hotelería en el mundo surgió con la necesidad de viajar, y de que al llegar al destino tener un lugar donde alojarse.

En cuanto al concepto de "hospitalidad", es muy antiguo ya que en varios escritos indica que se remontan de la Grecia y la Roma antigua, tal es el caso de la Odisea y La Ilíada, obras en las que se mencionaba a la hospitalidad, sin embargo este termino tenia varios significados con aspectos positivos y negativos, pero el resultado mas acertado es que se "brindaba hospitalidad para recibirla posteriormente".

Los alojamientos en la época del Imperio Romano eran pobres y eran atendidos por esclavos, adicionalmente las denominadas posadas eran bastante primitivas y tenían mala reputación de tal manera que ciertos viajeros optaban por pernoctar en estos sitios, pero los militares acostumbraban a llevar sus tiendas de campaña para evitar malos comentarios.

Durante la edad media en su gran mayoría los monasterios servían de posadas las mismas que brindaban alojamiento y alimentación a los viajeros, el cual era gratuito hasta las tres noches de pernoctación, según el reglamento expedido por el Rey Carlomagno.

Pero tal era la necesidad de brindar hospitalidad y los gastos que conllevaba este servicio que para el año de 1282, en Florencia, Italia se organiza un gremio entre los posaderos con la finalidad que la hospitalidad sea un negocio; esto permitió que este servicio se expanda con el pasar de los años llegando hasta Roma y otras ciudades de Italia, lo cual mostraba que existía rentabilidad en este tipo de negocio. ⁵

2.1.2 Desarrollo de la Hotelería Durante los Siglos XVI al XIX

Durante este periodo el desarrollo de la industria hotelera tuvo un mejoramiento muy amplio en cuanto a la calidad del servicio de alojamiento, particularmente en Inglaterra. Ya que los viajeros tenían rutas bastante largas en las cuales requerían de algún sitio de descanso es por ella que en ciertos lugares de ruta se colaron estratégicamente posadas brindando alojamiento y alimentación para los caballos y los viajeros que para esta época eran personas muy adineradas, las cuales estaban acostumbradas a ciertos lujos y comodidades, lo cual exigía que estas posadas posean una mejor infraestructura con las comodidades necesarias para estos nobles.

Para el siglo XVIII, las cafeterías adquirieron gran popularidad en Europa y muchas de ellas fueron adheridas a las posadas.

Entre los primeros Hoteles europeos, esta el Hotel Enrique IV, fue construido en Nantes, en 1788, con 60 camas era el mas exclusivo de esta época.

Durante los siglos XVI a XVIII, se estaban construyendo las primeras posadas en Estados Unidos, las cuales fueron ubicadas en las principales ciudades marítimas.

Entre las más destacadas esta el "Queens Head" el cual era un sitio de reuniones y celebraciones, por ende no fue un hotel pero por ser el primero con características hospitalarias se inauguro el City Hotel en 1794, en Nueva York con 70 habitaciones. Con el pasar de los años se fueron construyendo varios hoteles con características similares pero fue en 1929 donde se construyo el primer hotel de primera clase, el Boston's Tremont House con 170 habitaciones, las mismas que ya tenían puerta con cerrojo, agua y jabón en cada habitación.

⁵ Datos para resumen "Hoteles y Moteles Administración y Funcionamiento", WILLIAM S. GRAY, Cap. I Desarrollo de hoteles y moteles, págs. 12-19.

En los años siguientes se fueron incorporando implementos básicos y esenciales en las habitaciones, haciendo a finales del siglo XIX hoteles mucho más lujosos y cómodos, a la par se construyeron pequeños hoteles cerca de las estaciones de ferrocarril para los viajeros de paso. En 1907 con la incorporación de baños privados en cada habitación Statler fue también el creador del concepto de cadenas hoteleras, como Hilton Sheraton y muchas otras.

La industria hotelera así como el resto de industrias con el pasar de los años se han ido tecnificando y adaptando a las necesidades de clientes y huéspedes, es así que del tren se pasó al uso de automóviles y aviones por lo que conlleva a la creación de los moteles en las carreteras estado unidenses, los cuales brindan alojamiento y alimentación a bajo costo a los agentes viajeros.⁶

2.1.3 Historia de Hotelería y Turismo en Ecuador

A pesar de no tener instaurada una ley que regule la industria turística para el año de 1935, en la Plaza de la Independencia, se levanta el Hotel Plaza Grande, el mismo que fue uno de los primeros hoteles de la capital.

Posteriormente En 1964 la Junta Militar de Gobierno expidió la Ley de Fomento Turístico del país y creó el CETURIS a quien se le asignó un alto volumen de recursos para dinamizar y ampliar su labor".⁷

Con la creación del CETURIS el turismo en Ecuador se incremento en un 66%. Adicionalmente permitió el desarrollo de la infraestructura hotelera el cual recibió una inversión de "180 millones de sucres y activó las actividades de las nuevas empresas turísticas dotándolas de equipamiento, trámites y evaluación".

"En 1973 el turismo pasó a una nueva etapa de crecimiento planificado gracias al Plan Integral de Transformación y Desarrollo del país para el quinquenio 1973-1977, este plan definió un "Programa de Turismo" con el que se buscaba dinamizar el crecimiento del

⁶ Datos para resumen "Hoteles y Moteles Administración y Funcionamiento", WILLIAM S. GRAY, Cap. I Desarrollo de hoteles y moteles, págs. 12-19.

⁷ Datos para resumen: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Origen-Y-Evolucion-Del-Turismo-En/724017.html> Daniela Yanchapaxi.

turismo interno propiciando el desarrollo de las zonas turísticas y apoyando a la integración socioeconómica, cultural y física de todas las regiones del país. En este plan se propuso establecer diez refugios de montaña, una red de estaciones de servicios de paso, treinta y un restaurantes en sitios turísticos, siete centros vacacionales para facilitar proyectos de recreación masiva, habilitación y reacondicionamiento de seis balnearios de aguas termales y de cinco balnearios marítimos, un amplio plan de señalamiento e instalación de miradores. Una de sus metas más importantes fue la preservación y conservación del patrimonio cultural de la nación, para esto se diseñó un proyecto de restauración turística y preservación arqueológica".⁸

Fuera del ámbito jurídico se afirma que el turismo en el Ecuador comienza 50 años atrás cuando un grupo de empresarios, los cuales ejecutaban diversos paquetes turísticos los cuales iniciaban en Estados Unidos y con una estadía de 4 días en Quito- Ecuador, sin embargo ya desde esta época el turista extranjero prefería el turismo de alta montaña y la visita a comunidades indígenas.

En cuanto a la planta hotelera aparecen el hotel Cordillera, Magestic, Colón, Intercontinental y el Hotel Quito, principal atracción de la ciudad, sin embargo Galápagos todavía no era destino turístico.

En los años 70 con el boom petrolero se crean agencias de viajes y operadoras turísticas en masa que ofrecen más servicios y más especializados, por lo tanto se enciende la competencia.

Entre los años 1985-1988 la hotelería tuvo un aumento significativo produciendo incluso una sobreoferta en Quito y Guayaquil, pero provocando una carencia en otras zonas, ya que existía una falta de capacidad hotelera y de alojamiento que se ajuste a las corrientes turísticas de temporadas.

Sin embargo, el gobierno de León Febres Cordero se interesó en redistribuir equitativamente la oferta hotelera dentro del país. En Guayas, Pichincha Manabí y Tungurahua se concentraba el 51.87% de hoteles de todas las categorías, pero esto implicó

⁸ Textual <http://www.buenastareas.com/ensayos/Origen-Y-Evolucion-Del-Turismo-En/724017.html> Daniela Yanchapaxi.

que las demás provincias no contaban con una oferta hotelera adecuada que estimule el flujo de turistas y turismo.

En los años 90 se establece el ecoturismo como una opción renovada del turismo, se implementa actividades más especializadas que se dirigen a diferentes segmentos y grupos sociales del mercado.

En 1993 se puede observar la presencia e incorporación de grandes cadenas hoteleras y hoteles de gran jerarquía en Quito y Guayaquil. Esto responde a un aumento en la variedad de programas de recreación, adecuación de sitios de visitas y la preocupación y esfuerzo del sector privado para mantener un alto status en los servicios hoteleros, hasta el día de hoy.⁹

2.1.4 Antecedentes de la Categorización de Establecimientos Hoteleros

Para determinar la categorización de los hoteles, se inicia midiendo la capacidad de instalada del establecimiento. Adicionalmente se los determina por estrellas, teniendo un hotel de servicios de lujo con 5 estrellas y el extremo que brinda servicios básicos que es de una estrella

Se puede clasificar a los hoteles también según la finalidad de la estancia: hoteles para el bienestar con spa etc., hoteles para vacacionar que ofrecen actividades deportivas etc., hoteles de negocios para seminarios y viajes de incentivo, o hoteles con instalaciones y servicios especiales para niños, no fumadores, ciclistas o también hoteles solo para mujeres que frecuentemente son operados también solamente por mujeres.

Los hoteles pueden ser clasificados por su ubicación, cerca de las estaciones del ferrocarril o de los aeropuertos, en la orilla de un lago, del mar o en las montañas, por ejemplo. Además existen los moteles que se encuentran a lo largo de las carreteras y que ofrecen un lugar de estacionamiento por cuarto, por lo menos.¹⁰

⁹ Datos para resumen: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Origen-Y-Evolucion-Del-Turismo-En/724017.html> Daniela Yanchapaxi.

¹⁰ Datos para resumen: www.infomorelos.com/hoteles/index.htm

Según el sistema de clasificación de guía de hoteles "Official hotel guide classification system", indica que los primeros hoteles y posadas eran apenas una cama disponible con un sitio aceptable para alimentarse. La aparición del turismo en la segunda mitad de los XIX siglo trajo consigo una mejora de las normas de las posadas temprana.

El sistema de clasificación surgió de los esfuerzos de los automóbiles y clubes de ciclismo en Europa, que en sus libros de viajes que aparecen los hoteles, que recomendaron a sus miembros, sobre la base de la instalaciones garantizado que estos hoteles y posadas ofrecen.

En 1970 sólo cinco países europeos los sistemas de clasificación nacional, para 1980 este número aumentó a 22 países europeos y 60 países en todo el mundo.

Los criterios aplicados por los sistemas de clasificación fueron, clasificarlos según los diferentes tipos de alojamiento, basado en varios criterios de calidad y servicios que pueda brindar el hotel.

Por ello se determinaron diez niveles de calidad que se pueden dividir de la siguiente manera

Deluxe:

Super Deluxe,

Deluxe,

Deluxe moderado,

Primera Clase

Superior en Primera Clase,

Primera Clase,

Primera Clase de servicio limitado,

Moderado de primera clase

Turismo

Superior de clase turista,

Clase turista,

Clase turista moderada

Existe además otro sistema de clasificación de los hoteles que lo determina por el número de estrellas según su número de habitaciones y servicios que ofrezca, el cual en la actualidad es el más utilizado no solo a nivel de Europa sino también en el resto del mundo.

11

Una estrella: Estos hoteles siempre son los más económicos y los que menos servicios tienen. Tendrás una habitación privada, algunas veces con baño privado y otras con baño compartido. Son estrictamente funcionales –sólo para dormir y seguir viaje– y no cuentan con servicio de limpieza.

Dos estrellas: Estos hoteles ofrecen baño privado y un espacio habitacional más amplio con algún mobiliario extra, como ropero o mesa y sillas.

Generalmente cuentan con servicio de alimentos y bebidas, pero en horarios determinados y con menús básicos. Están ubicados casi siempre en la zona céntrica de la ciudad.

Tres estrellas: Estos hoteles tienen un costo medio. Cuentan con amplios espacios en cada habitación y un mobiliario completo con sillas, mesas, armarios, televisor, teléfono privado y baños confortables.

Siempre están en el centro de la ciudad o cerca de atractivos turísticos.

Cuatro estrellas: Estos hoteles están considerados de primera clase: son lujosos, con comodidades amplias como habitaciones grandes y lujosamente decoradas, que incluyen accesorios tales como secador de pelos, gel de baño y TV por Cable. También ofrecen una serie de facilidades como: tiendas, servicio de lavandería, centro de reuniones de negocios y empresariales y centros de ocio, como mesas de billar o cartas. Cuentan con personal altamente capacitado

Cinco estrellas: Estos hoteles de lujo se caracterizan por ofrecerte la mejor atención y la más amplia gama de servicios, que van desde espacio para piscinas, salones de gimnasia con profesores y animadores infantiles incluidos, hasta un servicio de guardería para niños,

¹¹ Datos para resumen: www.infomorelos.com/hoteles/index.htm,
<http://www.viajeros.com/articulos/clasificacion-de-hoteles>

shows y eventos casi todas las noches. Tienen un espacio para las comidas y veladas con música en vivo, además de una carta desarrollada por varios chefs especializados en la gastronomía de la región.

Hoteles Casa de Camp: ofrece un ambiente relajado e informal, y por lo general se ubican en zonas rurales con un ambiente de calma y tranquilidad.¹²

Actualmente La Organización Mundial de Turismo es la encargada de determinar y unificar los criterios en cuando a la clasificación hotelera, pero como este trabajo está en proceso, actualmente cada país decide las bases y requisitos que deben cumplir los hoteles y hospedajes para alcanzar las estrellas como vimos anteriormente lo mas común es clasificar por numero de estrellas y estas se determinan según el gusto y la necesidad del huésped.

¹² Datos para resumen: <http://www.viajeros.com/articulos/clasificacion-de-hoteles>

2.2 Legislación actual y variables de categorización

Según la legislación ecuatoriana dictada por el ex Presidente Gustavo Noboa Bejarano Decreto No.3400 se expidió un reglamento para los establecimientos hoteleros el mismo que se ve resumido en el siguiente cuadro:

CUADRO 2: REQUISITOS MINIMOS PARA LA CLASIFICACION DE HOTELES EN ECUADOR

REQUISITOS MINIMOS	5 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	2 ESTRELLAS	1 ESTRELLA
Bar Independiente	obligatorio	obligatorio	0	0	0
Cafetería Desayunos	2 o mas opciones	2 o mas opciones	0	0	0
Comedor	4 mesas por estación	6 mesas por estación	8 mesas por estación	10 mesas por estación	0
Carta de comida	internacional -nacional	internacional-nacional	sencilla	sencilla	sencilla
Carta de vinos	si	si	No	no	no
Numero de selección de especialidades por grupo de platos	5	4	3	2	1
HABITACIONES ; limpieza y preparación					
Ama de llaves	si	si	si	no	no
Camareras por numero de habitaciones	1 por cada 12 hab.	1 por cada 14 hab.	1 por cada 16 hab.	1 por cada 18 hab.	1 por cada 18 hab.
Servicio a la habitación con camareros o mayordomos	si	si	no	no	no
SERVICIOS GENERALES					
Servicios de ascensor de uso público (excluyendo sótano)	obligatorio	obligatorio	obligatorio	0	0
Atención a Habitaciones 24 horas	si	si	no	no	no
Ascensores de servicio distintos a los de uso público	obligatorio	obligatorio	obligatorio	0	0
cambio regular de sábanas como mínimo	diario	diario	diario	2 veces a la semana	2 veces a la semana
Cambio regular de toallas como mínimo	Diario	diario	diario	0	0
Custodia de valores (individual o con caja fuerte común)	1 cada 20 hab.	1 cada 20 hab.	0	0	0
Generación de energía eléctrica para emergencia	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	0	0
Limpieza diaria del hotel y habitaciones	obligatorio	obligatorio			
Personal Calificado (1)	obligatorio	obligatorio	obligatorio	0	0
Personal uniformado las 24 horas	obligatorio	obligatorio	obligatorio	0	0
Recepción y conserjería (1)	obligatorio-separados	obligatorio-separado	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Jefe de Recepción	dominio 2 idiomas	conocimiento ingles	conocimiento ingles	0	0
Primer Conserje	dominio 2 idiomas	conocimiento ingles	conocimiento ingles	0	0
Servicio de lavado y planchado (4)	obligatorio	obligatorio	obligatorio	0	0
Servicios de llamadas, mensajes internos y contratación taxis	obligatorio	obligatorio	0	0	0
Servicios higiénicos públicos	obligatorio	obligatorio	obligatorio	0	0
Servicios de peluquería y salón de belleza (4)	Obligatorio	obligatorio	0	0	0

Central Telefónica	obligatorio (10líneas)	obligatorio (5 líneas)	obligatorio (2líneas)	obligatorio (2líneas)	0
Teléfono Público	no	no	no	si	si
Servicio de atención de primeros auxilios	obligatorio	obligatorio	botiquín	botiquín	botiquín
Zona de mantenimiento	obligatorio	obligatorio	obligatorio	0	0 ¹³

Elaborado por: Johanna Murgueytio Fuente: www.hotelesecuador.com

CONSIDERACIONES GENERALES

- (1) Definiciones contenidas en el Reglamento de Establecimientos de hospedaje
- (4) En el mismo local o prestado a través de terceros
- (5) El Huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a los criterios medioambientales y otros.

¹³ Extracto para resumen: Reglamento Hotelero del Ecuador. www.hotelesecuador.com

CAPITULO III

INVESTIGACION DE MERCADOS

3.1 Introducción

En Ecuador y en resto de países se maneja un reglamento que controla y determina la categorización y los estándares que deben manejar los establecimientos hoteleros para obtener el número de estrellas que le corresponde, sin embargo en el país esto no ha sido suficiente para que los establecimientos sean valorados adecuadamente.

Por estas razones es que se debe considerar realizar un estudio de mercado en algunos de los diferentes establecimientos hoteleros de la ciudad de Quito, en el caso del estudio serán hoteles de tres estrellas o también conocidos como hoteles de segunda categoría.

Para el presente estudio se tomará en cuenta el cliente interno y externo del establecimiento, además de un análisis de las instalaciones, manejo de estándares de calidad, servicio al cliente, entre otros. Para ello se tendrá el apoyo de los administradores de 2 hoteles de la ciudad de Quito, quienes podrán facilitar información para la mencionada investigación.

Con este estudio se conocerá aspectos positivos y negativos de los hoteles y las posibles falencias con las que se podrá determinar novedosas estrategias para implementar al nuevo hotel de segunda categoría a crearse en la zona de Tababela junto al nuevo aeropuerto de la ciudad de Quito. .

3.2 Objetivo General de la Investigación

Determinar el nivel de aceptación que tendrá el proyecto por parte de los turistas nacionales y extranjeros en el mercado en el que se desea incursionar mencionado trabajo.

3.2.1 Objetivos Específicos

- Saber cuáles son los estándares actuales que manejan los establecimientos de 3 estrellas en la ciudad de Quito.
- Reconocer el tipo de huéspedes y clientes que asisten a estos establecimientos, y el nivel de satisfacción que encuentran en cuanto calidad y servicio
- Conocer las opiniones de los administradores de los hoteles de segunda categoría, con respecto a los estándares que manejan en sus establecimientos.
- Identificar las temporadas alta y baja
- Saber con exactitud cuánto estarían dispuestos a pagar los huéspedes por un hotel de segunda categoría que cumpla todos los reglamentos establecidos por la ley ecuatoriana.

3.3 Metodología de la investigación

Para el presente estudio se maneja el método de observación, así como también la encuesta para turistas nacionales y extranjeros.

A continuación se detalla cada segmento que se va a analizar en el presente estudio.

3.4 Huéspedes y Turistas que arriban a Quito

Para conocer si es factible y necesario la creación de un hotel de tres estrellas en el nuevo sector donde se ubicará el aeropuerto de Quito, Tababela es necesario conocer sus necesidades y puntos de vista sobre servicio de alojamiento en especial de segunda de segunda categoría.

Por tanto se realizará encuestas a los turistas que arriban a la ciudad de Quito y así se establecerá sus gustos y preferencias así como también el nivel de satisfacción o insatisfacción que tengan estos clientes.

Se reconocerá el segmento al cual estará dirigido el hotel, y se analizará cuáles son las temporadas del año en las que se recibe mayor cantidad de turistas en los hoteles tres estrellas de la ciudad de Quito. Así como también determinar rangos de edades y entre otras características que diferenciaran a estos visitantes de los que asisten a otro tipo de hoteles.

3.4.1 Estudio del universo y la muestra.

Según los datos obtenidos en el boletín de ingreso y salida de Turistas durante enero a diciembre del 2010, extraído de la Empresa pública de Gestión y Destinos Turísticos se tiene que para este año llegaron un total de de **460.872**¹⁴ de turistas a la Provincia de Pichincha , por lo cual este será el universo a utilizarse para extraer la muestra.

3.4.2 Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N(PQ)}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

$$n = \frac{460.872 (0,25)}{460.872 (0,0025) + 0,25}$$

$$n = 115.218 / 288.11$$

¹⁴ Reporte de Estadísticas Turísticas año 2010 Empresa Publica de Gestión y Destino Turístico

n= 398,43

n= 398 encuestas.

Se debe realizar 398 encuestas dirigida a los huéspedes de hoteles 3 estrellas.

3.4.3 Objetivo de la encuesta

- Conocer el nivel de satisfacción que tienen los huéspedes en estos establecimientos y cuanto están dispuestos a pagar por estos servicios.

3.4.3.1 Diseño de la Encuesta

Encuesta Turistas

Edad: _____ Nacionalidad _____

Sexo: M____ F____ Ocupación _____

Marque con un "X" la respuesta de su preferencia

1. ¿Por qué razones asiste a la ciudad Quito?

Negocios _____ Familia _____

Turismo _____ Otro _____

2. Con que frecuencia se aloja en hoteles de ciudad de Quito?

Semanal _____ Mensual _____

Quincenal _____ Trimestral _____

Semestral _____ Anual _____

3. Cuantas noches se aloja en el hotel?

Una noche _____ Dos a cinco noches _____

Seis a 10 noches _____ 11 a 15 noches _____

Más de 15 noches _____

4. ¿Le gustaría encontrar un hotel en la zona de Tababela donde se ubicara el nuevo aeropuerto?

- Si _____ no _____
5. ¿Cuándo usted viene la ciudad viaja?
 Solo _____
 En pareja _____
 Con otros familiares _____
 Con compañeros de trabajo _____
6. ¿En qué tipo de habitación le gusta o le gustaría alojarse?
 Sencilla _____ doble _____
 Triple _____ matrimonial _____
7. ¿Que es un hotel de segunda categoría? Conoce el significado?
 Si _____ no _____
8. ¿Con que aéreas debería contar este hotel?
 Lobby _____ Recepción _____
 Restaurante _____ Habitación _____
 Baños _____ Piscina _____
 Discoteca _____ parqueadero _____
 Sala de recepciones _____ Gimnasio _____
 Spa _____ Business Center _____
 Cafetería _____ Cine _____
9. ¿Qué le gustaría que se sirva en el restaurante del hotel?
 Desayunos _____ Almuerzos _____
 Cena _____ Platos a la carta _____
10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por noche de alojamiento?
 10usd a 20 usd _____
 21usd a 30 usd _____
 31usd a 40 usd _____
 41usd a 50 usd _____
11. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por servicio de restaurante? (cena y/o almuerzo)
 3usd a 5 usd _____
 6usd a 10 usd _____

11usd a 15usd ____

3.5 Resultados y Análisis

Después de realizar las encuestas persona a persona y vía correo electrónico estas arrojaron los siguientes datos:

3.5.1 Tabulación de la encuesta:

Las preguntas que se realizaron fueron de fácil comprensión, dicotómicas y de selección múltiple lo cual permitirá conocer las preferencias de los encuestados. Cabe recalcar que se tomó datos tales como edad, ocupación, género, los cuales permitirán determinar específicamente el tipo de segmentación al cual ira dirigida el presente estudio.

EDAD

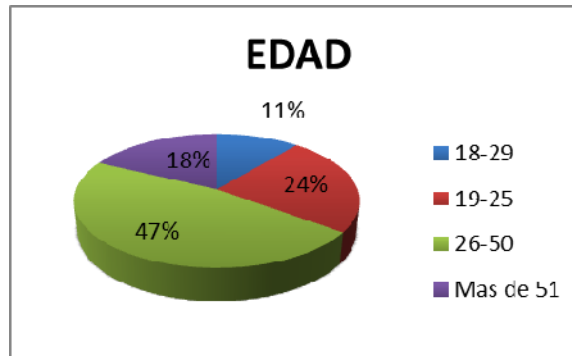
Según las encuestas realizadas se obtuvo que el 11% de los encuestas están en el rango de 18 a 19 años, un 24% entre 30 y 40 años, el 47% lo conforman personas entre 41 y 50 años, finalmente las personas mayores de 51 años se ubican en 18% de los entrevistados.

CUADRO Nro. 3
EIDADES

EDAD	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
18-29	44	11%
30-40	96	24%
41-50	187	47%
Más de 51	71	18%
TOTAL	398	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueyito

GRAFICO Nro. 1
EDADES



FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GENERO

En cuanto al género de los encuestados se obtuvo que en su mayoría es decir el 66% fueran hombres y el 34% fueron mujeres.

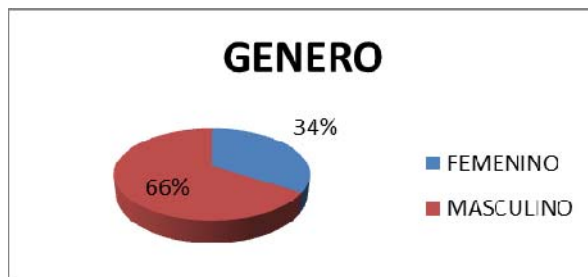
CUADRO Nro. 5
GENERO

GENERO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
FEMENINO	136	34%
MASCULINO	262	66%
TOTAL	398	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GRAFICO Nro. 2

GENERO



FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

OCUPACIÓN

El 57% de los encuestados son profesionales, el 15% Estudiantes el 17% realizan otras actividades el 6% son amas de casa y el 5% no tienen una labor definida.

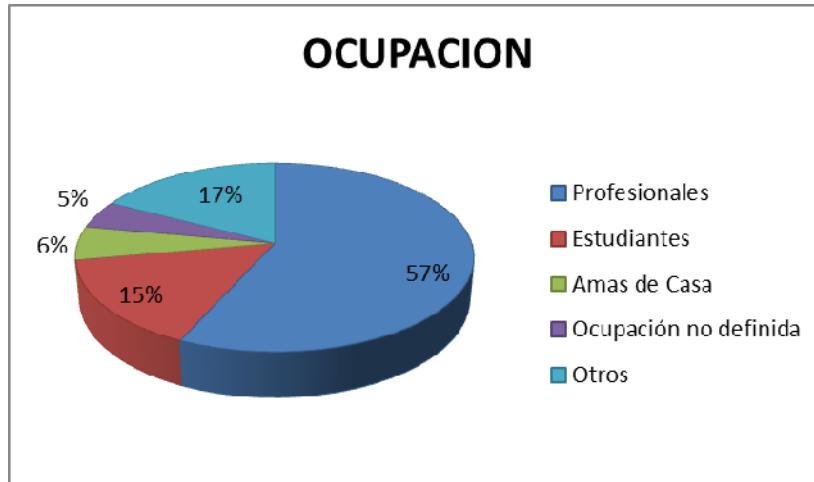
CUADRO Nro. 6

OCUPACIÓN

OCUPACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Profesionales	226	57%
Estudiantes	61	15%
Amas de Casa	23	6%
Ocupación no definida	19	5%
Otros	69	17%
TOTAL	398	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GRAFICO Nro. 3
OCUPACION



FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

PREGUNTAS:

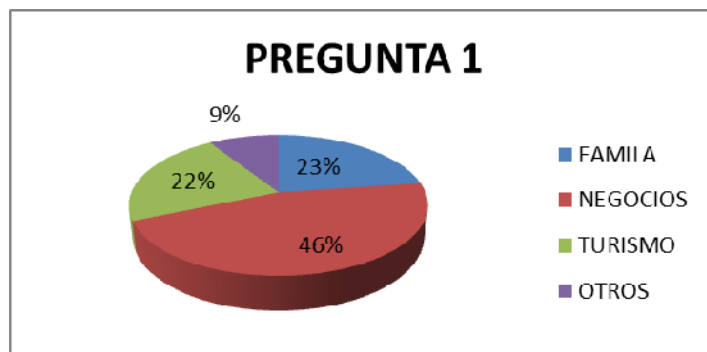
- 1 ¿Por qué razones asiste a la ciudad Quito?

CUADRO Nro. 7
PREGUNTA 1

	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
FAMILIA	91	23%
NEGOCIOS	182	46%
TURISMO	89	22%
OTROS	36	9%
TOTAL	398	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GRÁFICO Nro. 4
PREGUNTA 1



FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

Análisis

Según los resultados se obtuvo que el 46% de los encuestados acuden a la ciudad de Quito por negocios, el 23% a visitar a sus familiares, el 22% por turismo y el 9% por otros motivos.

Conclusión:

La mayoría de personas que asistirán al establecimiento lo harán principalmente por negocios.

2 Con que frecuencia se aloja en hoteles de ciudad de Quito?

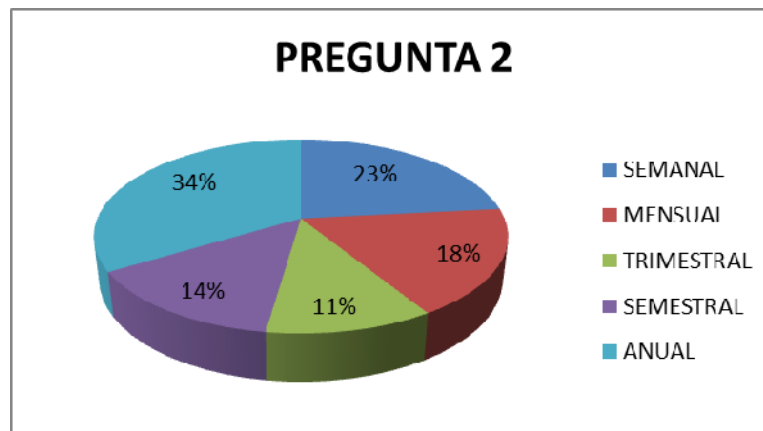
CUADRO Nro. 8

PREGUNTA 2

	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SEMANAL	93	23%
MENSUAL	71	18%
TRIMESTRAL	44	11%
SEMESTRAL	56	14%
ANUAL	134	34%
TOTAL	398	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GRÁFICO Nro. 5
PREGUNTA 2



FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

Análisis

El 34% de los encuestados se alojan en establecimientos hoteleros anualmente, cada semana lo hacen un 23%, el 18% se aloja cada mes, el 14% cada seis meses y cada trimestre el 11% de los encuestados.

Conclusión

Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados pernoctan al menos una vez al año en algún tipo de establecimiento hotelero.

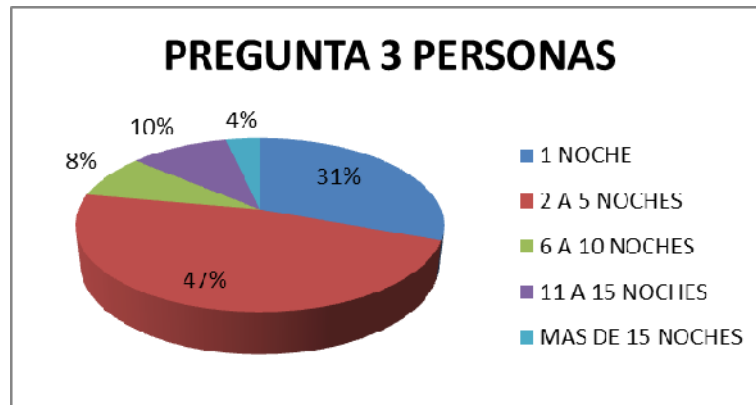
3. Cuantas noches se aloja en el hotel?

CUADRO Nro. 9
PREGUNTA 3

	PERSONAS	PORCENTAJE
1 NOCHE	122	31%
2 A 5 NOCHES	188	47%
6 A 10 NOCHES	33	8%
11 A 15 NOCHES	41	10%
MAS DE 15 NOCHES	14	4%
TOTAL	398	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GRÁFICO Nro. 6
PREGUNTA 3



Análisis

La mayoría, 47% de los encuestas indicaron que se alojan entre 2 a 5 noches en un hotel de la ciudad de Quito, el 31% lo hace por una noche el 10% de 11 a 15 noches, de 6 a 10 noches 8%.

Conclusión

El establecimiento tendrá un porcentaje de alojamiento considerable según los resultados de esta encuesta, ya que la mayoría de estas personas pernoctan al menos de 2 a 5 noches en un hotel, lo cual será un aspecto muy favorable para el presente estudio.

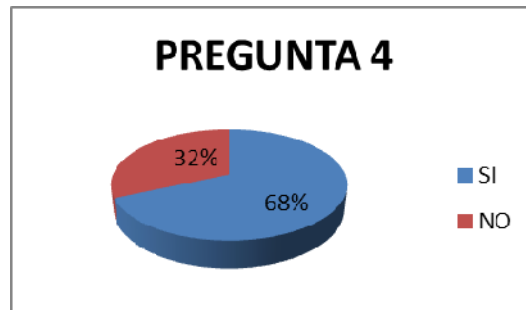
- ¿Le gustaría encontrar un hotel en la zona de Tababela donde se ubicara el nuevo aeropuerto?

CUADRO Nro. 10
PREGUNTA 4

	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	272	68%
NO	126	32%
TOTAL	398	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GRÁFICO Nro. 7
PREGUNTA 4



FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

Análisis

El 68% de las personas entrevistadas están de acuerdo en que se coloque un hotel de tres estrellas en el sector de Tababela donde estará ubicado el nuevo aeropuerto de la ciudad, y apenas el 32% no está de acuerdo.

Conclusión

Según el análisis se aprecia fácilmente que la acogida para colocar un hotel de segunda categoría en el sector de Tababela es bastante alta, con un 68% de aceptación.

5. ¿Cuándo usted viene la ciudad viaja?

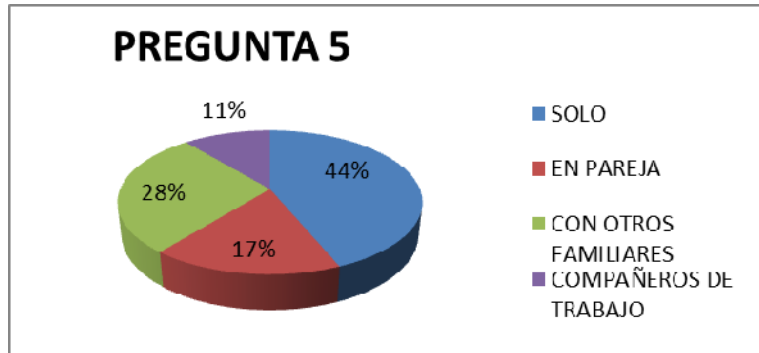
CUADRO Nro. 11
PREGUNTA 5

	PERSONAS	PORCENTAJE
SOLO	174	44%
EN PAREJA	68	17%
CON OTROS FAMILIARES	112	28%
COMPAÑEROS DE TRABAJO	44	11%
TOTAL	398	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GRÁFICO Nro. 8

PREGUNTA 5



FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

Análisis

Según los resultados de las encuestas se obtuvo que el 44% suelen viajar solos, el 28% con otros familiares el 17% en pareja y solo el 11% lo hacen con compañeros de trabajo.

Conclusión

Al conocer que el 44% de estas personas viajan solas, es un indicador a considerara ya que en el hotel se deberá considerar el colocar mas habitaciones sencillas y matrimoniales, que el resto de habitaciones (dobles y triples).

6. ¿En qué tipo de habitación le gusta o le gustaría alojarse?

CUADRO Nro. 12

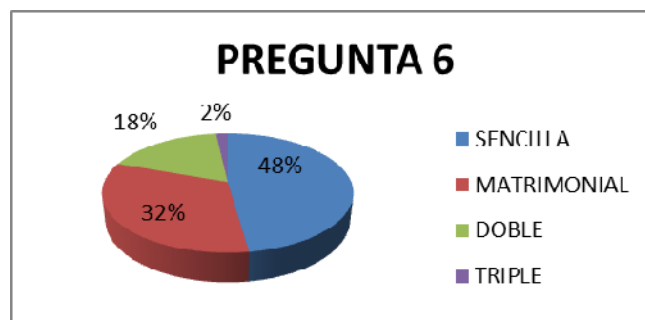
PREGUNTA 6

	PERSONAS	PORCENTAJE
SENCILLA	190	48%
MATRIMONIAL	130	32%
DOBLE	71	18%
TRIPLE	7	2%
TOTAL	398	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GRÁFICO Nro. 9

PREGUNTA 6



FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

Análisis

Lógicamente al viajar en su gran mayoría solos los huéspedes van a preferir alojarse en una habitación sencilla, lo cual marco un 48%, el 32% en matrimonial, 18% en doble, y tan solo el 2% triple.

Conclusión

Como se menciona en la pregunta anterior se deberá considerar el número de habitaciones sencillas y matrimoniales en el estudio técnico.

7. Qué es un hotel de segunda categoría? Conoce el significado?

CUADRO Nro. 13

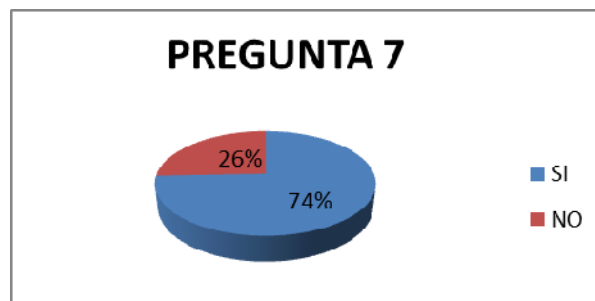
PREGUNTA 7

	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	296	74%
NO	102	26%
TOTAL	398	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GRÁFICO Nro. 10

PREGUNTA 7



FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

Análisis

Se analizó de cierta manera el conocimiento de las personas que se entrevistó, y esto nos indicó que el 74% conocen el significado de un hotel de segunda categoría, y solo el 26% no lo conocen.

Conclusión

Favorablemente las personas encuestadas tienen un conocimiento claro de lo que es un hotel de segunda categoría y de ciertas especificaciones que estos deben cumplir.

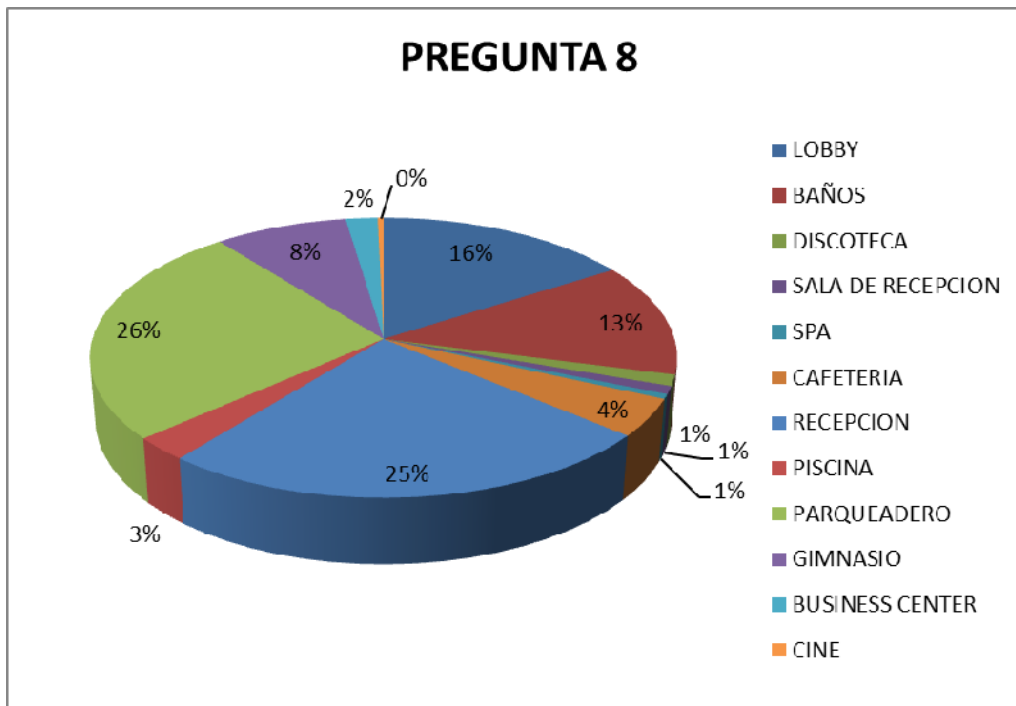
8. ¿Con que áreas debería contar este hotel?

CUADRO Nro. 14
PREGUNTA 8

	PERSONAS	PORCENTAJE
LOBBY	88	16%
BAÑOS AREAS PUBLICAS	72	13%
DISCOTECA	7	1%
SALA DE RECEPCION	5	1%
SPA	3	1%
CAFETERIA	24	4%
RECEPCION	136	25%
PISCINA	15	3%
PARQUEADERO	142	26%
GIMNASIO	46	8%
BUSINESS CENTER	11	2%
CINE	2	0%
TOTAL	551	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GRAFICO 11
PREGUNTA 8



FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

Análisis

Como se pudo ver en la pregunta anterior, la mayoría de las personas conocen que es un hotel de segunda categoría, y por ende sus requerimientos, según los resultados arrojados son 26% parqueadero, 25% recepción, 16% lobby, 13% baños en áreas públicas. Y otras áreas con porcentajes menores que para este tipo de establecimiento no son relevantes.

Conclusión

El hotel deberá cumplir con los principales requerimientos para cumplir con la normativa de este tipo de establecimientos así como también contar con los adicionales que los huéspedes soliciten.

9. ¿Qué le gustaría que se sirva en el restaurante del hotel?

CUADRO Nro. 15

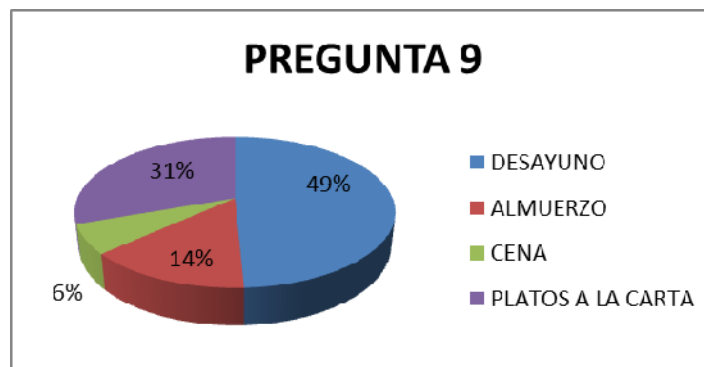
PREGUNTA 9

	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
DESAYUNO	196	49%
ALMUERZO	56	14%
CENA	25	6%
PLATOS A LA CARTA	121	31%
TOTAL	398	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GRAFICO Nro. 12

PREGUNTA 9



FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

Análisis

El 49% respondió que les gustaría que se sirva desayuno, el 31% quisiera platos a la carta, 14% almuerzos y el 6% cenas.

Conclusión

Con estos resultados, y a pesar de un hotel que no está en la obligación de presentar servicios de restaurante, se ofertara noche de alojamiento con desayuno, y opciones de cena y almuerzo para los huéspedes que prefieran acudir al restaurante del hotel.

10. Cuánto estaría dispuesto a pagar por noche de alojamiento?

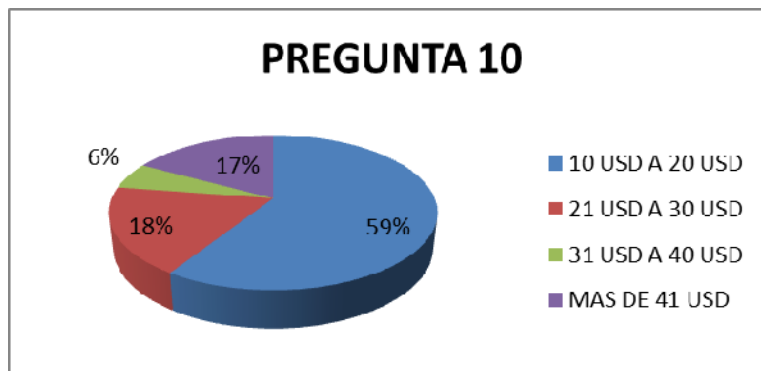
CUADRO Nro. 16

PREGUNTA 10

	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
10 USD A 20 USD	235	59%
21 USD A 30 USD	73	18%
31 USD A 40 USD	22	6%
MAS DE 41 USD	68	17%
TOTAL	398	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GRAFICO Nro. 13
PREGUNTA 10



FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

Análisis

Según los requerimientos de los futuros huéspedes indicaron que estarían dispuestos a pagar de 10usd a 20usd el 59%, el 18% pagaría entre 21usd a 30usd, el 17% más de 41usd y solo el 6% pagara entre 31usd a 40usd.

Conclusión

Con los resultados arrojados en el estudio de mercado más el análisis de la competencia que se encontrará en paginas posteriores, se podrá determinar el precio que se establecerá en el hotel, estos valores se presentaran únicamente por noche por persona y mas no por tipo de habitación puesto que no es un hotel de 4 o 5 estrellas donde si se manejan precios según estas características.

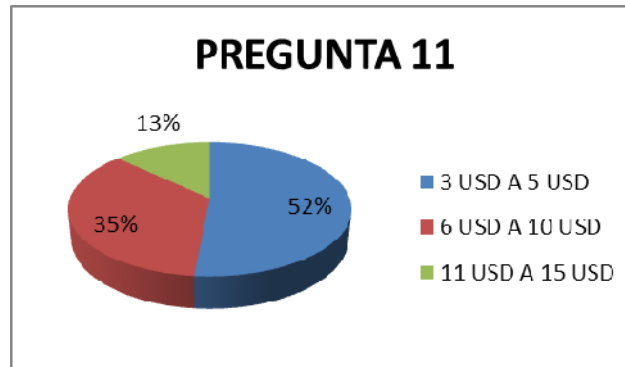
11. Cuánto estaría dispuesto a pagar por servicio de restaurante? (cena y/o almuerzo)

CUADRO Nro. 17
PREGUNTA 11

	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
3 USD A 5 USD	205	52%
6 USD A 10 USD	141	35%
11 USD A 15 USD	52	13%
TOTAL	398	100%

FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

GRAFICO Nro. 14
PREGUNTA 11



FUENTE: Investigación de campo 2011
Elaborado por: Johanna Murgueytio

Análisis

Estaría dispuestos a pagar por cena y/o almuerzo de 3usd a 5usd el 52% de los encuestados, el 35% de 6usd a 10usd y apenas el 13% pagaría 11usd a 15usd.

Conclusión

Con estos datos se podrá determinar el valor que deberá cancelar el huésped por cena y/o almuerzo.

3.6 Análisis de la demanda

"El valor global que expresa la intención de compra de una colectividad. La curva de demanda indica las cantidades de un cierto producto que los individuos o la sociedad están dispuestos a comprar en función de su precio y sus rentas"¹⁵

3.6.1 Análisis de la demanda histórica

Ventajosamente la provincia de Pichincha y específicamente la ciudad de Quito, tiene un detalle histórico del ingreso y salida de turistas, así como también los movimientos internos dentro de provincia.

¹⁵ Textual: Diccionario de Marketing

Como sabemos Quito y Guayaquil son los aeropuertos que perciben el ingreso de turistas es por ello que se analizará brevemente, los movimientos migratorios, para así poder determinar más adelante el perfil del cliente al cual estará dirigido.

En el presente cuadro se puede apreciar el movimiento que se pudo generar año a año y mes a mes, en cuanto al porcentaje hablando de llegada de extranjeros, a la Provincia de Pichincha y la cual se prevé al final del 2011 el incremento en la tasa de crecimiento con relación al 2010 será del 8,10%¹⁶, según los datos extraídos en la pagina del Ministerio de Turismo.

CUADRO NRO. 18
LLEGADA DE TURISTAS A PICHINCHA

Mes	2006	2007	2008	2009	2010
Ene	29.334	33.124	37.389	36.569	37.873
Feb	23.368	29.999	33.738	32.993	37.666
Mar	32.078	34.373	37.488	34.649	36.793
Abr	25.801	28.930	32.147	34.103	31.566
May	23.608	32.790	36.255	34.388	36.548
Jun	35.191	42.862	44.692	45.685	43.553
Jul	43.563	49.272	50.949	50.265	48.403
Ago	39.144	41.939	44.155	43.619	41.247
Sep	27.316	30.844	35.500	31.226	31.863
Oct	23.583	34.671	36.535	30.504	38.031
Nov	17.796	35.081	38.960	36.679	37.674
Dic	27.453	34.960	37.115	34.000	39.655
Total	348.235	428.845	464.923	444.680	460.872

Fuente: Empresa Publica Metropolitana de Gestion de Destino Turistico ¹⁷

¹⁶ Datos : Ministerio de Turismo del Ecuador

¹⁷ Textual: Empresa Publica Metropolitana de Gestion de Destino Turistico

3.6.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA FUTURA

Para determinar la Demanda Futura se tomaron los datos de los 5 años desde el 2006 hasta el año 2010, descritos en el cuadro anterior. En donde el resultado es que la tasa de crecimiento es del 8.10 %.

Entonces, la Demanda Futura de acuerdo a la tasa de crecimiento del sector es la siguiente:

Cuadro No.19

DEMANDA FUTURA

Año	Demanda Futura
2011	498.203
2012	538.557
2013	582.180
2014	629.337
2015	680.313

Elaborado por: Johanna Murgueytio

3.7 ANÁLISIS DE LA OFERTA

“Conjunto total de las organizaciones que integran el mercado y forman parte de un sector compitiendo entre sí por llegar a satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los consumidores que se ubican en la demanda del mercado”.

En la ciudad de Quito y en los valles encontramos varios hoteles y hosterías de diversas categorías. Según el Ministerio de Turismo y la CAPTUR, se registran 17 hoteles de segunda categoría. Los cuales están registrados en el siguiente cuadro.

Este cuadro se detalla los establecimientos registrados según los datos del 2010 arrojados por la CAPTUR, donde se observan las plazas que tuvieron estos hoteles según número de camas (habitaciones) y sillas (mesas disponibles restaurante del hotel).

REGISTRO DE LA OFERTA ACTUAL DE HOTELES DE SEGUNDA CATEGORIA EN QUITO

Cuadro Nro. 20

Nombre	Habitaciones	Plazas Habitaciones	Nro Plazas Anual	Mesas Total	Plazas Mesas	Nro. Plazas Anual
EUGENIA HOTEL	34	68	24820	20	80	29200
CALIMA	36	77	28105	17	68	24820
ALSTON INN	30	65	23725	0	0	0
DAN INTERNACIONAL	46	109	39785	0	0	0
DINASTIA	26	59	21535	0	0	0
GRAND HOTEL	12	22	8030	0	0	0
MAJESTIC	43	88	32120	11	44	16060
QUITO PALACE	32	83	30295	8	32	11680
REAL AUDIENCIA	29	69	25185	20	80	29200
SANTA MARIA	33	80	29200	46	184	67160
SEIS DE DICIEMBRE	68	156	56940	74	296	108040
VERSALLES	30	65	23725	8	32	11680
ZUMAG	37	85	31025	8	32	11680
SAVOY INN	60	135	49275	170	680	248200
CUMANDA	42	76	27740	15	60	21900
VIENA INTERNACIONAL	30	68	24820	1	4	1460
TOTAL PLAZAS ANUALES	588	1305	476325	398	1592	581080

Fuente: Cuadros estadísticos CAPTUR

Elaborado por: JOHANA MURGUEYTIO

3.7.2 Oferta Actual

Hablando de la competencia que tendrá el establecimiento están de manera indirecta los hoteles establecidos en la ciudad de Quito, y hablando de la competencia directa, están los complejos turísticos ubicados en la zona de Tababela, los mismos que brindan servicios de alojamiento, alimentación, y entretenimiento.

Los cuales se detallan a continuación:

- **Hostería Mi Huasipungo :**

Hostería Mi Huasipungo está ubicada en la Parroquia de Tababela en el sector del Nuevo Aeropuerto su dirección es calle 1ero de mayo # 646 y Av. 24 de septiembre a tan solo 45 minutos de la ciudad de Quito.

Además es el lugar donde realizan Eventos Familiares o Empresariales, cuenta con habitaciones rusticas, con tina y baño privado, pantalla de plasma con servicio de Directv.

Para la recreación cuenta con piscina de agua caliente totalmente cubierta, baño turco, agua polar, amplio hidromasaje, sala de masajes , karaoke, área de parrilla , amplios jardines, canchas deportivas en césped, juegos infantiles entre otros. ¹⁸

En cuanto a los precios de este establecimiento se pudo determinar que se maneja mas con el uso de las instalaciones de recreación pues es lo más utilizado por los clientes el precio por el ingreso al complejo y uso de las instalaciones es de 7USD por adulto 3.5usd por niño hasta 12 años y personas de la tercera edad, y el valor de la noche por persona es de 25usd con desayuno e incluido impuesto. Los infantes hasta dos años no pagan alojamiento.

¹⁸ Información extraída sobre el establecimiento pagina www.hosteriamihuasipungo.com

- **Complejo Turístico el Vergel**

Se encuentra ubicado en la Panamericana vía Tumbaco el Quinche Km. 27 Parroquia Tababela Barrio el Vergel.

Sus instalaciones se manejan con la misma distribución y el mismo tipo de elementos y servicios que maneja la Hostería Huasipungo, es decir consta con áreas de recreación, alojamiento en habitaciones sencillas y matrimoniales el servicio de restaurante, en cuanto a los platos que se sirven en este lugar son exclusivamente comida ecuatoriana.

Los precios del complejo por uso de instalaciones son de 5usd por adulto, 2.5usd por niños hasta 12 años y tercera de edad. En cuanto al servicio de alojamiento la noche de alojamiento es de 22usd incluido impuestos por persona y el plato de comida oscila entre 5usd a 15usd incluido IVA y servicio.

- **Posada el Colibrí**

Considerada de igual manera un complejo turístico, pero sobre todo estos tres lugares son considerados como un atractivo primordial para la parroquia.

La posada el Colibrí es mucho mas sencilla que las anteriores el nivel socio económico de las personas que asisten a este establecimiento es menor, cuanto con áreas recreativas y habitaciones para el alojamiento de sus turistas.

El precio de ingreso al complejo es de 4,5usd por adulto 2usd tercera edad y niños hasta 12 años, en cuanto al alojamiento el precio es de 13usd incluido impuestos por noche y por persona.

Estos establecimientos no cuentan con un registro dentro de la CAPTUR ni del Ministerio de Turismo, sin embargo después del estudio de campo realizado se pudo obtener la siguiente información:

CUADRO NRO. 21
PLAZAS DISPONIBLES EN TABABELA

Nombre	Habitaciones	Nro. Plazas Habitaciones	Nro. Plazas Anual	Mesas Total	Plazas Mesas	Nro. Plazas Anual
Hosteria Mi Huasipungo	22	44	16060	9	36	13140
Complejo Turistico el Vergel	12	27	9855	5	20	7300
Posada el Colibri	12	22	8030	5	20	7300
TOTAL PLAZA ANUALES	46	93	33945	19	76	27740

Elaborado por: Johanna Murgueytio

Fuente: investigación de campo

3.7.3 Oferta Futura

Para calcular la Oferta Futura se realizó el cálculo en base a la tasa de crecimiento que se extrajo de la página del Ministerio de Turismo, esta tasa es del 8,10%¹⁹. Y se trabajara conjuntamente con el dato de las plazas disponibles durante el año 2010 extraído según las investigaciones realizadas a los establecimientos hoteleros ubicados en la Parroquia de Tababela. El total de plazas que es obtuvo para el año 2010 fue de **27.740**

¹⁹ Dato extraído pagina web www.minitur.gov.ec

CUADRO Nro. 22

OFERTA FUTURA

Año	No. De Plazas Futura (Total)
2011	29.987
2012	32.416
2013	35.042
2014	37.880
2015	40.948

Fuente: CAPTUR

Elaborado por: Johanna Murgueytio

3.8 BALANCE OFERTA DEMANDA

Se realizará la comparación entre la Demanda Futura y la Oferta Futura para establecer la demanda insatisfecha, de la cual se obtendrán los huéspedes objetivos del proyecto.

Para iniciar el proyecto se tomará como demanda insatisfecha los datos extraídos en la pregunta 4 de la encuesta realizada ("Le gustaría encontrar un hotel de segunda categoría en la parroquia de Tababela"), la cual indica que el 68% de estas personas están de acuerdo que se instale este tipo de establecimiento en la zona.

Posteriormente después de lograr el posicionamiento requerido el hotel se enfocará en el resto del mercado, ya que se debe considerar que al ser nuevos no es sencillo abarcar todo el mercado, hasta que el cliente conozca el establecimiento y tenga la seguridad que el establecimiento cumple con sus expectativas.

Finalmente para poder determinar cuál será la demanda insatisfecha futura de aquí en 5 años se utilizó los datos del cuadro de la Nro. 19 (Demanda Futura) y el Nro. 23 (Oferta Futura).

A continuación se detallara la demanda insatisfecha que se obtendrá para los años futuros. En este cuadro se resta la oferta futura de la demanda futura para extraer la demanda insatisfecha de cada año.

BALANCE OFERTA DEMANDA

Cuadro Nro. 23

Año	Demanda Futura	No. De Plazas Futura, Oferta Futura (Total)	Demanda Insatisfecha
2011	498.203	29.987	468.216
2012	538.557	32.416	506.141
2013	582.180	35.042	547.138
2014	629.337	37.880	591.457
2015	680.313	40.948	639.365

Elaborado por: Johanna Murgueytio

CAPITULO IV

PLAN DE MARKETING

Para establecer estrategias del mix del marketing es importante establecer los puntos que forman parte de este mix, que son Publicidad, Promoción de ventas, Relaciones Públicas, técnicas de ventas y merchandising.

4.1 OBJETIVO DEL MIX DE PROMOCION

Objetivo general:

Utilizar las herramientas del Mix de Marketing para dar a conocer el “Hotel Caraburo” de 3 estrellas que se pretende instalar en Tababela, y que a su vez pueda posicionarse en la mente de los clientes, con la implementación de estrategias adecuadas y factibles las cuales permitan en un tiempo de 12 meses que el establecimiento sea identificado y aceptado por el consumidor.

Objetivos específicos

- Conocer la misión y la visión de la empresa
- Determinar cuál será el reglamento interno que manejará el establecimiento así como también los valores corporativos que deben cumplir sus empleados.
- Detallar las estrategias que se utilizarán en cada punto del mix del marketing para incursionar y posicionar en el mercado al hotel.

4.2 PROPUESTA DE DIRECCIONAMIENTO

4.2.1 Misión

El Hotel Caraburo, ubicado en la Parroquia de Tababela dentro de la ciudad de Quito: que brinda los servicios; de alojamiento, alimentación, recreación y transporte acorde a las necesidades de sus clientes y, cumpliendo las expectativas del mercado, pero sobre todo dispuesto a satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes y cliente

4.2.2 Visión

Colocarnos en los primeros lugares de alternativas de alojamiento en hoteles de segunda categoría en la parroquia de Tababela, con servicios de calidad satisfaciendo necesidades de nuestros huéspedes y clientes generando así ingresos, utilidades, y fuentes de trabajo para los habitantes del sector.

4.2.3 Estrategias de Cobertura

Según los resultados arrojados en el estudio de mercado el cliente que asista al establecimiento estará entre los 18 a 50 años de un nivel socio económico medio, principalmente viajeros que arriben a la ciudad de Quito por un tiempo aproximado de 1 a 2 días.

4.2.4 Estrategia Competitiva o de Diferenciación

Al presentar el establecimiento un competencia indirecta, el hotel no se verá tan afectado sin embargo la poca competencia que se tiene en cuanto a la oferta de alojamiento principalmente en hostales y hosterías son en su mayoría netamente familiares y algunos de estos no tienen una capacidad de instalada suficiente de habitaciones sencillas sino mas bien cabañas, y esto no es lo que buscan empresarios o personas que van de paso, por ende el hotel ofertara en su mayoría habitaciones sencillas y matrimoniales, sin dejar de lado las dobles y las triples.

Por otra parte se ofertará servicio de restaurante con desayunos, cenas y platos a la carta ya sea para huéspedes o visitantes, además de servicio de parqueadero y sobre todo brindando calidad en la atención a los potenciales clientes.

4.2.3 Políticas y Valores Corporativos

La principal política de la empresa es el servicio de calidad a todo nivel con el objetivo de crear una lealtad entre clientes y huéspedes, sin dejar de lado la satisfacción de los clientes internos.

- Basado en la interacción activa entre el personal, huéspedes clientes y visitantes mediante un servicio personalizado.
- Tomar en cuenta siempre la imagen comercial tanto del lugar como del equipo de trabajo.

- Buscar como resultado complacer los requerimientos del cliente interno y externo del establecimiento.

El equipo de trabajo es el que tendrá mayor contacto con los visitantes, por lo tanto deberán:

- Tener una actitud de servicio al cliente
- Entender el servicio y productos que ofrece la empresa
- Motivarse con el servicio y producto de la empresa
- Comunicación directa entre empleados y administrador
- Resolver problemas comunes por sí solos.

4.3 ESTRATEGIAS DE MARKETING

4.3.1 Producto.

- El proyecto se encuentra dentro de la categoría de *productos intangibles* los cuales no tienen forma física al momento de compra. Estará basado en una oferta de alojamiento, alimentación, organización de eventos, y servicio de transporte. Con la finalidad de alcanzar la satisfacción de los huéspedes y visitantes conjugando de esta manera una estadía inolvidable.

4.3.1.1 Servicios

- El alojamiento consistirá en un edificio de 3 pisos, en donde estar distribuidas las habitaciones entres sencillas dobles y triples, además de un restaurante - cafetería, salón de eventos, lavandería, recepción y el parqueadero en la parte exterior del edificio.
- Adicionalmente dentro del hotel se realizaran eventos y convenciones así como también se organizaran programas por fechas especiales como San Valentín, Fiestas de Quito, Fiesta de la Parroquia, navidad fin de año, etc. A fin de que no solo sea un sencillo lugar de alojamiento sino un sitio que facilite las múltiples actividades que los clientes requieran.

Posteriormente de establecer las características del producto a ofertarse es esencial determinar los siguientes aspectos:

4.3.1.2 Marca:

- Una de las estrategias primordiales y necesarias que debe tener el Establecimiento es crear un nombre que identifique al negocio, esta deberá ser una marca fácil que logre posicionarse e identificarse en la mente del consumidor con solo nombrarlo, y de igual manera ocurra con el resto del mercado hotelero y turístico. En este caso se ha escogido como nombre "HOTEL CARABURO"
- El nombre de HOTEL CARABURO surgió por las Ruinas de las Pirámides Caraburo que se encuentra a pocos kilómetros del nuevo aeropuerto de Quito en Tababela, adicional es un nombre corto y fácil de identificar por su ubicación.
- Otra de las estrategias importantes con las que debe constar en el establecimiento es con un logotipo elegante y fácil de recordar para los futuros clientes.

Logo



- El logo es una herramienta fundamental para el establecimiento se seleccionó colores sobrios pero también atractivos a los ojos del cliente el logo tendrá una fotografía que representaran las ruinas y la iglesia de la parroquia, acompañada de una fotografía de habitaciones en reconocimiento al servicio que se ofertara.

- En el centro ira el nombre del hotel con letras más grandes puesto que es lo primero que se lee o llama la atención a la vista del cliente y por esa razón están colores vivos celeste y azul.
- El slogan ira en parte inferior sin quitar la sobriedad y la elegancia que tiene el logo del hotel.

Slogan

- Todo logo maneja un Slogan esta debe ser una frase que incentive al consumidor asistir al establecimiento y que llame su atención por ello se selección el siguiente: "HOTEL CARABURO, *La comodidad y el gusto de sentirse en casa*".
- Este slogan es fácil y sencillo de recordad pero sobre todo llama al cliente a alojarse en un lugar que será atendido con servicio de calidad pero sobre todo le brindara el placer y el confort de estar en casa, de esta manera el huésped no añorara su hogar.

4.3.2.3 Calidad:

- La calidad en el servicio hotelero es elemental para mantener el nivel de satisfacción del cliente interno y externo, por ende se debe contar con excelentes proveedores de insumos y materia prima para el establecimiento, tanto para el sector de alojamiento como el de alimentación.
- El personal que trabaje en el establecimiento es un eje fundamental para lograr el éxito en la atención y el servicio al cliente, por ende recibirán capacitaciones constantes.
- Por otra parte esta el mantenimiento del establecimiento, el cual deberá ejecutarse cada 3 o 6 meses, y así mantener en óptimas condiciones, a fin de brindar seguridad, satisfacción y confiabilidad a sus clientes. Recordando que las instalaciones del hotel son la imagen del mismo.

4.3.2.4 Etapas del producto:

- ***Ciclo de vida del producto (HOTEL):*** en si la mayoría de establecimiento al igual que el hotel a instalar CARABURO, tienen una vida finita es decir inician con su proceso de creación y terminan con su retiro del mercado. Para ello el hotel deberá pasar por varias etapas y dependerá de las estrategias que se utilicen para que el establecimiento se mantenga según las exigencias del mercado.
 - Por ende al principio las ventas son muy bajas, se van aumentando de forma gradual y luego comienzan a decrecer.
 - Los bienes y servicios cumplen, desde sus orígenes hasta su desaparición, las siguientes etapas en su ciclo de vida: etapa previa; introducción; crecimiento; madurez; declinación; desaparición y retiro.

- ***Etapas de introducción del establecimiento,*** durante la etapa de introducción del hotel en el área de alojamiento el área administrativa se encargará de determinar estrategias que permitan que en un tiempo determinado el establecimiento sea reconocido e identificado con solo nombrarlo.

- En esta etapa será normal que las ventas y el reconocimiento de la marca sea baja esto ocurrirá hasta que el establecimiento alcance su segunda etapa.

- ***Etapas de crecimiento del establecimiento:*** durante la etapa de crecimiento se podrá saber si es que el producto o servicio fue aceptado por el público, en este proceso las ventas aumentarán, logrando una mayor estabilidad del servicio a ofertarse.

- ***Etapas de madurez del establecimiento:*** La anterior fase de crecimiento puede ser bastante corta, seguida de un período más largo llamado de madurez. El incremento de las ventas es lento o se ha estabilizado en un nivel, los niveles máximos de ventas. Ya es considerado un producto establecido en el mercado por lo tanto podemos decir que es un producto viejo. En este momento, se alcanza la mayor rentabilidad y se puede prolongar más tiempo con diferentes técnicas de marketing.

- ***Etapas de declive del establecimiento:*** este será el momento en que las ventas decaen, ya sea por competencia, por no innovar, pérdida de interés de los clientes sin fin de razones que se las debe evitar para que el hotel no salga de mercado.

- *Durante el proceso de introducción será básica la publicidad y la promoción del establecimiento a través de los diversos medios de comunicación, esto tendrá una explicación mas detallada mas adelante.*
- El innovar será una estrategia fundamente dentro del establecimiento, la imagen es lo que atrae al cliente por ello se deberá mantener una imagen fresca y atractiva a los ojos del cliente. Esto no será únicamente con el logo del hotel sino también se deberá manejar la innovación en los muebles, mantenimiento y pintura del establecimiento, esto permitir que los clientes se den cuenta que el hotel va a la par según sus requerimientos.
- Otra estratégica primordial será el ampliar la línea de servicios dentro del establecimiento es decir no limitarse únicamente a ejecutar convenciones de negocios sino también eventos sociales como son las despedidas de solteros. Así se buscara otro segmento de mercado ampliando así la futura cartera de clientes, la que por cierto es básico mantenerla actualizada.

4.3.3 Promoción

4.3.3.1 Promoción de ventas:

- **Cupones:** se entregaran cupones de descuento los clientes frecuentes para sus próximas estadías, de igual manera se entregaran cupones de descuento para el servicio de restaurante.
- **Promoción de 2x1:** en temporada baja y en ocasiones especiales se ofertar el servicio de 2x1 es decir el precio que se cancelara cubrirá a 2 personas por el precio de una, por otro lado en el servicio de restaurante existirá 2x1 en bebidas principalmente.
- **Paquetes promocionales (o descuentos):** serán los famosos combos es decir que el hotel por una noche de alojamiento dará al huésped un almuerzo o un plato de la carta para su consumo durante su estadía (cabe mencionar que este precio será estratégico es decir cubrirá el alojamiento el plus)

- **Premios:** se brindara premios a los clientes frecuentes a las cuentas corporativas que más utilicen los servicios del establecimiento con la finalidad de que sigan utilizando los servicios del hotel.

- **Estrategias Para fechas especiales:** Las personas siempre quieren sentirse bien en fechas especiales del año por eso hemos creado esta estrategia muy especial para ellos y ellas.
 - Los cumpleaños siempre van a ser reconocidos en su día teniendo una cortesía presente por parte del Hotel Caraburo, este obsequio podrá ser unos bombones en la habitación, arreglos florales o frutales según el género del homenajeado.

- **SAN VALENTÍN.-** En estas fechas se organizara cenas y almuerzos especiales para los visitantes y huéspedes que asistan al hotel, además a cada pareja que llegue en esas fechas alojarse tendrá un arreglo frutal en su habitación.

- **FIESTAS DE NAVIDAD Y FIN DE AÑO.-** Se organizara un evento especial para cada una de estas fechas para que las familias y parejas que asistan al hotel se sientan como en casa y no añoren sus hogares. Se realizara una cena especial acorde a cada evento y con un brindis y una fiesta para todos los huéspedes, en la que podrán interactuar y compartir con quien lo deseen.

- **ESTRATEGIA DE MEMBRESIAS:** Las membrecías son importantes dentro de un establecimiento hotelero, ya que siempre se cuenta con los clientes frecuentes por ende estos huéspedes requieren obtener beneficios por la fidelidad hacia el establecimiento por tanto la membrecía se manejará con la acumulación de puntos, es decir por cada noche de alojamiento el huésped ganara 20 puntos.
 - Por cada 1000 puntos obtendrá acumulados un coctel de bienvenida.
 - Por cada 2000 puntos acumulados se le obsequiará una agenda o un cuaderno con el logo del hotel.
 - Por cada 8000 puntos acumulados un desayuno extra.
 - Por 20000 puntos acumulados podrá obtener una cena personalizada exclusiva para dos personas.
 - Por cada 40000 puntos tendrá una noche gratis, para dos personas en habitación matrimonial.

Relaciones públicas:

- Como estrategia de relaciones públicas se realizará una inauguración del hotel enfocada a los proveedores y principalmente a los consumidores, para dar a conocer los servicios que ofertara el establecimiento.
- Las alianzas entre hotel y las agencias de viajes y empresas son sumamente esenciales ya que de esta manera el establecimiento podrá mantener un margen de ocupación hotelera apto para óptimos ingresos del hotel, lógicamente se maneja precios especiales por ser aliados del establecimiento.
- Otra estrategia fundamental es el boca a boca; la promoción y el buen comentario que salga por parte de los clientes y huéspedes hacia sus amigos será la mejor publicidad que el hotel pueda tener así se obtendrán clientes no solo corporativos sino los conocidos walk in.
- Promocionar la capacitación del cliente interno.(Personal).- Compartir a los empleados que una forma de promocionar nuestro producto son por medio de ellos y su conocimiento acerca de los servicios y productos que brinda nuestra empresas, así como también concienciarlos acerca de lo cuán importante es atender muy bien a los huéspedes y clientes ya que los empleados son los primer en contacto con el cliente y depende mucho de ello para que el cliente se sienta cómodo y regrese otra vez, tratarlos con respeto e igualdad a cada uno, técnicas de cómo tratar con ellos en ocasiones especiales, conocimiento de dinámicas, etc. Respondiendo con amabilidad y precisión a los problemas y exigencias de los mismos.
 - Capacitación al personal de planta y eventual en áreas como
 - Curso de motivación personal y emprendimiento.
 - Curso de técnicas de ventas
 - Atención al Cliente.

La coordinación de estas actividades está a cargo del Gerente General del Hotel.

La capacitación de cada área será llevada a cabo por un experto en la misma. Se contratara los servicios de profesores y personal capacitado en cada área.

La frecuencia de las charlas de motivación será cada 6 meses y los cursos de capacitación sobre nuevas tendencias y forma de manejo de maquinaria e instrumentos cada año o cada vez que se realice la compra de maquinaria nueva o se integre un nuevo empleado.

Publicidad:

- Publicidad en medios masivos La publicidad será de lanzamiento la misma que durará tres meses que serán en los primero meses de introducción del negocio en el mercado. Para esto se contratará a una agencia de publicidad la cual realizara una campaña publicitaria de igual manera facilitara los volantes y vallas publicitarias para el establecimiento.

- Revistas y Periódicos

- Este medio permitirá tener mayor eficacia al llegar a nuestro grupo objetivo, puesto que es un medio que tiene presencia todo el mes, y es de alta durabilidad.

- De la misma forma de darle información al cliente le queremos brindar unos cupones de descuentos y promoción.

- Para esto se utilizaran revistas como la Transporte, en si se maneja revistas que promocionen los servicios turísticos y hoteleros principalmente en la Ciudad de Quito.

- También se manejaran convenios con tarjetas de crédito como la Tarjeta Diners y Visa banco de Pichincha con la finalidad de que en las revistas que llegan con los estados de cuenta se encuentre información HOTEL CARABURO.

- Creación de página web publicitaria e informativa; en esta época es básica manejarla puesto que es la manera mas rápida y sencilla de informar a los clientes de la disponibilidad, promociones y precios que manejará el hotel durante el año y cada de una de las temporadas, por ende la pagina deberá constar básicamente de:

- La misión, visión, valores corporativos del complejo(planeación estratégica)
 - Infraestructura del hotel distribución de habitaciones y lugares públicos
 - Las promociones, descuentos, formas de pagos, tipos de servicios que prestamos al cliente.
 - Fotografías de cada una de las áreas de hotel y del personal.
-
- *Creación de medios alternativos de publicidad* que utilizaremos un nuestra campaña publicitaria serán las vallas y material promocional.
-
- Gigantografía Del Nombre y Logo del Hotel
- El letrero o rotulo es una parte fundamental que se debe ubicar en la parte exterior del local con el logo tipo y slogan del mismos, esto permitirá que el establecimiento pueda ser ubicado con facilidad y reconocido por las personas que pasen por el lugar y asistan al hotel.
- Serán tres letreros uno se colocara afuera del establecimiento y el otro será colocado en el desvío que llevara al nuevo aeropuerto de Tababela y otro se ubicara en la parte externa del aeropuerto a fin de que los turistas que lleguen se informen y conozcan sobre el hotel. .
- Material promocional (POP)
- Como apoyo se utilizara utilizaremos material POP, el mismo que se entregara en la salida y parqueaderos del nuevo aeropuerto y también en los restaurantes y calles aledaños al hotel. En ciertos lugares se colocara afiches y se entregara trípticos y dípticas informativos del hotel y sus servicios.
- *Creación de base de datos de clientes frecuentes.*- Esta estrategia se implementa con el fin de llevar un registro de todos clientes frecuentes para enviarles información de la gama de oferta, de los servicios, promociones, descuentos y novedades mensuales del HOTEL CARABURO.

4.2.1.3.- PRECIO

Precio Psicológico:

- Se aplicará, principalmente en los precios que se asignaran a las habitaciones y a ciertos platos que se expongan en el menú del restaurante. Es decir la noche de alojamiento por persona será por 14,99usd es decir de 15usd. Este precio incluye impuestos.
- El precio psicológico aplicarse por noche de alojamiento por persona incluido desayuno, impuestos y el uso de las instalaciones será de 17,99 es decir de 18usd

Estrategias Generales Para Fijar Precios:

- Fijación de precios basada en el costo: considerando costos de materia prima, mano de obra gastos fijos y la utilidad del proyecto.
- Fijación de precios de costo más margen: Es uno de los métodos más simples, consiste en sumar un sobreprecio estándar al costo del producto.
- Fijación de precios por utilidades meta: consiste en fijar un precio con el fin de obtener cierta utilidad que es establecida como meta u objetivo.
- Fijación de precios basada en la competencia, se determinara un precio inferior al que manejan estos establecimientos para poder posicionar el hotel en el mercado.
- Los consumidores basan sus juicios acerca del valor de un producto en los productos que los diferentes competidores cobran por productos similares
- Fijación de precios de tasa vigente: consiste en fijar el precio siguiendo los valores actuales de los demás competidores, sin basarse en los costos o en la demanda. Es una estrategia popular cuando la elasticidad de la demanda es difícil de medir. Se evitan guerras de precios.
- Estrategia para penetrar en el mercado: se fija un precio bajo, con el fin de atraer la mayor cantidad de compradores posibles y así lograr una importante participación en el mercado. Al tener, entonces, un elevado volumen de ventas, los costos, por ende, serán inferiores, lo que puede permitir bajar más aún el precio.

Descuentos y ofertas

- Se otorgará descuentos por cantidad de noches de alojamiento por ejemplo por cada 4 noches la quinta es a mitad de precio.
- Descuento en el parqueadero por utilización de las instalaciones del hotel.
- Se maneja servicios de 2 x 1 es decir se paga por noche de alojamiento y por habitación mas no por persona, esto se aplicara a clientes y cuentas corporativas que asistan con frecuencia al establecimiento.

Lista de Precios:

- Se realizará una lista de precios de los servicios a ofertarse en el hotel, estos serán publicados en la pagina web según disponibilidad, también se publicara la lista de precios del menú según temporada para que los clientes tenga la oportunidad de comparar y realizar el presupuesto acorde a sus necesidades.
- Estrategias de fijación de precios mezclando servicios es decir una noche de alojamiento con desayuno y cena incluida, o solo desayuno o cena, o también alojamiento que incluya servicio de transfer u otros servicios adicionales. precios que serán publicados para que puedan ser seleccionados por el cliente. Estos precios deberán ser modificados según la demanda que tenga y en la temporada en las que sean aplicados.

LISTA DE PRECIOS SERVICIOS HOTEL CARABURO	
ALOJAMIENTO	PRECIO
Noche de alojamiento	14,99
Noche de alojamiento incluido desayuno americano	17,99
RESTAURANTE	
Desayuno Americano	2,50
(Café agua o leche, jugo, huevos, pan, mermelada mantequilla)	
Desayuno Ecuatoriano	3,50
(Café agua o leche, jugo, huevos, bolón de queso o chicharon/tigrillo)	
Almuerzo (sopa, plato fuerte jugo y postre)	6,00
Cena (sopa, plato fuerte jugo y postre)	6,00
BEBIDAS FRIAS	

Agua con gas	1,00
Agua sin gas	0,80
Gaseosa personal	0,70
Jugos de frutas	1,80
Batidos de frutas	2,50
BEBIDAS CALIENTES	
Tinto	1,25
Capuchino	2,50
Mocachino	3,50
Té	1,10
ESTOS PRECIOS INCLUYEN IVA Y SERVICIO	

Elaborado por: Johanna Murgueytio

4.2.1.4.- PLAZA

Canales de distribución:

Una estrategia buena de distribución para el hotel será aquella que el cliente pueda tener a su alcance en este caso será internet, o vía celular.

- Canal de distribución vía Internet.- Es canal es muy utilizado por la mayoría del mercado a nivel mundial, el Hotel Caraburo por medio de la creación de la pagina web tiene un canal muy importante para que los consumidores conozcan más detenidamente del hotel y sus diversos servicios
- Canal de distribución de Correos electrónicos.- Una forma mas económica para tener contacto con el cliente y poderle ofrecer los diversos servicios del hotel y promociones de temporada es el canal de correos electrónicos masivos que se enviara 1 vez al mes con todo tipo de promoción, descuento, tarifas, y ventas en general para que así los clientes se mantenga actualizados y bien informados
- Canal de distribución Redes Sociales: actualmente las redes sociales son usadas par promocionar y difundir varios productos y servicios y esta es una manera ideal y económica de dar a conocer el hotel y también de crear una base de datos a través de los amigos que se puedan agregar a la pagina de la red social en este caso se utilizara el mas común Facebook y Twiter.

- Canal de distribución de Mensajes de Texto de celular.- La Manera mas sencilla y más usada por todos los usuarios son los mensajes de texto, por medio de la base de datos y con este canal se enviara menajes de textos sobre promociones y descuentos que se oferten en el hotel.
- Canal de distribución PIN Y WHATS APP: esto funciona de forma similar al mensaje de texto pero representar un costo menor puesto que los mensajes que se envíen por este medio serán ilimitados y estarán incluidos en el plan que se maneje con la operadora celular.

4.3 PRESUPUESTO ANUAL DE MARKETING

CUADRO Nro. 24

PRESUESTO ANUAL DE MARKETING

PRESUPUESTO ANUAL DE MARKETING	Columna1
CONCEPTO	COSTO
MEDIOS ESCRITOS	
Revista Diners y Visa Bco Pichincha 1/3 pg. Full color	1.850,00
1500 incertos en estados de cuenta(Diners)	160,00
Publicidad el Comercio 1/3 pg. Full color	220,00
Publicidad en guía telefónica	180,00
INTERNET	
Diseño y creación de página Web	81,00
Hosting	120,00
MATERIAL POP	
3000 trípticos en papel couché de 120gr de 20cm x 25 cm	360,00
5000 Flyers 21cm. X 7cm.	500,00
1500 Folletos 10cm x 20cm	510,00
MEDIOS AUXILIARES	
Gigantografía 1 letrero full color 2m x 3m	570,00
PUBLICIDAD ESPECIAL	
2000 afiches	280,00
2500 esferográficos con el logo de la empresa	260,00
800 calendarios	40,00

PUBLICIDAD EXTERIOR	
Valla publicitaria 3m. X 2m.	3.500,00
full<color durante un mes	
TOTAL USD	8.631,00

Elaborado por: Johanna Murgueytio

FUENTE: IMPRENTA YEVI

CAPITULO V

ESTUDIO TÉCNICO

5 OBJETIVOS DEL ESTUDIO TÉCNICO

- Indicar la micro y la macro localización del proyecto
- Señalar los servicios que brindará el establecimiento
- Conocer la capacidad de instalada que maneja el hotel según los estándares determinados por la CAPTUR.
- Detallar los equipos, máquinas, instalaciones y adecuaciones necesarias para el proyecto.
- Investigar la posibilidad técnica de presentar el proyecto en estudio.

5.1 MICRO Y MACRO LOCALIZACIÓN

Macro localización

El proyecto se encontrará localizado en la Provincia de Pichincha, Cantón Pichincha, Parroquia Tababela.

Micro localización

Estará localizado a 25 minutos al este de la ciudad de Quito. A 10 minutos del nuevo aeropuerto de la Ciudad de Quito.

DIVISION PARROQUIAL DE QUITO

GRAFICO NRO. 15



Fuente: www.commons.wikimedia.org

5.2 DISTRIBUCION DE LAS AREAS DE SERVICIO

Los servicios a prestarse serán

- Alojamiento
- Restaurante y cafetería
- Parqueadero
- Servicio de internet
- Tours dentro de la ciudad de Quito y sus alrededores.
- Servicio de lavandería
- Servicio de transfer
- Información turística.
- Salón de eventos y recepciones.

Es importante destacar que a pesar que el establecimiento sea únicamente un hotel de segunda categoría no implica que las habitaciones se encuentren en malas condiciones al contrario con

excelentes servicios para todos aquellos turistas y visitantes que arriben a Quito y deseen mantenerse en Tababela.

Alojamiento

El hotel contará con 32 habitaciones con capacidad para 84 personas, el mismo que estará distribuido de la siguiente manera.

- ✓ **8 Hab. DOBLES Cama Twin**
 - Baño privado,
 - Agua caliente las 24 horas,
 - 2 camas de plaza y media,
 - Armario,
 - Tv cable

- ✓ **8 hab. DOBLES King**
 - Baño privado,
 - Agua caliente las 24 horas,
 - 2 camas de dos plazas,
 - Armario,
 - Internet y tv cable

- ✓ **6 habitaciones triples :**
 - Baño privado
 - Agua caliente las 24 horas,
 - 2 camas de plaza y media, y 1 camas de dos plazas
 - Armario,
 - tv cable

- ✓ **6 habitaciones simples**
 - Baño privado,
 - Agua caliente las 24 horas,
 - 1 cama de dos plazas,
 - Armario,

- Tv cable

- ✓ **4 habitaciones matrimoniales**
 - Baño privado,
 - Agua caliente las 24 horas,
 - 1 cama de dos plazas y media,
 - Armario,
 - Internet y tv cable

Adicionalmente se contara con 8 cunas para adaptar en la habitación en el caso de que los huéspedes lo requieran cuando arriben con infantes.

Restaurante y cafetería

El restaurante estará ubicado en la primera planta junto a lobby del hotel con capacidad para 60 personas distribuidas en:

- 8 mesas para 4 personas= 32
- 5 mesas para 2 personas= 10
- 3 mesas para 6 personas =18

El restaurante y cafetería ofertara desayunos, cenas y almuerzos.

La cocina se ubicará en la parte posterior del restaurante la misma que constará con una puerta de vaivén para un fácil acceso del personal de servicio además de un ventanal para ver el movimiento del restaurante y el estado en el que se encuentran los clientes.

Adicionalmente la zona del lobby contará con servicio de internet para aquellos huéspedes que lo requieran y no lo tengan en su habitación habrá servicio de WIFI para esta zona y la del restaurante también.

4.3 ACTIVIDADES A DESARROLLARSE.

- Al ser un hotel de tres estrellas no contara con actividades diarias dentro del establecimiento. Como el caso de hostales u hoteles de mayor categoría. Únicamente se contará con un salón de eventos y convenciones el mismo que servirá para clientes y clientes huéspedes que podrán utilizar este salón para eventos sociales o de negocios, para lo cual como hotel se brindara el equipo técnico, inmobiliario y personal capacitado para atención del evento.
- Junto al lobby se tendrá un futbolín, y una mesa de billar que servirá como un entretenimiento adicional para nuestros huéspedes. Y esta mesa será útil también como un escritorio debido a tu cobertura en la parte superior.
- Se contara también con un servicio de intercambio cultural entre los turistas de habla español y habla extranjero. Esto se lo realizara una vez en la semana y de ser necesario según la afluencia de huéspedes que tenga el establecimiento se lo hará dos veces en la semana de así requerirlo.

4.4 TAMAÑO Y LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.

4.4.1 Capacidad de instalada del proyecto

En el siguiente cuadro se detallara el hotel de habitaciones disponibles con las que contará el hotel y el número de huéspedes que pueden alojarse en el mismo, así como también determinar cuántas mesas maneja el restaurante y capacidad para cuantos comensales posee.

Es importante mencionar que al ser un hotel que manejará las normativas establecidas en el reglamento hotelero las plazas establecidas se enfocaron en esta ley (Anexo, Reglamento Hotelero del Ecuador), pero también se considero el estudio de mercado manteniendo los rangos permitidos para Hoteles de segunda categoría.

CUADRO Nro. 25

CAPACIDAD DE INSTALADA

HOTEL	TOTAL HAB	T. PLAZAS POR PAX HAB	TOTAL MESAS	T. PLAZAS POR PAX MESAS	PERSONAL
	32	84 Pax	16 mesas	60 pax	19

Elaborado por: Johanna Murgueytio

Para estudiar la capacidad de instalada del hotel se considera el número de plazas con las que se contará (total de capacidad de instalada) y el número de días que se trabajara, lógicamente al ser un hotel se trabajará 365 días del año.

CUADRO Nro. 26

CAPACIDAD HABITACIONES ANUALES

CAPACIDAD DE INSTALADA DE HABITACIONES		
Días	Nro. De plazas	Total Anual
365	84	30.660

Elaborado por: Johanna Murgueytio

Para determinar el crecimiento que tendrá el hotel durante los próximos años se utilizó la tasa de crecimiento anual del 8,10% con respecto al ingreso de turistas al país, adicional el establecimiento se enfocará en el 68% de población, puesto que según los resultados obtenidos en la pregunta 4 del estudio del mercado, este porcentaje estuvo de acuerdo con la implementación de este establecimiento.

Este porcentaje por el primer año será el 100% para el hotel del cual se espera captar por lo menos 40% por el primero año, y en los años siguientes se incrementara en uno 5%.

4.5 INVERSIÓN

Para el completo desarrollo de este proyecto es indispensable conocer cual será la inversión que se requerirá en terreno, mobiliario, utensilios e implementos que requerirá el establecimiento.

4.5.1 Terreno

Se cuenta con 900 metros cuadrados de terreno para construcción aproximadamente, el cual estará distribuido con un edificio de 3 pisos, donde se encontrarán las habitaciones, y las áreas públicas y del personal del hotel, adicional en un extremo del terreno se adecuará un parqueadero, en la parte posterior del edificio está el área de máquinas del establecimiento.

VER PLANO DEL ESTABLECIMIENTO ANEXOS

4.5.2 Construcciones y Decoraciones

Se deberá construir un edificio con las habitaciones para los huéspedes de los turistas, además del resto de áreas que se mencionaron anteriormente.

Para ello se requiere determinar un presupuesto de la construcción y el manejo que deberá tener el establecimiento y para ello se presentan los siguientes cuadros con los que se podrá realizar un análisis técnico del hotel.

TOTAL ÁREA DE CONSTRUCCIÓN

CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
Subsuelo área de servicio y mantenimiento	100	m2
Área de Administración	73,5	m2
Ascensor y gradas	24,5	m2
Restaurante	124	m2
Área de Eventos	98	m2
Área de Recepción y Lobby	228	m2
Cocina	40	m2
TOTAL PLANTA BAJA	588	m2
Área de Alojamiento Piso 2 y 3 (483m2 por piso)	972	m2
Áreas Verdes	84	m2
Parqueadero	168	m2
	60	m2
TOTAL CONSTRUCCION	1.972,00	M2
TOTAL TERRENO	900	M2

Elaborado por: Johanna Murgueytio

VEHICULOS

CUADRO Nro. 26

CONCEPTO	CANTIDAD
Furgoneta 8 pax	1

Elaborado por: Johanna Murgueytio

EQUIPOS Y MAQUINARIA AEREA OPERATIVA

CUADRO Nro. 27

CONCEPTO	CANTIDAD
Caja registradora	1
Cafetera	2
Cocina industrial	2
Computador	2
Congelador vertical	1
Congelador Horizontal	1
Equipo de amplificación	1
Extractor de olores	1
Extractor de zumos	2
Extintor cocina	1
Fregadero industrial	1
Freidora	2
Horno Micro ondas	1
Horno tostador	1
Licuada industrial	2
Licuada	1
Mesa de trabajo	2
Refrigerador	1
Teléfono, fax	1
Televisor	1

Elaborado por: Johanna Murgueytio

EQUIPO Y MAQUINARIA AREA OPERATIVA

CUADRO Nro. 27

CONCEPTO	CANTIDAD
Calculadora sumadora	2
Computadora	2
Lámpara	1
Ventilador	1

Elaborado por: Johanna Murgueytio

MUEBLES AREA OPERATIVA

CUADRO Nro. 28

CONCEPTO	CANTIDAD
Archivador	2
Armario amenities	3
Barra licorera	1
Sillas	100
Escritorio	1
Estantería	3
Locker	1(16 canceles)
Mesas (restaurante)	16
Mesa entrega de pedidos	1
Mesas punto de apoyo	2
Mueble baño	32
Porta papel, jabón	32
Camas 2 Plazas	28
Camas 2 plazas y media	4
Camas plaza y media	28
Armarios Habitaciones	32
TV 21'	32
tableros y caballetes	10
Cunas	2

Elaborado por: Johanna Murgueytio

MUEBLES AEREA ADMINISTRATIVA

CUADRO Nro. 29

CONCEPTO	CANTIDAD
Archivador	1
Escritorio	1
Silla	2
Sillón	1

Elaborado por: Johanna Murgueytio

SUMINISTROS DE OFICINA

CUADRO Nro. 30

CONCEPTO	CANTIDAD
Bolígrafos	20
Borradores	5
Cartucho caja reg.	5
Cartucho impresora	5
CD – R	20
Clips (cajas 100 uni)	3
Comanda (bol 100 unid.)	30
Flash Memory	5
Dispensador scosh	1
Grapas (cajas)	4
Grapadora	2
Hojas A4 (100 uni)	5
Lapiceros	8
Mause pad	2
Papel caja registradora	10
Papel para fax	4
Papel para sumadora	10
Scosh	5
Sellos	3
Tinta almohadilla	3
Tinta correctora	2

Elaborado por: Johanna Murgueytio

BLANCOS Y UNIFORMES

CUADRO Nro. 31

CONCEPTO	CANTIDAD
Chaqueta cocina	4
calzado	12
uniforme personal cocina	4
Delantal plástico steward	2
Gorro malla (producción)	4
Limpiones	20
Lito	20
Mandil producción	12
Pantalón cocina	4
Servilletas tela	200
Toca	12
uniforme mesero y maitre	6
Uniforme guardián	1

Elaborado por: Johanna Murgueytio

CRISTALERIA

CUADRO Nro. 32

CONCEPTO	CANTIDAD
Copa de agua	150
Copa flauta	150
Copa helado 30 Cl.	50
Copa tequila 7Cl.	50
Copa vino blanco 19 Cl.	50
Copa vino tinto 24.5 Cl	50
Copa cóctel	50
Jarra (1 litro)	30
Jarra (2 litros)	15
Vaso cerveza	100
Vaso gaseosa	100
Vaso old fashion	50

Elaborado por: Johanna Murgueytio

CUBERTERIA

CUADRO Nro. 33

CONCEPTO	CANTIDAD
Cuchara café o postre	150
Cuchara sopera	150
Cuchillo para entremés	150
Cuchillo para mantequilla	150
Cuchillo trincherero	80
Cuchillo para carnes	80
Tenedor para entremés	100
Tenedor trincherero	100
Tenedor para carnes	50

Elaborado por:: Johanna Murgueytio

LOZA

CUADRO Nro. 34

CONCEPTO	CANTIDAD
Plato ovalado	100
Plato entremés	100
Plato mantequilla	100
Plato para taza	100
Plato trincherero	100
Plato sopero	100
Taza para café	100
Taza para consomé	100

Elaborado por:: Johanna Murgueytio

UTENSILIOS DE COCINA

CUADRO Nro. 35

CONCEPTO	CANTIDAD
Abrelatas	1
Acanalador	1
Araña	2
Balanza	1
Batidor alambre	2
Batidor eléctrico	1
Bowls grande	4

Bowls mediano	4
Brocha	2
Cernidor	2
Chaira	1
Cuchara para servir	4
Cucharón	3
Cucharón 6 onz	3
Cucharon ½ onz	3
Cuchillo cebollero	2
Cuchillo deshuesador	2
Cuchillo puntilla	5
Chino	2
Espátula	2
Espátula para plancha	2
Espumadera	2
Exprimidor limón	3
Macheta	1
Manga y boquillas	2
Mazo	2
Molde grande	3
Molde Mediano	3
Molde pequeño	3
Olla grande	4
Olla mediana	4
Olla de presión	2
Pelador	3
Pinza multiuso	3
Pirex mediano	4
Pirex grande	4
Rallador	2
Rodillo	2
Sacabocados	2
Sartén grande	3
Sartén mediano	3
Servidor de helado	2
Tabla para picar	4
Tijeras cortar aves	2

Elaborado por: Johanna Murgueytio

UTENSILIOS DE LIMPIEZA Y ASEO POR TRES MESES

CUADRO Nro. 36

CONCEPTO	CANTIDAD
Basurero grande	7
Basurero pequeño	32
Detergente (100 gr.)	10
Dispensador jabón liquid.	4
Escoba	8
Escoba plástica	8
Estropajo (ollas)	20
Fundas basura 10 uni.	30
Guantes	20
Jabón liquido	15
Lava vajillas (500 gr.)	30
Pala plástica	5
Papel higiénico 12 uni.	50
Pinoklin (desinfectante)	20
Trapeador	8
Vileda	35

Elaborado por: Johanna Murgueytio

UTENSILIOS DE SERVICIO

CUADRO Nro. 37

CONCEPTO	CANTIDAD
Ajiceros	16
Ceniceros	10
Charol corcho Grande	10
Charol corcho mediano	5
Charol corcho pequeño	5
Hielera	10
Fuente para salsa	20
Medidor 1 ½ *3/4	3
Mezclador grande (bar)	3
Mezclador pequeño (bar)	3
Pimentero	16
Platos plásticos múltiple 100 uni.	16
Porta servilletas	16
Porta sorbetes	4

Salero	16
Servilletas familia	30
Sorbetes (paq. 100 uni)	20
Tarrinas (paq. 100 uni)	20

Elaborado por: Johanna Murgueytio

INSTALACIONES DE APOYO

CUADRO Nro. 38

CONCEPTO	CANTIDAD
Línea telefónica	3

Elaborado por Johanna Murgueytio

CAPITULO VI

ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

DEFINICIÓN

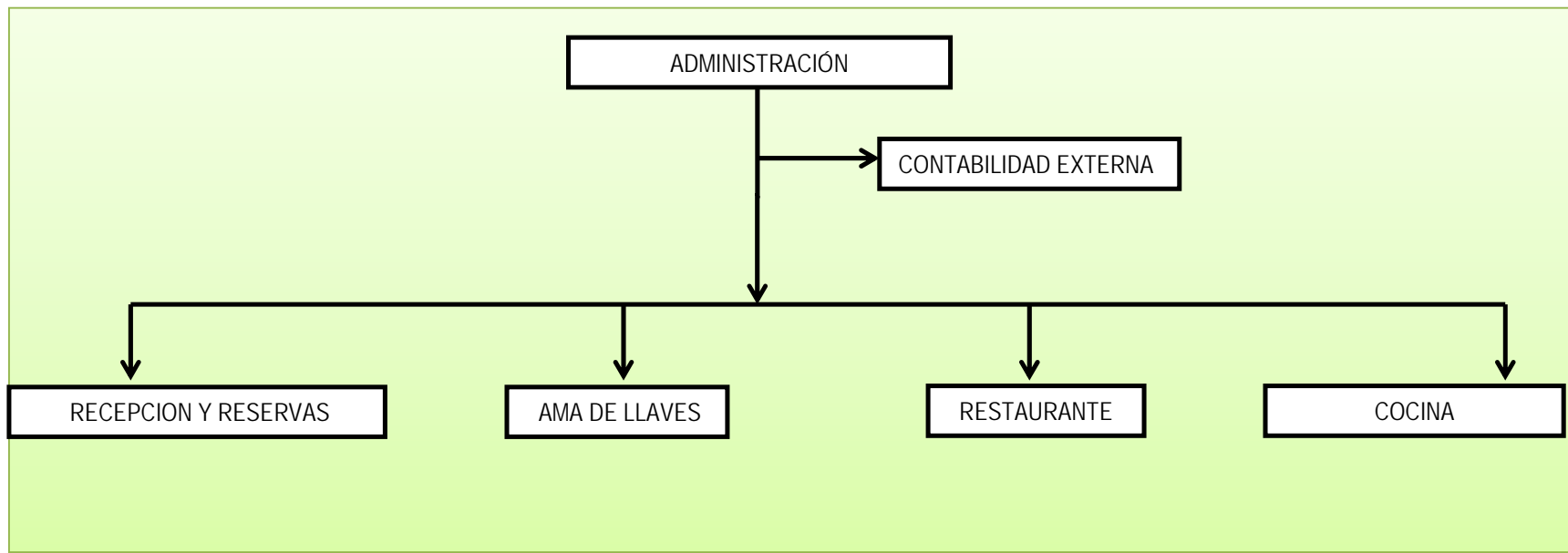
El estudio Administrativo en un proyecto que comprende todo lo relacionado con el manejo del recurso humano dentro de una organización o empresa.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO TÉCNICO

- Identificar mediante flujogramas el número de personas con las que contará el establecimiento para atender a los huéspedes y comensales.
- Determinar las funciones que debe cumplir el personal del establecimiento.
- Organizar los horarios de forma rotativa para los empleados del hotel.
- Conocer el tipo de empresa que se pretende constituir y las normativas que debe cumplir así como también los permisos que debe manejar para su óptimo funcionamiento.

6.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

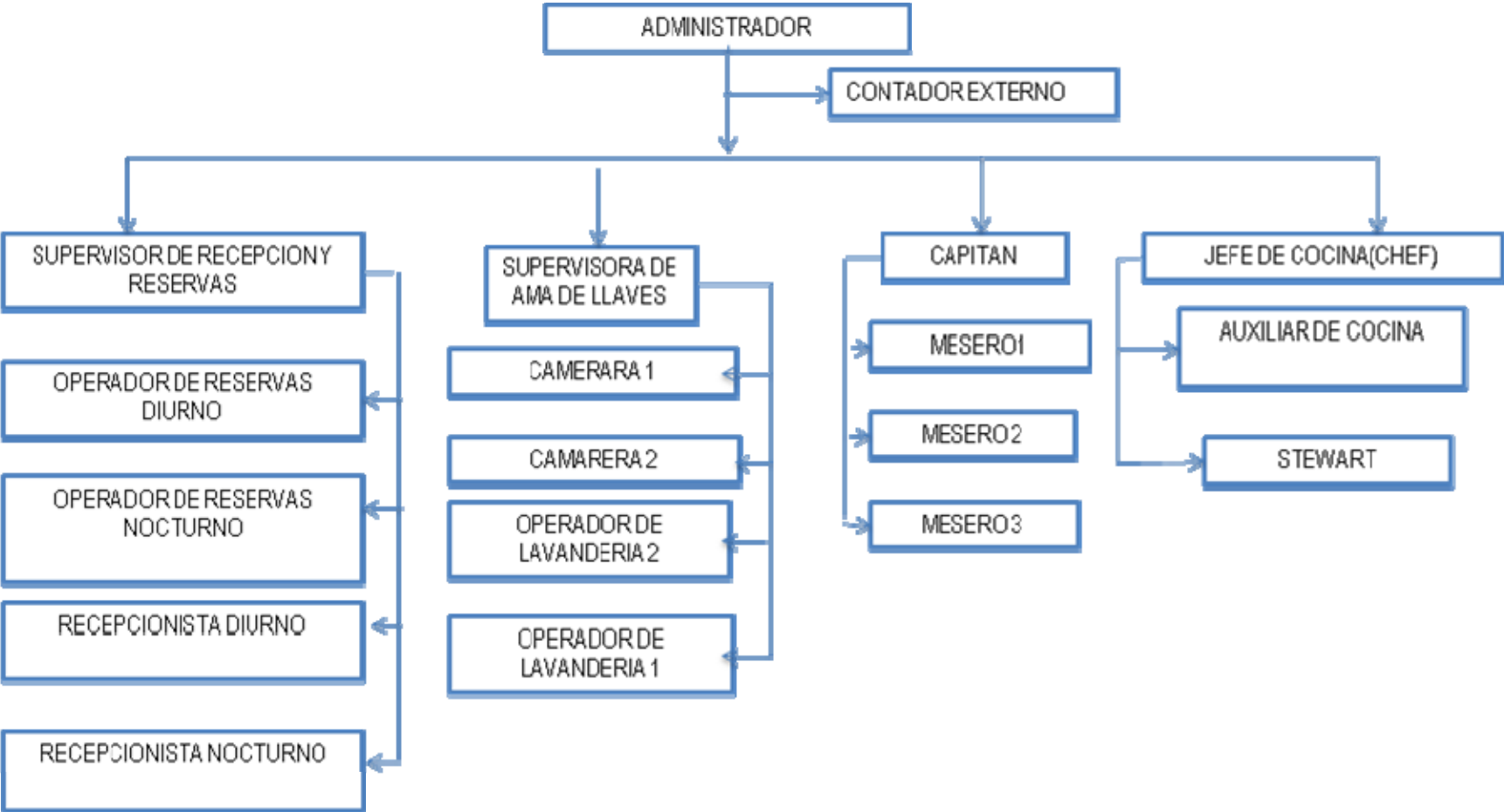
GRAFICO NRO. 16



Elaborado por: Johanna Murgueytio

6.2.2 Organigrama Posicional

GRAFICO NRO.17



Elaborado por: Johanna Murgueytio

6.3 PLANIFICACION DE PERSONAL (carga y número)

Es indispensable determinar el número de personal que se tendrá dentro del establecimiento, estos permitirá determinar el costo que conllevara.

Además el personal seleccionado debe estar altamente calificado y preparado para brindar servicio de calidad a los futuros huéspedes.

El personal es el siguiente:

- Administrador	1
- Contador Externo	1
- Supervisor de Reservas y Recepción	1
- Operador de Reservas	2
- Operador de Recepción	2
- Supervisora de Ama de Llaves	1
- Camarera	2
- Operador de Lavandería	2
- Capitán	1
- Meseros	3
- Jefe de Cocina (chef)	1
- Auxiliar de Cocina	1
- Stewart	1

El horario de atención será el siguiente:

RESERVAS

LUNES A JUEVES: 08h30 a 18h30

VIERNES A DOMINGO: 10h00 a 19h00

AEREA ADMINISTRATIVA

LUNES A VIERNES: 08:30 A 18:30

SABADO Y DOMINGO: LIBRE

RECEPCIÓN

LUNES A DOMINGO: 06h30 a 22h30

RESTAURANTE

LUNES A DOMINGO: 07h00 a 20h00

En cuanto al horario del personal será el siguiente:

6.3.1 Horarios

Horarios Personal Administrativo

CUADRO Nro. 39

CARGOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
ADMINISTRADOR	08H30 A 18H30	08H30 A 18H30	08H30 A 18H30	08H30 A 18H30	08H30 A 18H30	LIBRE	LIBRE

Elaborado por: Johanna Murgueytio

Horario Personal Cocina y Restaurante

CUADRO Nro. 40

CARGOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
JEFE DE COCINA.	LIBRE	15H00 A 20H00	07H00 A15H00	07H00 A15H00	LIBRE	07H00 A15H00	15H00 A 20H00
AYUDANTE DE COCINA	07H00 A15H00	LIBRE	15H00 A 20H00	LIBRE	07H00 A15H00	15H00 A 20H00	07H00 A15H00
STEWART	15H00 A 20H00	07H00 A15H00	LIBRE	15H00 A 20H00	15H00 A 20H00	LIBRE	07H00 A15H00

Elaborado por: Johanna Murgueytio

CARGOS	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
CAPITÁN	LIBRE	15H00 A 20H00	07H00 A 15H00	07H00 A 15H00	LIBRE	07H00 A 15H00	15H00 A 20H00
MESERO 1	07H00 A 15H00	LIBRE	15H00 A 20H00	LIBRE	07H00 A 15H00	15H00 A 20H00	07H00 A 15H00
MESERO 2	15H00 A 20H00	07H00 A 15H00	LIBRE	15H00 A 20H00	15H00 A 20H00	LIBRE	07H00 A 15H00
MESERO 3	15H00 A 20H00	LIBRE	07H00 A 15H00	15H00 A 20H00	07H00 A 15H00	07H00 A 15H00	LIBRE

CUADRO Nro. 41

Elaborado por: Johanna Murgueytio

Horarios Personal distintas Áreas

CUADRO Nro. 42

CARGOS	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
SUPERVISORA DE AMA DE LLAVES	08H30 A 18H30	08H30 A 18H30	08H30 A 18H30	08H30 A 18H30	08H30 A 18H30	LIBRE	LIBRE
CAMARERA 1	06H30 A 14H30	06H30 A 14H30	13H A 21H	LIBRE	06H30 A 14H30	LIBRE	06H30 A 14H30
CAMERERA 2	LIBRE	06H30 A 14H30	LIBRE	06H30 A 14H30	14H30 A 22H30	06H30 A 14H30	14H30 A 22H30
OPER LAVAN 1	06H30 A 14H30	LIBRE	06H30 A 14H30	14H30 A 22H30	LIBRE	06H30 A 14H30	06H30 A 14H30
OPER LAVAN 2	14H30 A 22H30	14H30 A 22H30	06H30 A 14H30	LIBRE	06H30 A 14H30	14H30 A 22H30	LIBRE

Elaborado por: Johanna Murgueytio

CUADRO Nro. 43

CARGOS	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
SUPERVISOR DE RESERVAS	08H30 A 18H30	08H30 A 18H30	08H30 A 18H30	08H30 A 18H30	08H30 A 18H30	LIBRE	LIBRE
OPER RESERV 1	LIBRE	06H30 A 14H30	LIBRE	06H30 A 14H30	06H30 A 14H30	06H30 A 14H30	06H30 A 14H30
OPER RESERV 2	06H30 A 14H30	LIBRE	06H30 A 14H30	LIBRE	14H30 A 22H30	14H30 A 22H30	14H30 A 22H30
RECEPCIONISTA 1	14H30 A 22H30	14H30 A 22H30	06H30 A 14H30	14H30 A 22H30	LIBRE	06H30 A 14H30	LIBRE

				22H30		14H30	
RECEPCIONISTA 2	LIBRE	06H30 A 14H30	14H30 A 22H30	06H30 A 14H30	06H30 A 14H30	14H30 A 22H30	14H30 A 22H30

Elaborado por: Johanna Murgueytio

El personal rotará semanalmente de turnos.

6.3.2 Perfiles exigidos para el cargo

6.3.2.1 Administrador

Profesional graduado en estudios superiores en el ámbito hotelero y tener por lo menos tres años de experiencia en la administración de hoteles. Además del dominio del idioma inglés hablado y escrito

Funciones:

- Responsable de definir e interpretar las políticas establecidas dentro del hotel.
- Encargado del éxito de: la imagen, comercialización y venta de los servicios, buscando el cumplimiento de la misión y visión de la empresa en base a una buena participación en el mercado.
- Selección y preparación, evaluación, y protección del personal
- Relación profesional y de equipo con el personal.
- Trabajo en equipo en el diseño de estrategias de promoción de la empresa, manteniendo la calidad de la misma junto al personal administrativo.
- Contacto directo con los proveedores que hayan sido escogidos con la Administración.
- Determinar políticas, normas y procesos en lo que se refiere al hotel, es decir, a los trabajos y actividades dentro del establecimiento.
- Dirigir y controlar las actividades de mantenimiento y limpieza de las instalaciones.
- Mantener al día el manejo de gastos, compras, reparaciones y mantenimiento de las instalaciones.
- Preparar, revisar y aprobar los presupuestos que van dirigidos a las diferentes áreas del hotel. A fin de controlar ingresos y egresos de las mismas.
- Efectuar seguimiento operacional a las jefaturas y departamentales en general.

- Fomentar el equilibrio de los procesos productivos y comerciales que suceden en la operación Hotelera con el cuidado del entorno Ecológico, y la responsabilidad social que de la actividad se genera, acorde con las normas sectoriales de sostenibilidad.

6.3.2.2 Contador

Persona titulada como contador y que tenga autorización potestad y experiencia para realizar declaraciones y dominio del sistema del SRI

Funciones:

- Control de ingresos y egresos mensuales del establecimiento.
- Manejo de los análisis financieros que arroje el hotel
- Realizar las declaraciones del SRI y aportes del personal.
- Informar a gerencia sobre la situación financiero del establecimiento.
- Análisis presupuestario anual y mensual del hotel.

6.3.2.3 Supervisor de Recepción y Reservas

Profesional en el área de turismo y hotelería con conocimientos de inglés

Funciones:

- Define funciones de puestos
- Interviene en el proceso de reclutamiento de personal.
- Supervisa el trabajo de sus subalternos
- Participa en las reuniones diarias con los demás jefes de departamentos
- Elabora los horarios de trabajo del personal de recepción y reservas.
- Revisa la facturación de las cuentas de los huéspedes.
- Mantiene actualizada la capacitación del empleado.
- Controla la disciplina y la etiqueta de los recepcionistas
- Controla y coordina todas las reservaciones.
- Asegura que toda solicitud de reserva sea contestada el mismo día.

6.3.2.4 Operador de Reservas

Experiencia mínimo dos años en el aérea conocimientos básicos de inglés.

Funciones:

- Su principal objetivo es vender habitaciones.
- Elabora los reportes del departamento.
- Toma las reservas y las computa.
- Mantiene actualizado el centro de cómputo para un forecast rápido.
- Apoya al gerente de reservación en la atención de los huéspedes.
- Atiende las sugerencias y quejas de huéspedes en el hotel en cuanto a la asignación de habitaciones y reservaciones.

6.3.2.5 Recepcionista

Persona con conocimientos de inglés además de carismático y con facilidad de palabra. Amable y cordial al momento de dirigirse al cliente.

Funciones:

- Hacer el pre registro de pasajeros y grupos.
- Asignar habitaciones reservadas.
- Elaborar listas de grupo y distribuirlas.
- Registrar huéspedes y grupos.
- Asignar habitaciones a los walk in.
- Recibir y entregar mensajes para pasajeros y para el hotel.
- Autorizar cambios de habitaciones.
- Controlar llaves de habitaciones.
- Dar salida a las habitaciones.
- Verificar reportes de ama de llaves.
- Atender problemas de los huéspedes.
- Autorizar envíos de camas y cunas extra.
- Atender el Departamento de Reservaciones, cuando está cerrado.
- Mantener limpia la recepción.
- Realizar inventario de papelería, folletos y tarifas.

6.3.2.6 Supervisora de Ama de Llaves

Deberá planificar y dirigir las actividades del departamento de pisos y supervisa a las camareras de pisos y lavandería.

Funciones:

- Revisar el listado entregado por recepción de las habitaciones disponibles y las ocupadas.
- Distribuir trabajo a las camareras por pisos.
- Supervisa la tarea de las camareras personalmente
- Coordinar sus actividades con la recepción y los departamentos de organización de actos para tener una previsión de materiales en stock.
- Establecer horarios de trabajo de las camareras.
- Control de stock de material en las bodegas de piso.

6.3.2.7 Camarera

Deberá tener estudios superiores y conocimiento de limpieza de habitaciones y de áreas de hotel, ser eficiente y ágil.

Funciones:

- Limpiar y arregla las habitaciones y los baños.
- Cuidar del buen orden de los objetos que depositan los clientes en sus habitaciones
- Entregar ama de llaves los objetos olvidados.
- Comprobar las instalaciones de la habitación, comunicando ama de llaves las posibles averías.
- Retirar las bandejas de desayuno y llevarlas al Office
- Canalizar la ropa sucia y limpia de clientes.
- Comunicar cualquier incidencia o situación anómala que observe.

6.3.2.8 Operador de Lavandería

Mínimo 1 año operando en Lavandería, Conocimiento en procesos de lavandería.

Funciones

- Recibir y separar la ropa,
- Colocar las prendas sucias en la máquina de lavado.
- Realizar el lavado y planchado de las prendas.
- Ordenar y despachar las prendas en los tiempos estipulados.

6.2.2.9 Capitán

Persona con experiencia en el cargo por lo menos un año y con conocimientos básicos de inglés.

Funciones:

- Encargado de asignar una mesa a los clientes y de proveer todo lo necesario para que estén cómodos.
- Comprobar la reserva de los clientes, en caso de presentarse.
- Ofrece el Menú cuando todo está a punto para servir y que además proporciona la cuenta por lo consumido,
- Designa funciones a los meseros
- Coordina horarios de los meseros. Será el jefe de este personal por ende el responsable de los mismos.
- Control de inventarios, mantiene constante contacto con el Jefe de Cocina (Cheff)
- Soluciona problemas
- Control de blancos del restaurante

6.3.2.10 Mesero

Persona estudiada en el área de hotelería y gastronomía conocimientos básicos de inglés con don de servicio.

Funciones:

- Se encargara del montaje de las mesas
- Servir los platos solicitados por el cliente
- Atender a los comensales y servir sus requerimientos en todo momento
- Facturar los platos servidos.
- Entregar las comandas en la cocina para la preparación de lo solicitado.
- Mantener la limpieza del restaurante
- Pulir y mantener un stock de vajilla limpia para el servicio diario.

6.3.2.11 Jefe de Cocina

Funciones:

- En conjunto con la dirección de Alimentos y Bebidas programará los cambios de menú con anticipación suficiente.
- Controlará la limpieza de las áreas de trabajo, antes y después del servicio.
- Controlará las entradas de mercaderías, por cantidad y calidad.
- Dará visto bueno a los pedidos de despensa, a los cuartos fríos, previendo el consumo diario.
- Acentuará la supervisión de la mise en place, antes de iniciar el servicio, esto significa que cada sector debe tener todos los ingredientes listos para la elaboración de los platos, a la hora del comienzo del servicio.
- Mantendrá diálogos fluidos con el equipo del Restaurante, comentando los menús del día, sus cambios, sugerencias, etc.
- Controlará los horarios y trabajos, mantendrá la higiene en su sector.
- Vigilará el perfecto funcionamiento de las máquinas y aparatos en general.

6.3.2.12 Auxiliar de Cocina

Egresado de Gastronomía, con experiencia en trabajos en el área de cocina de hoteles de esta categoría, además de conocimientos de inglés y francés.

Funciones

- Secunda las funciones del Cheff
- Lo reemplazara en todo momento cuando el Cheff este ausente.

6.3.2.13 Stewart

Estudiante de gastronomía o a fines.

Funciones:

- Se encarga de lavar la vajilla y utensilios de cocina
- Responsable de mantener limpia todas las aéreas de la cocina.

6.4 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS LEGALES ACTUALIZADOS EXIGIDOS PARA CONSTITUIR LA EMPRESA

En el presente cuadro que se tiene a continuación se detallan los pasos a seguir para formalizar un establecimiento hotelero de cualquier categoría. Y cual será la documentación necesaria para montar el hotel.

CUADRO Nro. 44

REQUISITOS PARA FORMALIZAR UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO		
PASOS	DOCUMENTOS	LUGAR, TIEMPO Y COSTO
1	Legalización del contrato de arrendamiento	Juzgado del Inquilinato, 2 días laborables -5USD, Notaría; 30minutos - 60USD aprox.
2	RUC persona natural o jurídica	SRI: 30 minutos - Gratuito
3	Resultado de búsqueda fonética	IEPI: 20 minutos- 21,20 USD aprox.
4	Informe de regulación metropolitana	Administración Zonal del establecimiento. 3días laborables - 2 USD
5	Patente Municipal	Administración Zonal del establecimientos. Hora varía según el capital del establecimiento
6	Permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos	Cuerpo de Bomberos de Quito, 11 día laborables - 1USD
7	Permiso de uso de suelo	Administración Zonal del establecimiento 15 días laborables- 1,70USD
8	Certificado de registro Provincial	CMT: 25 minutos - Varía según la categoría del establecimientos
9	Tasa de Turismo	CMT: 8 días laborables - Varía según la categoría del establecimiento
10	Certificado de Registro definitivo LUAF	CMT: 25 minutos - Varía según la categoría del establecimientos
11	Permiso Sanitario	Dirección Provincial de Salud: 20 días laborables - Varía según categoría del establecimiento
12	Permiso de medio ambiente	Dirección Ambiental 15 días laborables- 40,20USD
13	Permiso para la instalación de publicidad exterior	MDMO:15 días laborables- Varían según la dimensión de la publicidad
14	Certificado de derechos patrimoniales de autor de obras	SAYCE: 15 minutos -Varía según la categoría del establecimiento

15	Certificado de derechos de producción y reproducción de fonogramas	SOPROFON: 15 minutos - Varía según la categoría del establecimiento
----	--	---

Fuente: Guía de Trámites para la Instalación y Formalización de Establecimientos Turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito.

Elaborado por: Johanna Murgueytio

En cuanto a los hoteles de segunda categoría o de tres estrellas deberán cumplir los siguientes requisitos y servicios:

Según el Artículo 12 del Reglamento Hotelero; estos establecimientos deberán contar con:

“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.

- a) 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
- b) De comedor, que estará atendido por un Capitán y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo.
- c) Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés.
- 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.

f) Botiquín de primeros auxilios".²⁰

6. 5 TIPO DE EMPRESA A CONSTITUIR

Se conformara una **COMPAÑIA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**, para lo cual se deberá cumplir con los siguientes requisitos estipulados en el Reglamento de la Superintendencia de Compañías del Ecuador.

Requisitos:

- **"El nombre.-** Deberá ser aprobado por la Secretaría General de la Oficina Matriz de la Superintendencia de Compañías, o por la Secretaría General de la Intendencia de Compañías de Quito.
- Este nombre deberá ser inconfundible y único teniendo su distintivo que permita ser identificado con facilidad por la Superintendencia de Compañías.
- **Para la Solicitud de aprobación.-** se presentara al Superintendente de Compañías tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía,
- **Socios.-** La compañía se constituirá con dos socios, como mínimo, según el primer inciso del Artículo 92 de la Ley de Compañías.
- **Capital mínimo.-** La compañía de responsabilidad limitada se constituye con un capital mínimo de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse al menos en el 50% del valor nominal de cada participación.
- **Participaciones.-** La compañía entregará a cada socio un certificado de aportación en el que consta, necesariamente, su carácter de no negociable y el número de las participaciones que por su aporte le corresponde.

²⁰ Reglamento General de las Actividades Turísticas Decreto Nro 3400 , Art. 12 (Textual)

- **El objeto social:** La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la Ley".²¹

²¹ Extracto; www.supercias.gov.ec "Requisitos para conformar compañías limitadas".

CAPITULO VII

ESTUDIO FINANCIERO

INTRODUCCIÓN

El capítulo Financiero es muy importante y muy representativo al momento de montar una nueva empresa o de mejorar una ya existente. Para la elaboración del presente capítulo se considerará la inversión total del proyecto así como también ingreso y egresos que este genere y en cuanto tiempo se podrá recuperar lo invertido.

Para ello se determinará ciertos objetivos que se cumplirán a medida que se realiza el estudio financiero.

OBJETIVOS

- Conocer el valor total de la inversión en cuanto a construcción y decoración del edificio.
- Identificar cuanto se debe invertir en maquinaria, muebles, suministros, utensilios y demás implementos que se manejan dentro de un establecimiento hotelero.
- Reconocer en cuanto tiempo se recuperará la inversión.
- Determinar el valor de costos fijos y variables que manejará el establecimiento.

IMPORTANCIA

“Apreciar la estructura financiera de una empresa significa formular juicio sobre el equilibrio existente entre los diversos recursos de capital y su utilización

En efecto contrariamente a ciertas prácticas el estudio de una estructura financiera debe estar siempre asociado a:

- la búsqueda de los diferentes recursos del crédito, así como al examen en cuanto a la forma y naturaleza de su financiamiento.

- a la dimensión económica de la empresa y el tipo o naturaleza de su actividad".²²
- "Utilizando como elementos de una gestión previsiva y como un factor de crecimiento equilibrado. En efecto, dentro de una economía en expansión, el estudio de la estructura financiera ligada al crecimiento de la empresa y a sus posibilidades de financiamiento.
- una política de excesiva prudencia que frene, por este hecho, toda posible expansión de la empresa.
- a la inversa una política de excesiva ambición que pueda ulteriormente, impedir hacer uso racional del crédito con todas las consecuencias desfavorables que una incapacidad de financiamiento podría significar sobre la rentabilidad de las inversiones e incluso producir la paralización de ciertas acciones previsivas, estimadas con algún esfuerzo"²³

8.3 Inversión requerida

"Toda inversión de los recursos tienen como finalidad producir directamente o indirectamente bienes o servicios para satisfacer las necesidades concretas de los clientes".

Para poder conocer la inversión requerida del Hotel Caraburo se debe conocer los valores totales que comprenden los activos fijos, activos diferidos y el capital de trabajo. Así como lo podemos ver en el siguiente cuadro.

²² VITERI POSSO, Manuel Roberto, Planeamiento de Empresas, tomo II

²³ IPERSON, Ron **1,2,3 En el Mundo de las Finanzas**, editorial Alfaomega México,1989

Díaz, Hernández, Edgar Alfonso, "Proyectos turísticos Formulación y Evaluación" Ed. Trillas.

7.1. INVERSION FIJA

7.1.1.- CONSTRUCCIÓN Y VEHÍCULO

CONSTRUCCIÓN			
CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Construccion Hotel	1698m2	200usd m2 de construccion	203.760,00
Decoración		decoracion y acabados 40%	135.840,00
Terreno	900m2	65usd m2 de terreno	40.500,00
		SUBTOTAL	380.100,00
		Imprevistos 1%	3.801,00
Johanna Murgueytio		TOTAL	383.901,00

VEHICULO			
CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
furgoneta 8 pax	1	14.000,00	14.000,00
		SUBTOTAL	14.000,00
		Imprevistos 0%	0,00
Johanna Murgueytio		TOTAL	14.000,00

7.1.2.- EQUIPO Y MAQUINARIA AREA OPERATIVA

EQUIPOS Y MAQUINARIA ÁREA OPERATIVA			
CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Caja registradora	1	800,00	800,00
Cafetera	2	250,00	500,00
Cocina industrial	2	1.800,00	3.600,00
Computador	2	950,00	1.900,00
Congelador vertical	1	2.240,00	2.240,00
Congelador Horizontal	1	950,00	950,00
Equipo de amplificación	1	1.200,00	1.200,00
Extractor de olores	1	400,00	400,00
Extractor de zumos	2	25,00	50,00
Extintor cocina	1	62,00	62,00
Fregadero industrial	1	420,00	420,00
Freidora	2	420,00	840,00

Horno Micro ondas	1	105,00	105,00
Horno tostador	1	67,50	67,50
Licuada industrial	2	270,00	540,00
Licuada	1	68,00	68,00
Mesa de trabajo	2	310,00	620,00
Refrigerador	1	380,00	380,00
Teléfono, fax	1	350,00	350,00
Televisor	1	400,00	400,00
		SUBTOTAL	15.492,50
Fuente: Almacenes Montero. Y La Ganga		Imprevistos 3%	464,78
Johanna Murgueytio		TOTAL	15.957,28

7.1.3 EQUIPO Y MAQUINARIA AREA ADMINISTRATIVA

EQUIPO Y MAQUINARIA AREA ADMINISTRATIVA

CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Calculadora sumadora	2	60,00	120,00
Computadora	2	950,00	1.900,00
Lámpara	1	32,00	32,00
Ventilador	1	28,00	28,00
		SUBTOTAL	2.080,00
Fuente: Almacenes La Ganga		Imprevistos 3%	62,40
Johanna Murgueytio		TOTAL	2.142,40

7.1.4 MUEBLES DE AREA OPERATIVA

MUEBLES AREA OPERATIVA

CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Archivador	2	180,00	360,00
Armario amenities	3	250,00	750,00
Barra licorera	1	1.350,00	1.350,00
Sillas	100	12,00	1.200,00
Escritorio	1	190,00	190,00
Estantería	3	162,00	486,00
Locker	1(16 canceles)	350,00	350,00
Mesas (restaurante)	16	55,00	880,00
Mesa entrega de pedidos	1	120,00	120,00
Mesas punto de apoyo	2	55,00	110,00
Mueble baño	32	30,00	960,00

Porta papel, jabón	32	12,00	384,00
Camas 2 Plazas	28	145,00	4.060,00
Camas 2 plazas y media	4	180,00	720,00
Camas plaza y media	28	80,00	2.240,00
Armarios Habitaciones	32	180,00	5.760,00
TV 21'	32	120,00	3.840,00
tableros y caballetes	10	40,00	400,00
Cunas	2	63,00	126,00
		SUBTOTAL	24.286,00
Fuente: Mueblería Palito		Imprevistos 5%	1.214,30
Johanna Murgueytio		TOTAL	25.500,30

7.1.5 MUEBLES AREA ADMINISTRATIVA

MUEBLES AREA ADMINISTRATIVA			
CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Archivador	1	180,00	180,00
Escritorio	1	190,00	190,00
Silla	2	25,00	50,00
Sillón	1	110,00	110,00
		SUBTOTAL	530,00
Fuente: Mueblería Palito		Imprevistos 5%	26,50
Johanna Murgueytio		TOTAL	556,50

7.1.6 SUMINISTROS DE OFICINA

SUMINISTROS DE OFICINA			
CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Bolígrafos	20	0,20	4,00
Borradores	5	0,35	1,75
Cartucho caja reg.	5	4,00	20,00
Cartucho impresora	5	18,00	90,00
CD - R	20	0,10	2,00
Clips (cajas 100 uni)	3	0,50	1,50
Comanda (bol 100 unid.)	30	1,00	30,00
Flash Memory	5	5,00	25,00

Dispensador scosh	1	3,50	3,50
Grapas (cajas)	4	0,68	2,72
Grapadora	2	3,80	7,60
Hojas A4 (100 uni)	5	1,00	5,00
Lapiceros	8	2,80	22,40
Mause pad	2	1,80	3,60
Papel caja registradora	10	1,15	11,50
Papel para fax	4	3,90	15,60
Papel para sumadora	10	0,45	4,50
Scosh	5	0,60	3,00
Sellos	3	2,25	6,75
Tinta almohadilla	3	0,70	2,10
Tinta correctora	2	2,20	4,40
		SUBTOTAL	266,92
Fuente: Papelería Juan Marcet		Imprevistos 10%	26,69
Johanna Murgueytio		TOTAL	293,61

7.1.7 BLANCOS Y UNIFORMES

BLANCOS Y UNIFORMES

CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Chaqueta cocina	4	19,00	76,00
calzado	12	20,00	240,00
uniforme personal cocina	4	45,00	180,00
Delantal plástico stewar	2	2,20	4,40
Gorro malla (producción)	4	1,90	7,60
Limpiones	20	1,00	20,00
Lito	20	1,90	38,00
Mandil producción	12	3,00	36,00
Pantalón cocina	4	16,00	64,00
Servilletas tela	200	1,00	200,00
Toca	12	3,20	38,40
uniforme mesero y maitre	6	60,00	360,00
			0,00
			0,00
			0,00
Uniforme guardián	1	40,00	40,00
		SUBTOTAL	1.304,40
Fuente: Almacene Chef City		Imprevistos 5%	65,22
Johanna Murgueytio		TOTAL	1.369,62

6.1.8 CRISTALERIA

CRISTALERIA

CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Copa de agua	150	2,12	318,00
Copa flauta	150	1,70	255,00
Copa helado 30 Cl.	50	1,62	81,00
Copa tequila 7Cl.	50	1,05	52,50
Copa vino blanco 19 Cl.	50	1,45	72,50
Copa vino tinto 24.5 Cl	50	1,40	70,00
Copa cóctel	50	2,30	115,00
Jarra (1 litro)	30	3,50	105,00
Jarra (2 litros)	15	4,10	61,50
Vaso cerveza	100	1,75	175,00
Vaso gaseosa	100	1,45	145,00
Vaso old fashion	50	1,52	76,00
		SUBTOTAL	1.526,50
Fuente: Almacenes Montero y Jimenez		Imprevistos 10%	152,65
Johanna Murgueytio		TOTAL	1.679,15

6.1.9 CUBERTERIA

CUBERTERIA

CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Cuchara café o postre	150	0,64	96,00
Cuchara sopera	150	1,30	195,00
Cuchillo para entremés	150	1,02	153,00
Cuchillo para mantequilla	150	0,71	106,50
Cuchillo trincherero	80	1,39	111,20
Cuchillo para carnes	80	1,20	96,00
Tenedor para entremés	100	0,81	81,00
Tenedor trincherero	100	0,92	92,00
Tenedor para carnes	50	0,95	47,50
		SUBTOTAL	978,20
Fuente: Almacenes Montero y Jimenez		Imprevistos 10%	97,82
Johanna Murgueytio		TOTAL	1.076,02

7.1.10 LOZA

LOZA

CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Plato ovalado	100	2,10	210,00
Plato entremés	100	1,45	145,00
Plato mantequilla	100	0,69	69,00
Plato para taza	100	1,05	105,00
Plato trincherero	100	2,25	225,00
Plato sobero	100	1,90	190,00
Taza para café	100	1,05	105,00
Taza para consomé	100	1,25	125,00
		SUBTOTAL	1.174,00
Fuente: Almacenes Montero y Jimenez		Imprevistos 10%	117,40
Johanna Murgueytio		TOTAL	1.291,40

7.1.11 UTENSILIOS DE COCINA

UTENSILIOS DE COCINA

CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Abrelatas	1	4,80	4,80
Acanalador	1	6,20	6,20
Araña	2	4,10	8,20
Balanza	1	12,00	12,00
Batidor alambre	2	6,20	12,40
Batidor eléctrico	1	38,50	38,50
Bowls grande	4	22,00	88,00
Bowls mediano	4	12,10	48,40
Brocha	2	1,80	3,60
Cernidor	2	3,20	6,40
Chaira	1	5,80	5,80
Cuchara para servir	4	1,50	6,00
Cucharón	3	7,10	21,30
Cucharón 6 onz	3	2,30	6,90
Cucharón ½ onz	3	0,98	2,94
Cuchillo cebollero	2	11,50	23,00
Cuchillo deshuesador	2	6,50	13,00
Cuchillo puntilla	5	1,10	5,50
Chino	2	38,00	76,00
Espátula	2	11,20	22,40
Espátula para plancha	2	5,20	10,40
Espumadera	2	2,22	4,44

Exprimidor limón	3	2,53	7,59
Macheta	1	15,30	15,30
Manga y boquillas	2	12,20	24,40
Mazo	2	7,05	14,10
Molde grande	3	3,10	9,30
Molde Mediano	3	2,30	6,90
Molde pequeño	3	1,60	4,80
Olla grande	4	53,00	212,00
Olla mediana	4	38,20	152,80
Olla de presión	2	116,00	232,00
Pelador	3	2,20	6,60
Pinza multiuso	3	11,10	33,30
Pirex mediano	4	11,20	44,80
Pirex grande	4	15,20	60,80
Rallador	2	8,30	16,60
Rodillo	2	4,10	8,20
Sacabocados	2	1,50	3,00
Sartén grande	3	18,50	55,50
Sartén mediano	3	12,20	36,60
Servidor de helado	2	7,50	15,00
Tabla para picar	4	5,20	20,80
Tijeras cortar aves	2	17,00	34,00
		SUBTOTAL	1.440,57
Fuente: Almacenes Montero y Jimenez		Imprevistos 10%	144,06
Johanna Murgueytio		TOTAL	1.584,63

7.1.12 UTENSILIOS DE LIMPIEZA Y ASEO (TRES MESES)

UTENSILIOS DE LIMPIEZA Y ASEO			
CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Basurero grande	7	13,00	91,00
Basurero pequeño	32	2,90	92,80
Detergente (100 gr.)	10	2,15	21,50
Dispensador jabón liquid.	4	9,80	39,20
Escoba	8	1,30	10,40
Escoba plástica	8	1,80	14,40
Estropajo (ollas)	20	0,20	4,00
Fundas basura 10 uni.	30	0,60	18,00
Guantes	20	1,10	22,00
Jabón liquido	15	1,80	18,00
Lava vajillas (500 gr.)	30	1,50	45,00

Pala plástica	5	1,50	7,50
Papel higiénico 12 uni.	50	6,20	310,00
Pinoklin (desinfectante)	20	1,50	30,00
Trapeador	8	1,50	12,00
Vileda	35	0,30	10,50
		SUBTOTAL	746,30
Fuente: Supermercado Santa Maria		Imprevistos 10%	74,63
Johanna Murgueytio		TOTAL	820,93

7.1.13 UTENSILIOS DE SERVICIO

UTENSILIOS DE SERVICIO

CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Ajiceros	16	0,65	10,40
Ceniceros	10	1,20	12,00
Charol corcho Grande	10	8,50	85,00
Charol corcho mediano	5	7,25	36,25
Charol corcho pequeño	5	5,25	26,25
Hielera	10	6,10	61,00
Fuente para salsa	20	2,50	50,00
Medidor 1 ½ *3/4	3	1,68	5,04
Mezclador grande (bar)	3	19,10	57,30
Mezclador pequeño (bar)	3	4,80	14,40
Pimentero	16	0,55	8,80
Platos plásticos múltiple 100 uni.	16	3,90	62,40
Porta servilletas	16	1,65	26,40
Porta sorbetes	4	1,60	6,40
Salero	16	0,68	10,88
Servilletas familia	30	0,75	22,50
Sorbetes (paq. 100 uni)	20	1,10	22,00
Tarrinas (paq. 100 uni)	20	2,30	46,00
		SUBTOTAL	563,02
Fuente: Almacenes Pyca		Imprevistos 10%	56,30
Johanna Murgueytio		TOTAL	619,32

7.1.14 INSTALACIONES DE APOYO

INSTALACIONES DE APOYO

CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNIT	VALOR TOTAL
Línea telefónica	3	70,00	210,00
		SUBTOTAL	210,00
Fuente: Andinatel		Imprevistos 10%	21,00
Johanna Murgueytio		TOTAL	231,00

7.1.15.- TOTAL INVERSION FIJA Y ACTIVOS VARIOS
TOTALES

TOTALES ACTIVOS FIJOS

CONCEPTO	VALOR
CONTRUCCIONES DECORACION Y ACABADOS	343.401,00
TERRENO	40.500,00
SUBTOTAL	
	383.901,00
Johanna Murgueytio	TOTAL
	383.901,00

TOTALES ACTIVOS FIJOS (EQUIPOS,MUEBLES Y ENSERES, VEHICULO)

CONCEPTO	VALOR
EQUIPOS Y MAQUINARIA AREA OPERATIVA	15.957,28
EQUIPOS Y MAQUINARIA AREA ADMINISTRATIVA	2.142,40
MUEBLES DE AREA OPERATIVA	25.500,30
MUEBLES AREA ADMINISTRATIVA	556,50
INSTALACIONES DE APOYO	231,00
VEHICULO	14.000,00
TOTALES ACTIVOS FIJOS	58.387,48

TOTALES PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	442.288,48
--	-------------------

TOTAL ACTIVOS VARIOS

BLANCOS Y UNIFORMES	1.369,62
CRISTALERIA	1.679,15
CUBERTERIA	1.076,02
LOZA	1.291,40
UTENSILIOS DE COCINA	1.584,63
UTENSILIOS DE SERVICIO	619,32
TOTAL ACTIVOS VARIOS	7.620,14

7.1.16.- DEPRECIACIONES Y AMORTIZACION

DEPRECIACION PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

TIPOS ACTIVOS	VALOR	% DEPREC.	DEPREC. ANUAL
TERRENOS	40.500,00	0%	0,00
EDIFICIOS E INSTALACIONES	343.401,00	5%	17.170,05
MUEBLES Y ENCERES	26.287,80	10%	2.628,78
EQUIPO DE HOTEL	15.007,28	10%	1.500,73
EQUIPO DE OFICINA	1.192,40	10%	119,24
EQUIPO DE COMPUTO	3.800,00	33%	1.254,00
VEHICULOS	14.000,00	20%	2.800,00
	444.188,48		25.472,80

AMORTIZACION ACTIVOS DE OPERACIÓN

TIPOS ACTIVOS	VALOR	% AMORTIZ.	DEPREC. ANUAL
BLANCOS Y UNIFORMES	1.369,62	33%	451,97
CRISTALERIA	1.679,15	50%	839,58
CUBERTERIA	1.076,02	33%	355,09
LOZA	1.291,40	50%	645,70
UTENSILIOS DE COCINA	1.584,63	33%	522,93
UTENSILIOS DE SERVICIO	619,32	33%	204,38
TOTAL	7.620,14		3.019,64

AMORTIZACION GASTOS PREOPERATIVOS

TIPOS ACTIVOS	VALOR	% AMORTIZ.	DEPREC. ANUAL
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	900,00	20%	180,00
TOTAL	900,00		180,00

DEPRECIACION ACTIVOS FIJOS 5%

CONCEPTO	VALOR	MENSUAL	ANUAL
ACTIVOS FIJOS (DECORACIÓN.)	383.901,00	1.599,59	19.195,05

DEPRECIACION ACTIVOS FIJOS DEPRECIABLES AL 10%

CONCEPTO	VALOR	MENSUAL	ANUAL
ACTIVOS DEPRECIABLES AL 10%	58.387,48	486,56	5.838,75

AMORTIZACIÓN GASTOS DE CONSTITUCION 20%

CONCEPTO	VALOR	MENSUAL	ANUAL
AMORTIZACIÓN DE CONSTITUCION	900,00	15,00	180,00

TOTAL DEPRECIACIONES Y CONSTITUCION		2.101,15	25.213,80
--	--	----------	-----------

DESGLOSE DEPRECIACION ACTIVOS FIJOS AL 10%Y VEHICULO (BAL. GENERAL)

DEPRECIACION ACTIVOS FIJOS AL 10%

CONCEPTO	VALOR	MENSUAL	ANUAL
ACTIVOS FIJOS AL 10%	44.387,48	369,90	4.438,75

CONCEPTO	VALOR	MENSUAL	ANUAL
ACTIVOS VEHICULO	14.000,00	116,67	1.400,00

Análisis:

El desglose de depreciaciones se lo ha realizado con el objetivo de transferir el costo del vehículo al asiento de balance general.

7.2.- INVERSION INICIAL

INVERSION INICIAL

Gastos de Constitucion	950,00
Compra de Activos varios	7.620,14
Compra de Activos fijos	58.387,48
Construccion decoración y acabados	383.901,00
Capital de Trabajo (3meses)	50.994,61
TOTAL	501.853,23

Johanna Murgueytio

ESTRUCTURA DE LA INVERSION

APORTE SOCIOS	CANTIDADES	RUBROS	VALOR
Comunidad		Efectivo	150.555,97

TABLA DE AMORTIZACION

Fianciamento 70% CFN
 CAPITAL FINACIADO 351.297
 TASA 11%
 TIEMPO 5 AÑOS
 PAGOS 2 SEMESTRALES

PERIODO	CUOTA	CAPITAL	INTERES	SALDO
0				351.297
1	46.606	27.284	19.321	324.013
2	46.606	28.785	17.821	295.228
3	46.606	30.368	16.238	264.859
4	46.606	32.039	14.567	232.821
5	46.606	33.801	12.805	199.020
6	46.606	35.660	10.946	163.360
7	46.606	37.621	8.985	125.739
8	46.606	39.690	6.916	86.049
9	46.606	41.873	4.733	44.176
10	46.606	44.176	2.430	0

	1	2	3	4	5
PAGO CAPITAL	56.070	62.407	69.460	77.311	86.049
PAGO INTERES	37.142	30.805	23.751	15.900	7.162
SALDO PRESTAMO	93.212	93.212	93.212	93.212	93.212

ANALISIS:

Todos los valores arriba indicados fueron tomados en base a lo que gasta un establecimiento de estas características y categoría.

7.3.- SUELDOS Y SALARIOS (MANO DE OBRA)

CARGO	SUELDO	APORTE PATRONAL	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	FONDO DE RESERVA	VACACION	OTROS BENEFICIOS	TOTAL
Gerente General	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	10,00
Contador	480,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	490,00
Administrador	600,00	72,90	50,00	22,00	50,00	25,00	10,00	829,90
Jefe de Recepcion y Rese	400,00	48,60	33,33	22,00	33,33	16,67	10,00	563,93
2 Operador Reservas	600,00	72,90	50,00	22,00	50,00	25,00	10,00	829,90
2 Recepcionistas	600,00	72,90	50,00	22,00	50,00	25,00	10,00	829,90
Jefe Ama de Llaves	400,00	48,60	33,33	22,00	33,33	16,67	10,00	563,93
2 Camareras	600,00	72,90	50,00	22,00	50,00	25,00	10,00	829,90
2 Operador Lavanderia	540,00	65,61	45,00	22,00	45,00	22,50	10,00	750,11
Jefe de Cocina	400,00	48,60	33,33	22,00	33,33	16,67	10,00	563,93
Maitre	400,00	48,60	0,00	22,00	0,00	16,67	10,00	497,27
3 Meseros	900,00	109,35	75,00	22,00	75,00	37,50	10,00	1.228,85
Auxiliar de Cocina	270,00	32,81	22,50	22,00	22,50	11,25	10,00	391,06
Steward	270	32,805	22,5	22	22,5	11,25	10,00	391,055
TOTAL	4.620,00	503,01	465,00	264,00	465,00	249,17	140,00	8.769,74

BONIFICACIONES	
RUBRO	ANUAL

COSTO DE VENTA	
RUBRO	ANUAL

Pago mensual Efectivo Personal	4.188,03
less por Aporte Individual	431,97
TOTAL COSTO MENSUAL	8.769,74
TOTAL COSTO TRIMESTRAL	26.309,21
TOTAL COSTO ANUAL	105.236,84

13ero	5.580,00
14to.	3.168,00
Vacaciones	2.990,00
F. Reserva	5.580,00
TOTAL	17.318,00

Gasto de Administracion	9.121,32
Mano de Obra	96.115,52
TOTAL	105.236,84

ANALISIS:

Los salarios fueron tomados en base a la tabla salarial, pero se realizo un incremento a los mismos debido a que en la realidad, los salarios son más elevados, con respecto a este tipo de establecimientos.

En este cuadro, el número de empleados es el mínimo, y podrá ser incrementado el numero de empleados y de colaboradores dependiendo de la rotacion y las ventas. Por estar ingresando en el mercado el establecimiento no contara con un Gerente General unicamente con un administrador y un contador externo, como se indico anteriormente el personal se ira incorporando según las necesidades del establecimiento.

7.4.- VENTAS

AREA	PRE. PROM	CAP.MAX	ROTACION	DIAS LAB.	# CLIENTES
RESTAURANT	4,50	60	1	365	21.900
HABITACIO.	17,99	84	0,35	365	10.731

VENTAS

AÑO	1	2	3	4	5
INCREMENTO ANUAL		5,0%	5,0%	5,0%	5,0%
AREAS					
RESTAURANT	98.550,00	103.477,50	108.651,38	114.083,94	119.788,14
HABITACIONES	193050,69	202.703,22	212.838,39	223.480,31	234.654,32
TOTAL	291.600,69	306.180,72	321.489,76	337.564,25	354.442,46

VTA. ANUAL	291.600,69
------------	------------

JOHANNA MURGUEYTIO

Clientes = # de pax * rotación * días laborables al año * Precio Promedio

Ventas anuales del Bar-restaurant = Precio promedio * # de clientes

Ventas totales = Suma de las ventas del restaurante y las del bar.

Precio promedio= viene de la carta menú, del consumo por persona entre entrada, plato fuerte, postre y bebida no alcohólica

ANALISIS: Para realizar el cuadro de las ventas del primer año se a tomado en cuenta las fórmulas anteriores y los días laborables del establecimiento. Y dándonos como resultado una venta anual del primer ano es de 291.600.69

7.5.- PERDIDAS Y GANANCIAS ANUAL

INFLACION COSTOS	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%
INFLACION PRECIO	0%	0%	0%	0%
% INCREMENTO PRODUCCION	10,78%	10,99%	11,20%	11,42%

ESTADO DE RESULTADOS DEL PROYECTO

AÑOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas	291.600,69	291.600,80	323.647,73	359.896,27	400.996,42
Costo de Ventas	139.855,62	144.661,42	154.514,52	165.250,17	176.978,48
Materia Prima (A&B)	43.740,10	43.740,12	48.547,16	53.984,44	60.149,46
MOD	96.115,52	100.921,30	105.967,36	111.265,73	116.829,02
Utilidad en Ventas	151.745,07	146.939,38	169.133,21	194.646,10	224.017,95
Gtos. Administrativos	67.531,82	69.557,78	71.644,51	73.793,85	76.007,66
Gtos. Depre. y amortización	28.672,44	28.672,44	28.672,44	28.672,44	28.672,44
Ut. Antes Part. E Imptos	55.540,81	48.709,17	68.816,26	92.179,82	119.337,85
Participacion Laboral	8.331,12	7.306,37	10.322,44	13.826,97	17.900,68
Utilidad antes Imptos	47.209,68	41.402,79	58.493,82	78.352,84	101.437,17
Impuesto a la Renta	10.858,23	9.108,61	12.868,64	17.237,63	22.316,18
Utilidad del Ejercicio	36.351,46	32.294,18	45.625,18	61.115,22	79.120,99

Para las ventas realizadas en este registro se ha tomado en cuenta, primeramente las ventas realizadas del primer año, la inflación costos (inflación económica actual del país es del 1,6%), inflación precios 0% y el % de incremento de producción (% de incremento en la proyección de la demanda de los primeros cinco años de los cinco primeros años, datos que se encuentran en el cuadro # 3 proyección de la demanda

El Estado de Ganancias y Pérdidas del proyecto, a través de la utilidad neta nos muestra que el proyecto al finalizar cada año de funcionamiento dejará una cantidad líquida para reservas, reparto de utilidades o para reinversiones ya que los ingresos que se obtendrán en los cinco primeros años de funcionamiento serán superiores a los costos y gastos.

7.6.- FLUJO DE CAJA

FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO

Años	0	1	2	3	4	5
Saldo Inicial		0,00	65.023,89	57.996,06	70.886,67	84.917,11
Ventas Netas		291.600,69	291.600,80	323.647,73	359.896,27	400.996,42
Total Ingresos		291.600,69	291.600,80	323.647,73	359.896,27	400.996,42
Egresos de caja operativos						
Materia prima		-43.740,10	-43.740,12	-48.547,16	-53.984,44	-60.149,46
Mano de obra		-96.115,52	100.921,30	105.967,36	111.265,73	116.829,02
Depreciación y amortiz		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gtos Administracion		-67.531,82	-69.557,78	-71.644,51	-73.793,85	-76.007,66
15% Part. Empleados		-8.331,12	-7.306,37	-10.322,44	-13.826,97	-17.900,68
Impuesto a la renta		-10.858,23	-9.108,61	-12.868,64	-17.237,63	-22.316,18
Total Egresos Operación		226.576,80	230.634,18	249.350,11	270.108,62	293.203,00
Flujo de Caja Operación	0,00	65.023,89	60.966,61	74.297,62	89.787,66	107.793,43
FINANCIAMIENTO						
Ingreso Prestamo		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestamos X Pagar		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Reembolso cartas de credito		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Pagos prov. maquinaria		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Pagos deudas no oper.		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Flujo de Caja Financiamiento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
INVERSIONES						
Mobiliario		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Maquinaria		0,00	0,00	0,00	-1.900,00	0,00
Cubertería		0,00	0,00	-1.076,02	0,00	0,00
Cristalería		0,00	-1.679,15	0,00	-1.679,15	0,00
Loza		0,00	-1.291,40	0,00	-1.291,40	0,00

Blancos y uniformes		0,00	0,00	-1.369,62	0,00	0,00
Utensillos de cocina		0,00	0,00	-965,30	0,00	0,00
Inversión inicial	-501.853,23					
Recupertacion Capital de Trabajo A Valor Actual						8.153,57
Valor residual (VIDA DEL PROYECTO DE 20 AÑOS)						696.601,97
Flujo de Caja Inversion	-501.853,23	0,00	-2.970,55	-3.410,95	-4.870,55	704.755,54
Flujo de Caja Neto	-501.853,23	65.023,89	57.996,06	70.886,67	84.917,11	812.548,97
Saldo Final Acumulado	0,00	65.023,89	123.019,96	128.882,73	155.803,78	897.466,07

VAN =	\$ 143.337,76
-------	---------------

TASA DE DESCUENTO	13%
-------------------	-----

T.I.R.=	20,07%
---------	--------

PRI 4,274481293

Análisis:

El Estado de flujo de efectivo nos indica que el proyecto dispondrá de dinero suficiente para realizar actividades de operación como materia prima, mano de obra operativa, servicios básicos y diversos insumos y materiales involucrados en la parte operativa.

Durante los cinco primeros años de funcionamiento no se realizarán actividades de inversión, ya que lo invertido en el proyecto se recupera en cuatro años y tres meses, por lo tanto a finales del quinto o a comienzo del sexto año se puede invertir nuevamente, de acuerdo a las necesidades del establecimiento.

EL VAN

Es el valor actual de un flujo de caja, pero descontando la inversión inicial, el resultante es la ganancia neta de nuestro proyecto

El VAN es 143.337,72 dólares lo cual indica que el proyecto es rentable para los inversionistas.

LA TIR

La tasa interna de retorno nos indica el grado de rentabilidad de las inversiones y comprobar la rentabilidad de las mismas. La TIR del proyecto es de 20,07%, lo cual señala que es rentable.

PRI

La inversión se recuperara en 4 y 3 meses sin financiamiento

7.8.- BALANCE GENERAL PROYECTADO

CUENTAS		AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4		AÑO 5
ACTIVOS										
Act. Corriente disponible		50.994,61		135.207,85		81.955,37		139.291,24		242.742,84
Caja	50.994,61		135.207,85		81.955,37		139.291,24		242.742,84	
ACTIVOS FIJOS										
Activos fijos tang.no depreciables		7.620,14		7.620,14		7.620,14		7.620,14		7.620,14
Activos varios	7.620,14		7.620,14		7.620,14		7.620,14		7.620,14	
Terreno	0,00		0,00		0,00		0,00		0,00	
Activos fijos tang.depreciables		48.751,95		43.581,72		38.411,49		33.241,26		28.071,03
Edificio(adecuaciones)	9.657,62		9.657,62		9.657,62		9.657,62		9.657,62	
- Depreciación	0,00		482,88		965,76		1.448,64		1.931,52	
Activos fijos al 10%	24.094,33		24.094,33		24.094,33		24.094,33		24.094,33	
- Depreciación	0,00		3.187,35		6.374,70		9.562,05		12.749,40	
Vehiculo	15.000,00		15.000,00		15.000,00		15.000,00		15.000,00	
- Depreciación	0,00		1.500,00		3.000,00		4.500,00		6.000,00	
ACTIVOS DIFERIDOS		400,00		320,00		240,00		160,00		80,00
Gastos de constitución	400,00		400,00		400,00		400,00		400,00	
- Amortización	0,00		80,00		160,00		240,00		320,00	
TOTAL ACTIVOS		107.766,70		107.410,86		128.227,00		180.312,63		278.514,00
PASIVOS										
A CORTO PLAZO				6.489,19		14.092,68		32.973,73		68.571,73
utilidades del 15%			2.685,18		5.831,46		13.644,30		28.374,51	
impuesto a la renta 25%			3.804,01		8.261,23		19.329,43		40.197,22	
PASIVO LARGO PLAZO		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00
patrimonio neto										
TOTAL PASIVOS		0,00		6.489,19		14.092,68		32.973,73		68.571,73
PATRIMONIO		89.509,64		89.509,64		89.509,64		89.509,64		89.509,64

Capital socios	89.509,64		89.509,64		89.509,64		89.509,64		89.509,64
perdidas acumuladas									
utilidades acumuladas					24.783,69		57.988,28		120.591,66
utilidad o perdida			11.412,02		13.371,66		33.204,59		62.603,38
TOTAL PASIVO PATRIM.		89.509,64		107.410,86		128.386,01		180.471,65	278.673,03

ANALISIS:

Para realizar esta proyección se toma en cuenta el Balance de Pérdidas y Ganancias.

CAPITULO VIII

ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL

“Es la variación que se produce en el ambiente cuando se lleva a cabo un proyecto o una actividad. Las obras públicas como la construcción de una carretera, un pantano o un puerto deportivo; las ciudades; las industrias; una zona de recreo para pasear por el campo o hacer escalada; una granja o un campo de cultivo; cualquier actividad de estas tiene un impacto sobre el medio. ”²⁴

Es como un conjunto de técnicas que buscan como propósito fundamental un manejo de los asuntos humanos de forma que sea posible un sistema de vida en armonía con la naturaleza.

La gestión de impacto ambiental pretende reducir al mínimo nuestras intrusiones en los diversos ecosistemas, elevar al máximo las posibilidades de supervivencia de todas las formas de vida, por muy pequeñas e insignificantes que resulten desde nuestro punto de vista.

Finalmente, es posible decir que la gestión del medio ambiente tiene dos áreas de aplicación básicas:

- A. **Un área preventiva:** las Evaluaciones de Impacto Ambiental constituyen una herramienta eficaz.
- B. **Un área correctiva:** las Auditorias Ambientales conforman la metodología de análisis y acción para subsanar los problemas existentes.

8.2 MEDIDAS DE MITIGACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

Las medidas de mitigación y prevención que se detallan a continuación tienen como objetivo disminuir la contaminación y el daño que pueda causar el presente proyecto.

8.2.1 Medidas de Prevención en la Fase de Diseño

- Realizar un estudio previo para determinar las áreas que tengan un mayor riesgo y de esta manera evitar que tenga un gran impacto al momento de ejecutar el proyecto.

²⁴ DURAN DE LA FUENTE, Hernán **Gestión Ambiental adecuada a residuos sólidos**, Editorial CEPAL Y Gtz 1997, Fuente: <http://www.monografias.com/impac/impac.shtml>

- Reforestar áreas en las cuales sea necesario, por ejemplo las que se encuentren alrededor del hotel.
- Determinar áreas donde se puedan realizar las actividades detalladas en la primera parte de este trabajo.
- En cuanto a la vegetación, es necesario la realización de un inventario forestal y faunístico. En función de este inventario se evitará la localización de apoyos en las zonas detectadas como de mayor sensibilidad.
- Las zonas pobladas cercanas al proyecto también pueden verse impactadas, si bien tomando las medidas oportunas, el impacto generado por aquél se minimiza en gran medida.
- Se deberá respetar los límites de la zona poblada para evitar que estas se vean afectas por el ruido y diferentes molestia que puedan causar la construcción.

8.2.2. Medidas preventivas en la fase de operación y mantenimiento

- De forma periódica, se debe realizar una poda en las calles con el fin de que ciertas especies vegetales no supongan un riesgo al momento que se ejecute el mantenimiento.
- Realizar tareas de mantenimiento a los caminos de acceso a los apoyos, despejándolos de obstáculos que pudieran llevar a tener que practicar otros nuevos.

8.2.3 Medidas de Mitigación

En cuanto a las medidas de mitigación, "son aquellas que se definen para reparar o reducir los daños que son inevitables que se generen por las acciones del proyecto, de manera que sea posible concretar las actuaciones que son necesarias llevar a cabo sobre las causas que las han originado".²⁵

²⁵ Textual, concepto; www.wikipedia.com

- Para minimizar los impactos productos de las actividades constructivas que involucran movimiento de tierra, excavaciones, tala de la cubierta vegetal, etc. se consideran la aplicación de las siguientes medidas: Durante la operación de excavado, se debe retirar la tierra orgánica y acopiarla en lugares no contaminados, para poder optimizar su uso y reutilizarla con posterioridad.
- A la hora de definir la ubicación de los apoyos, se evitarán las laderas de fuerte pendiente, para evitar procesos erosivos y de deslizamiento de taludes.
- Todo el personal involucrado en el proyecto deben tomar conocimiento del plan de prevención y mitigación; para ello se debe considerar éste tema dentro de las capacitaciones.
- Prohibir la recolección de fauna y flora silvestre.
- Revisar el correcto funcionamiento de los dispositivos para la reducción de ruido en vehículos y maquinaria a emplear en todas las etapas del proyecto.
- Minimizar perturbaciones al suelo en áreas inestables y con potencial a la erosión.
- Elaborar un Plan de Manejo de Desechos Sólidos o Líquidos
- No se verterán desechos en el área de influencia de la obra. El manejo de los mismos se estipulará en un Plan de Manejo de Desechos.
- Involucrar estudiantes primarios y secundarios de la comunidad del área de influencia directa del proyecto, en las actividades de reforestación y educación ambiental. Dicha participación estará asociada en base a la realidad de la parroquia y con material de interpretación ambiental.
- Capacitar al personal de construcción en el reconocimiento de restos arqueológicos para prevenir destrucciones accidentales.
- Se preparará a los responsables de obra en los procedimientos frente al hallazgo de restos arqueológicos, en caso de encontrarlos.
- Al terminar actividades los restos de construcción serán retirados del área del proyecto; de acuerdo a lo estipulado en el Plan de Manejo de Desechos.
- Las áreas no ocupadas en la fase de construcción serán reformadas y reforestadas, para ser devueltas a su condición anterior.
- Se utilizará en su mayoría vías existentes.

- Se mantendrá el área en buen estado de limpieza, utilizando botaderos específicos. Por ningún motivo se utilizará los cursos de agua como botadero de tierra o basura.
- No se permitirá el tránsito de vehículos fuera de los caminos asignados para su uso.

8.2.4. Medidas de mitigación en la fase de construcción

- Aprovechamiento y recuperación de la tierra vegetal que se haya extraído durante la fase de construcción.
- Recuperar la vegetación que ha sido eliminada en zonas de servicio que queden fuera de uso mediante revegetación.
- Para un mejor revegetación de especies se recomienda un inventario forestal que proporcione mayor detalle de las especies a utilizar.²⁶

8.3 BENEFICIO SOCIAL QUE GENERARÍA EL PROYECTO

Durante el diseño, construcción y mantenimiento del proyecto se podrá generar varias fuentes de trabajo, puesto que en la primera etapa que será la de construcción se contratara a personas de lugar o cercanas a la zona, generando fuentes de trabajo y un ingreso y apoyo a las familias de los peones.

Cuando la construcción concluya se analizara y se considerara a personas de la zona para que trabajen dentro del hotel, primero esto permitirá apoyo y generación de nuevas fuentes de empleo. De igual manera la empresa se verá beneficiada puesto que al contratar personas de la zona se generan menos gastos puesto que no se tendrá que pagar transporte hasta la ciudad de Quito sino dentro de la zona, aprovechando la mano de obra del sector.

La idea de contratar personal de la zona es facilitar el traslado del personal y economizar los gastos e incrementar los ingresos para el futuro hotel.

Otro aspecto positivo que generaría el proyecto es la educación ambiental que se dará tanto a los empleados como los pobladores de la zona, ya que para que el proyecto marche

²⁶ Apuntes; Materia de Impactos Ambientales de Séptimo Nivel Hotelería.

correctamente es necesario el trabajo en equipo, es aquí donde administradores, empleados, arquitectos y población irán de la mano para generar un hotel acorde a las peticiones del mercado y sin provocar daños mayores al sector de Tababela, donde se ubicara el Hotel.

También, no solo se generara fuentes de empleo en la construcción y en el hotel en si sino también en otras áreas como el transporte, ya que se tendrá por ejemplo servicio de transporte, se requería de personal adicional para eventos, en ciertas ocasiones traductores de ser necesario , es decir se requerirá de persona adicional, dando la oportunidad de generar otras fuentes de empleo, también se dará la oportunidad para que estudiantes de colegios y universidades realicen practicas en el establecimiento, y de esta manera apoyar a su preparación y en futuro conseguir un empleo con mayor facilidad.

CAPITULO IX

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 Conclusiones

- Se ha comprobado por medio de la investigación de mercados la factibilidad de realizar el presente proyecto de creación de un hotel de segunda categoría en la parroquia de Tababela.
- Durante la investigación de mercados se pudo conocer gustos y preferencia de los turistas que llegan a la ciudad de Quito, y que buscan al momento de alojarse en la capital.
- Con la investigación de mercados se analizó oferta y demanda se pudo concluir que la oferta en el sector de Tababela en cuanto a hoteles de segunda categoría es nula por lo que es una gran oportunidad de mercado para ejecutar el proyecto.
- Se pudo determinar los precios que los pasajeros les gustaría pagar por los servicios a ofertarse en el hotel que se pretende crear.
- El estudio Técnico nos permitió determinar el tamaño del proyecto y además localizarlo de una manera adecuada, conocer los diferentes requerimientos para un hotel de segunda categoría, para que este comience a funcionar, el proceso operativo del mismo y además determinar las áreas de operación y su distribución brindando una gran comodidad y gran servicio.
- La Base Legal permitió conocer los diversos tipos de sociedades y así poder escoger La sociedad Anónima como la adecuada para el presente proyecto.

- La estructura administrativa permitió identificar las áreas con las que debe estar conformado un hotel de segunda categoría pero que sobre todo cumpla con el reglamento actual hotelero de la Republica del Ecuador.
- Se pudo determinar el número de personal que se deberá manejar dentro del establecimiento y el presupuesto que se debe manejar para cancelar la mano de obra.
- Las estrategias y objetivos planteados para el proyecto son 100% realizables y factibles ya que se conoce el segmento de mercado al cual se va a dirigir.
- Para poder determinar los precios que se ofertaran en el hotel se analizo la competencia indirecta que tendrá el establecimiento pero sobre todo los resultados arrojados en el estudio de mercado.
- La tasa interna de retorno para el proyecto del hotel de Segunda Categoría será de 20,52%; lo cual indica que se recuperará el dinero invertido obteniendo beneficios económicos interesantes para el inversionista.

9.2 Recomendaciones

- ✓ Comprobada la factibilidad del proyecto se recomienda poner en marcha el proyecto por se un nuevo sector para explotar la industria hotelera.

- ✓ Es importante Siempre llevar un estándar de calidad y un excelente control tanto de materia prima como en la transformación a productos terminados, así como también mantener al personal capacitado para brindar servicio de calidad y que el huésped se pueda sentir como en casa al momento de llegar al establecimiento.

- ✓ Se debe concientizar y hacer campañas para el personal y los huéspedes que lleguen al hotel, ya que así se dará la importancia que se debe al reciclar los desechos que produzca el establecimiento hotelero, y lograr ser parte de la conservación del medio ambiente creando un ambiente sustentable y sostenible dentro de este tipo de establecimientos, ubicando basureros para desechos orgánicos e inorgánicos.

- ✓ Aplicar diferentes políticas de marketing con la finalidad de aumentar la rentabilidad de la del proyecto se sustente en la calidad del servicio que se brinde para hacer una empresa de éxito con oportunidad de éxito y crecimiento en el futuro.

- ✓ La creación del establecimiento hotelero permitirá generar plazas de trabajo tanto para los pobladores de la parroquia de Tababela como los de la ciudad de Quito.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ ACERENZA, Miguel Ángel, "**Administración del Turismo**", séptima edición, editorial Trillas Turismo, México 2003.
- ✓ BARRENO Luis, "Compendio de Proyectos". Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito-Ecuador, 2003-2004
- ✓ **boletín datos estadísticos hoteleros**, ciudad de Quito, CAPTUR
- ✓ **Boletín de ocupación hotelera 2006-junio 2010** CEPAES
- ✓ CALDAS, Marco; **Preparación y evaluación de proyectos**, Publicaciones H, tercera edición, Ecuador, 1997.
- ✓ CASILLAS, Sixto Báez **Descripción de Puestos en Hoteles, Restaurantes y Bares**, cia. editorial continental, s.a. de c.v. México. 1987.
- ✓ CISNEROS, Verónica, **Diagnostico y Organización Administrativa, Técnica y Operación**, 1997
- ✓ Díaz, Hernández, Edgar Alfonso, "**Proyectos turísticos Formulación y Evaluación**" Ed. Trillas.
- ✓ DURAN DE LA FUENTE, Hernán **Gestión Ambiental adecuada a residuos sólidos**, Editorial CEPAL Y Gtz 1997
- ✓ Editorial Don Bosco: **Metodología de la Investigación Científica**.
- ✓ HERNÁNDEZ, Roberto - FERNÁNDEZ, Carlos – BAPTISTA, Pilar; **Metodología de Investigación**, editorial Mc. Graw Hill, primera edición, México, 1991.
- ✓ IPERSON, Ron **1,2,3 En el Mundo de las Finanzas**, editorial Alfaomega México,1989
- ✓ JARA, Francisco; **Fundamentos de Mercadotecnia**, Quito octubre 2002.
- ✓ KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary; **Fundamentos de marketing**, Cuarta Edición, Editorial Mc Graw Hill, México, 2000.
- ✓ LANCUAR, Roberto, "**Marketing Estratégico, Oferta Turística, Producto y Servicio**"
- ✓ **Manual de Categorización y Jerarquización de Atractivos Turísticos del Ecuador**, Ministerio de Turismo.

- ✓ MUÑOZ RAZO, Carlos " **Como Elaborar y asesorar una Investigación de Tesis**"
- ✓ Plan Maestro y Política de **Gestión Ambiental** del Distrito Metropolitano de Quito.

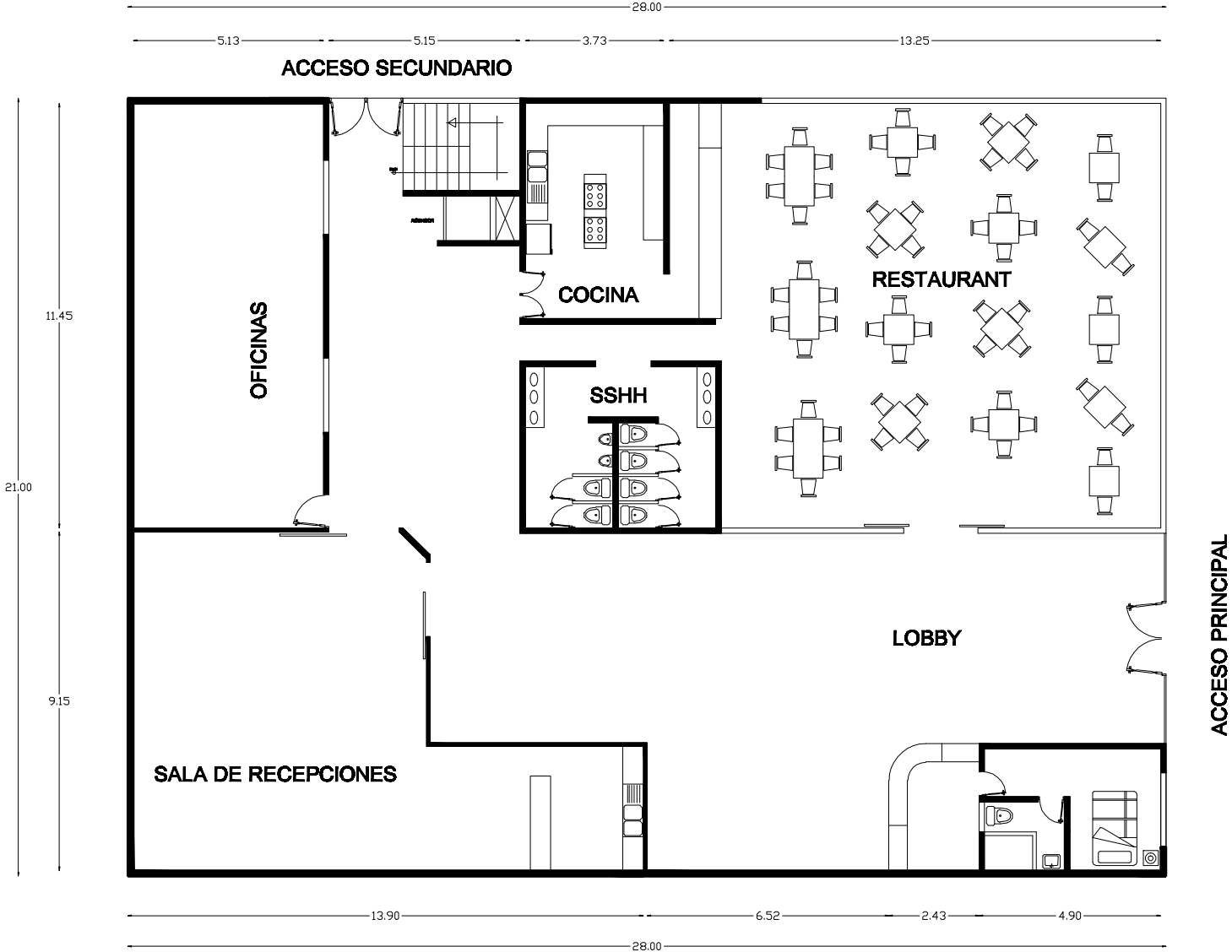
- ✓ Régimen de compañías, Ediciones legales, Quito – ecuador, 1999.
- ✓ Reglamento Hotelero del Ecuador. CAPTUR
- ✓ VITERI POSSO, Manuel Roberto, **Planeamiento de Empresas**, tomo II
- ✓ Zapata, Pedro **Contabilidad General**, Editorial McGraw-Hill, Colombia 1996,Segunda edición
- ✓ CD guía de tramites de establecimientos en la ciudad de quito CAPTUR.

INTERNET

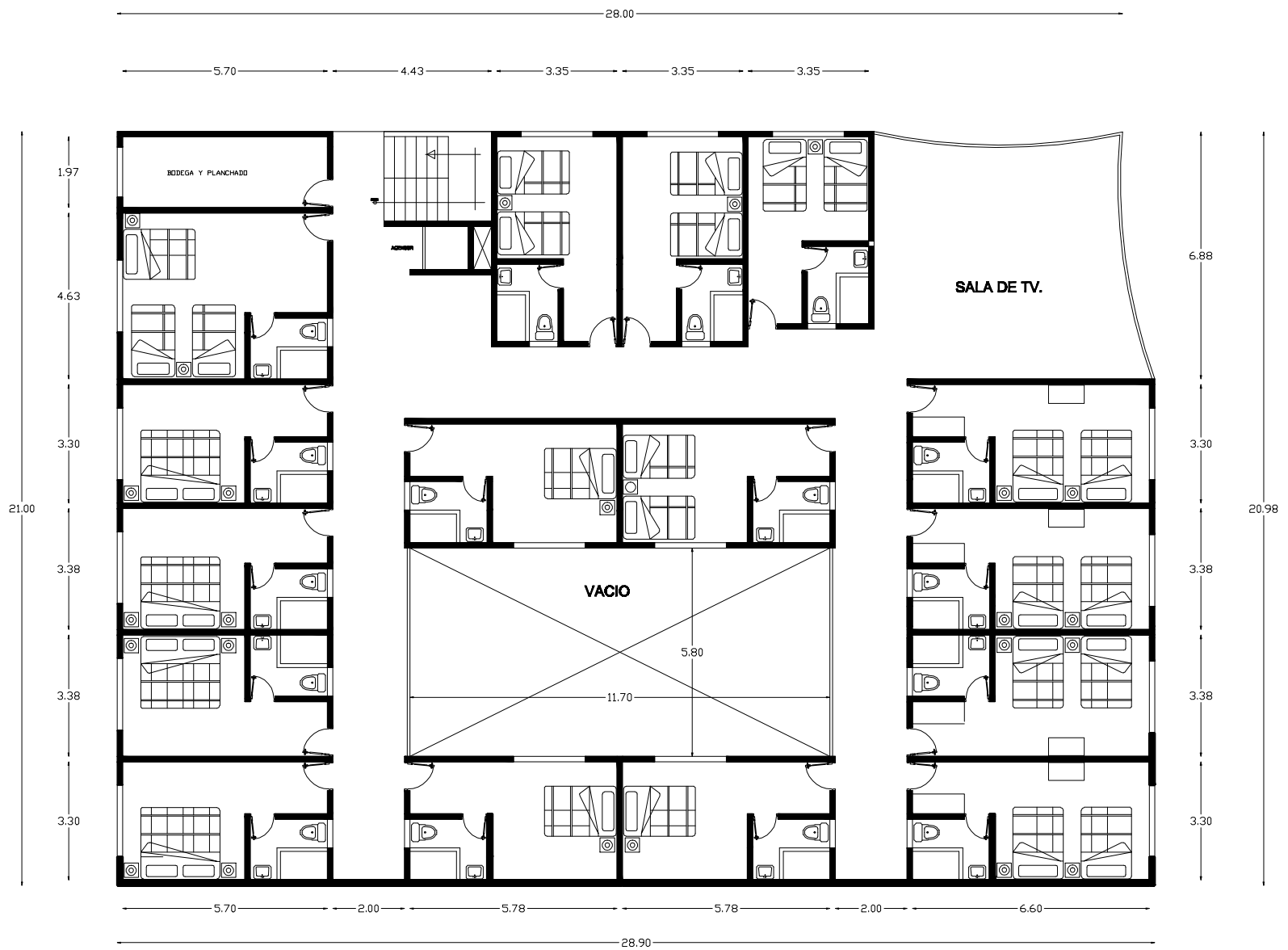
- ✓ <http://www.todoexpertos.com>
- ✓ www.hotelesecuadro.com
- ✓ www.captur.com.ec
- ✓ www.wikipedia.com;
- ✓ www.tababela.gob.ec

ANEXOS

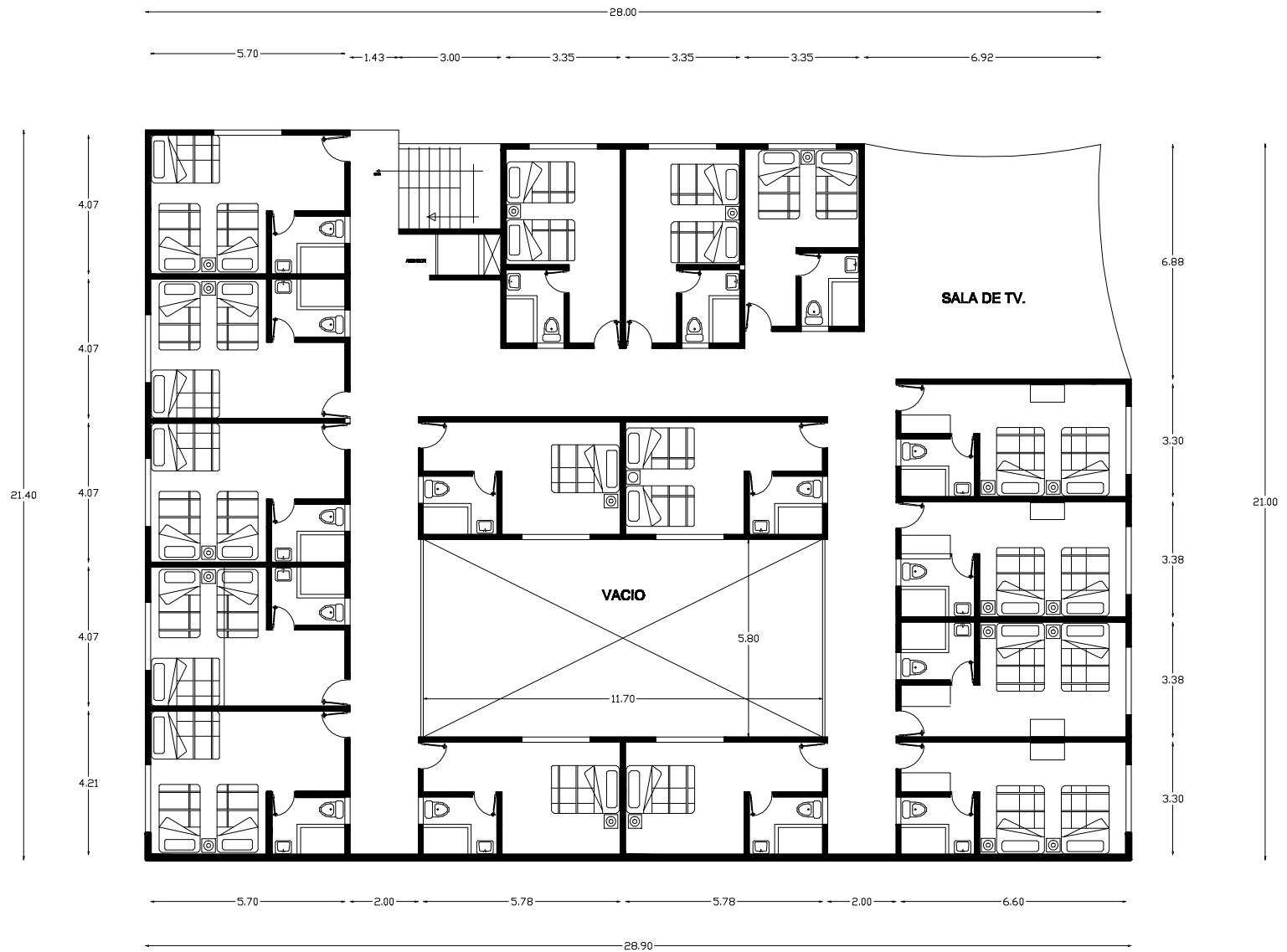
PARQUEADEROS



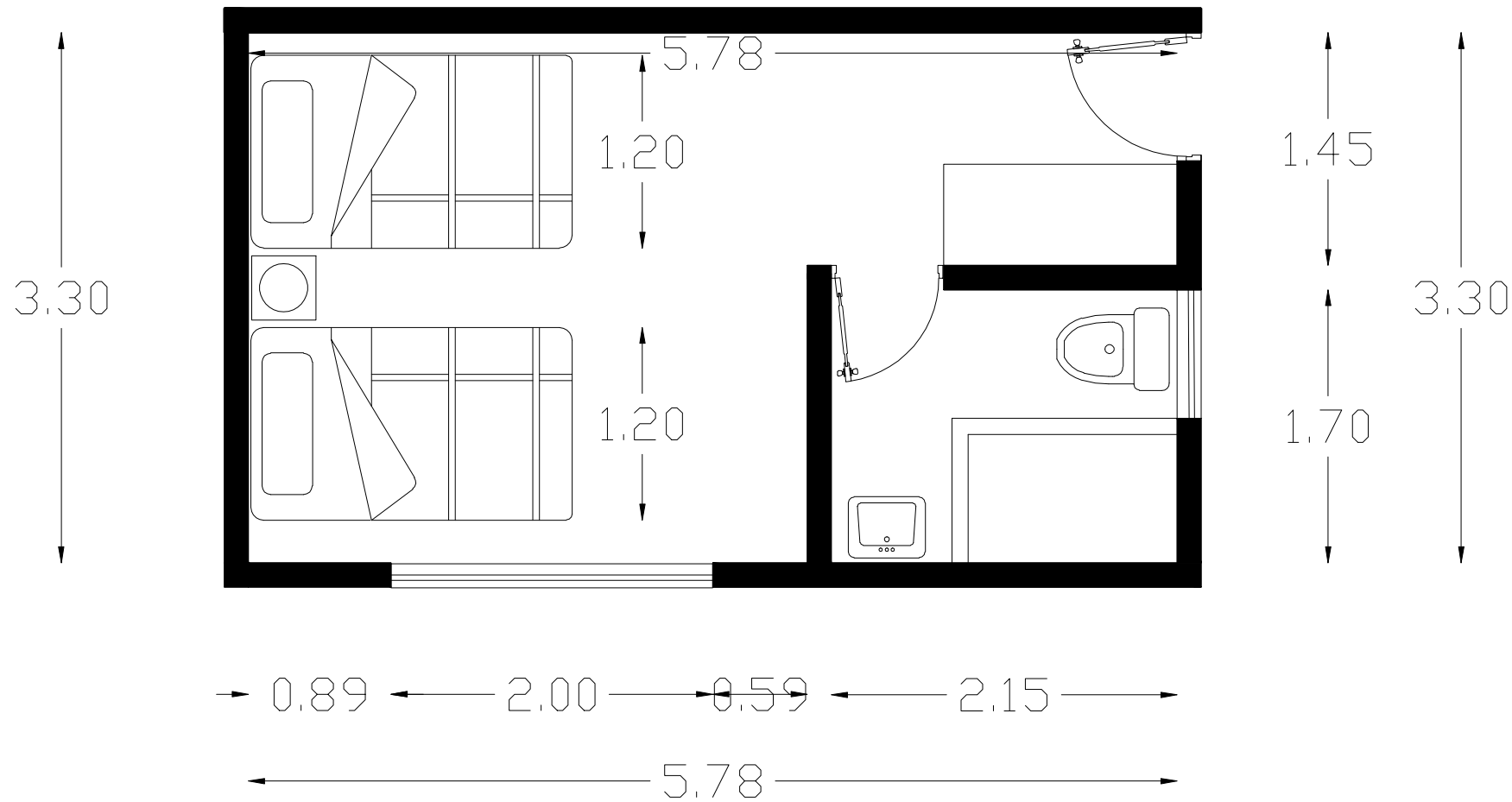
PLANTA BAJA



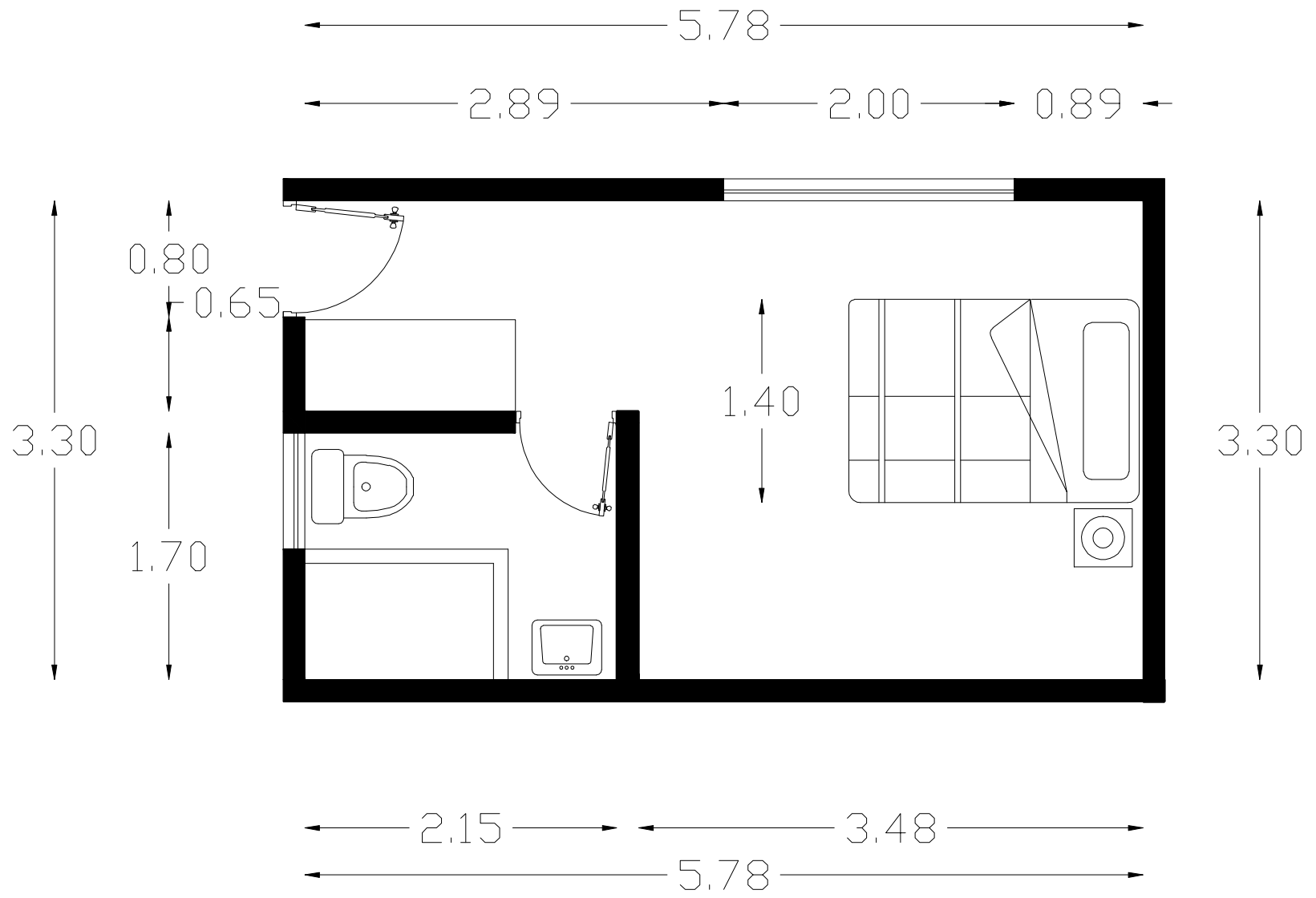
PRIMERA PLANTA ALTA



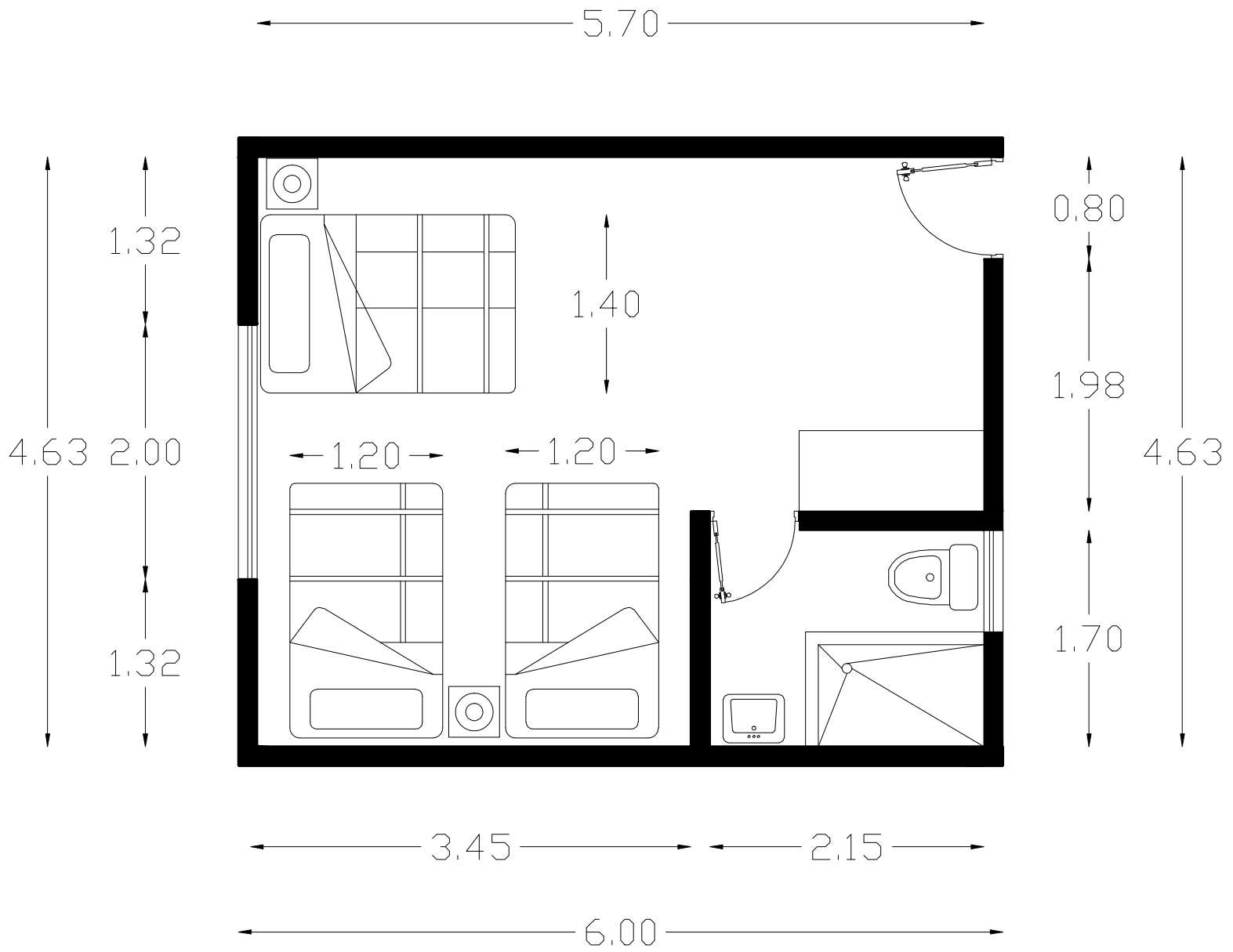
SEGUNDA PLANTA ALTA



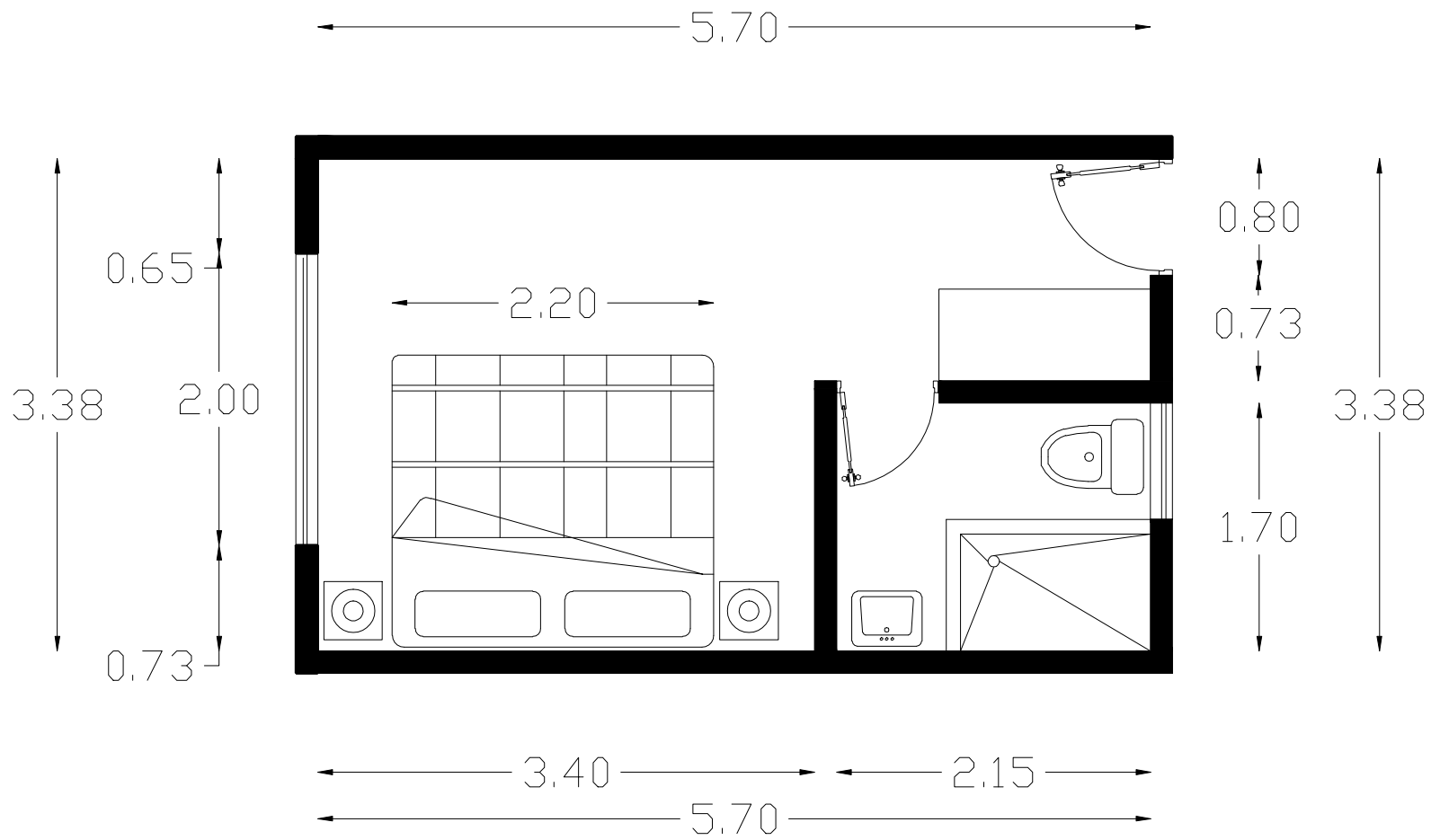
HABITACIÒN DOBLE TWIN



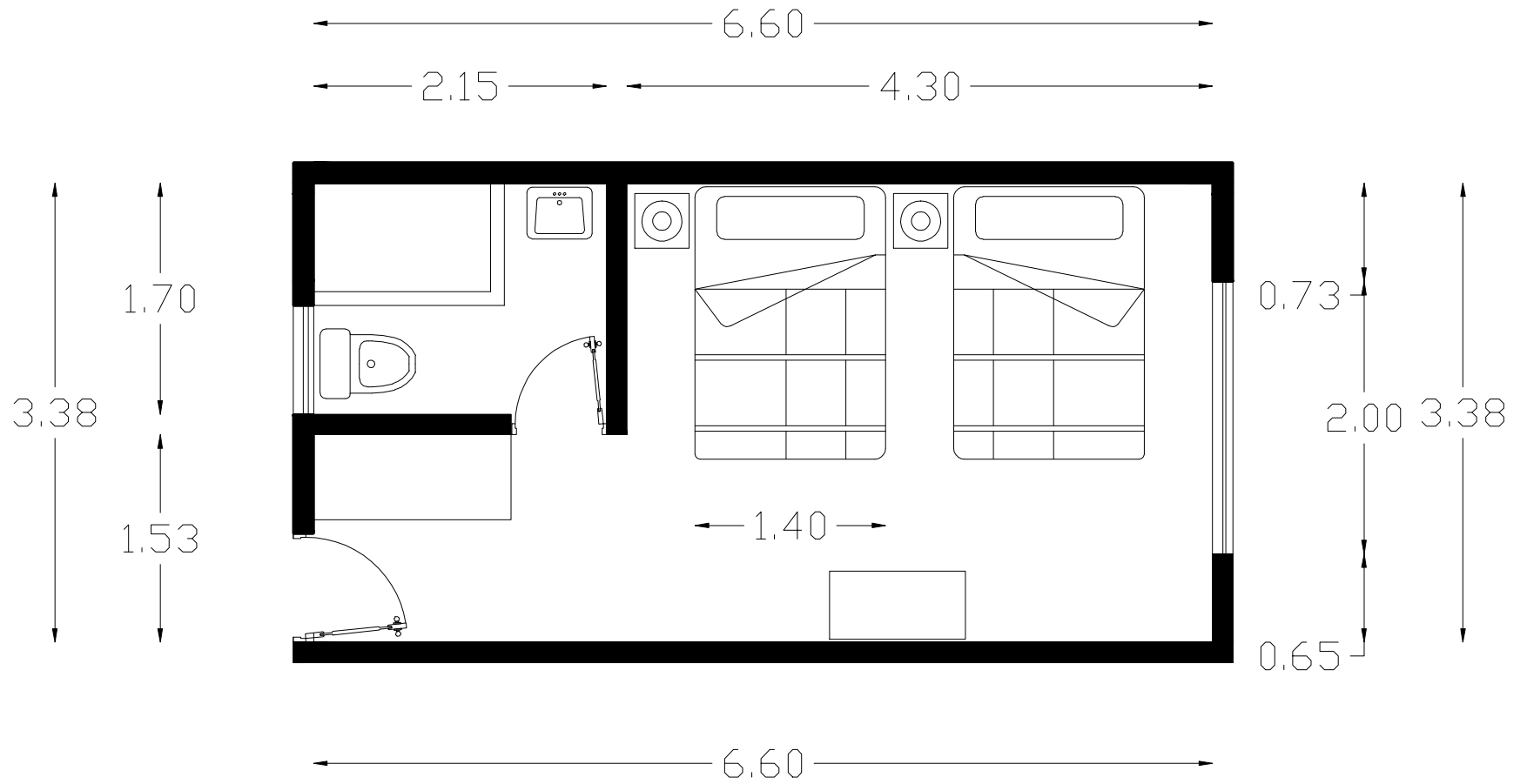
HABITACIÒN SENCILLA



HABITACIÒN TRIPLE



HABITACIÓN MATRIMONIAL



HABITACIÒN DOBLE KING

REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS
(Decreto No. 3400)

Gustavo Noboa Bejarano
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

Considerando:

Que el Gobierno Nacional está impulsando un proceso de depuración del 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 TURÍSTICAS.

Título I
DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Capítulo I
DE LOS ALOJAMIENTOS

Sección 1
DISPOSICIONES GENERALES

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:

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

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

- a) Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes;
- b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos;
- c) 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,

f) 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 hostel 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 periodo 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 tenis.
- 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 (sic), 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 identidad 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 él 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 periodos 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 periodo.

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 los 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) Boleras;
- 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 hicieren 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 sus 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-MECÁNICOS)

Sección 1 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 Amazonia).

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 Amazonia 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 antiinflamables.

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, deberá 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-mecánicos).- Serán consideradas como salas de juego (bingo-mecánicos), 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-mecánicos) únicamente deberán funcionar en establecimientos cerrados, contruidos 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-mecánicos), 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-mecánicos) tendrá la siguiente zonificación:

ZONA I

En las ciudades de Quito y Guayaquil.

Las salas de juego (bingo-mecánicos) 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-mecánicos) 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-mecánicos) 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-mecánicos) 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 Gobierno y Policía, antes de conceder permisos para la importación de equipos y máquinas destinados a los juegos de azar, solicitará el informe previo favorable del Ministerio de Turismo.

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.

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 GUÍAS 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,

e) 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 un 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 resolver los 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:

CATEGORÍA	EXPEDICIÓN (US\$)	RENOVACIÓN (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.

Título 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.

Título 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 o 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.

Título IV DE LA OBLIGACIÓN DE REGISTRO Y DE LA OBTENCIÓN 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 Único 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. Cuando 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 1a 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).

Título 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 Áreas 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. Ámbito de participación de las organizaciones no gubernamentales;

d. Impulsar el desarrollo y la colaboración 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 Ética 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 Áreas 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 Áreas Protegidas para una mayor eficacia en el cumplimiento de los objetivos de ambas políticas.

En las áreas que conforman el Sistema Nacional de Áreas 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 Áreas 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 qué tipo de actividad desean efectuar.
2. Acta certificada de la Asamblea General Comunitaria en el cual 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 Áreas 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 Áreas 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.

Título 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.

Título VII DE LA PROMOCIÓN TURÍSTICA

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.

Título VIII DE LA CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN TURÍSTICA

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.

Título IX DEL PATRIMONIO Y EL RÉGIMEN 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.

Título 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 la licencia única anual de funcionamiento y de Ejercicio Profesional de Guías de Turismo, en los casos previstos en las leyes.

Capítulo II DEL TRÁMITE 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.

Título XI DE LAS POLÍTICAS 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.

Título 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 dicte 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.- Amplíase 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 Única 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.

DISPOSICIÓN 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.

Dado en el Palacio Nacional, en Quito, a 29 de noviembre del 2002.

Publicado en el Registro Oficial No. 726 de 17 de diciembre del 2002



FEDERACION HOTELERA DEL ECUADOR –AHOTEC-

Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento ®

A QUIEN SE DEBE PAGAR Y/O CUMPLIR OBLIGACIÓN	FRECUENCIA DE PAGO Y/O CUMPLIMIENTO	QUIEN DEBE PAGAR Y/O CUMPLIR
--	-------------------------------------	------------------------------

PERMISOS

Registro Actividad Turística	Ministerio de Turismo	Sólo 1 vez	P. Naturales y Jurídicas
Licencia Única de Funcionamiento Turismo	Ministerio Turismo / Municipios	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Permiso Sanitario	Ministerio Salud	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Certificados de Salud empleados	Ministerio Salud	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Patente	Municipio	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Rótulos y Publicidad Exterior	Municipio	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Bomberos	Cuerpo de Bomberos	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Licencia Ambiental (Quito)	Municipio	Anual	P. Naturales y Jurídicas

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Declaración de Impuesto a la Renta	Servicio de Rentas Internas	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Anexos Impuesto a la Renta (Rel. Dependencia)	Servicio de Rentas Internas	Anual	P. Jurídicas
Anticipo Impuesto a la Renta	Servicio de Rentas Internas	Jul / Sep	P. Naturales y Jurídicas
Retenciones en la Fuente – Renta	Servicio de Rentas Internas	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Impuesto al Valor Agregado – IVA	Servicio de Rentas Internas	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Impuesto Consumos Especiales – ICE	Servicio de Rentas Internas	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Anexos Transaccionales (IVA / ICE / Renta)	Servicio de Rentas Internas	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Declaración Patrimonial	Servicio de Rentas Internas	Anual	P. Naturales

OBLIGACIONES PATRONALES

Décimo Cuarto Sueldo	Empleados	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Presentar planilla de pago 14vo. Sueldo	Ministerio Trabajo	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Décimo Tercero Sueldo	Empleados	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Presentar planilla de pago 13vo. Sueldo	Ministerio Trabajo	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Fondos de Reserva	IESS	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Pagar 15 % utilidades a empleados	Empleados	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Presentar planilla de pago 15 % utilidades	Ministerio Trabajo	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Uniformes para el Personal	Empleados	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Remuneraciones a empleados	Empleados	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Aportes Seguro Social Empleados	IESS	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Repartir 10 % por Servicio	Empleados	Mensual	Hoteles y Rest. 5 y 4 *
Presentar Planilla de pago 10 % por servicio	Inspectorías de Trabajo	13ro/14to/ Utili	Hoteles y Rest. 5 y 4 *
Aplicar porcentaje de discapacitados en nómina	Ministerio de Trabajo	Permanente	P. Naturales y Jurídicas
Tener dispensador de preservativos	Ministerio de Salud	Permanente	P. Naturales y Jurídicas

OTRAS CONTRIBUCIONES Y OBLIGACIONES

Contribución 1 x mil a los activos fijos (FMPTE)	Ministerio de Turismo	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Contribución 1 x mil activos reales	Superintendencia Compañías	Anual	P. jurídicas
Presentar balances	Superintendencia Compañías	Anual	P. jurídicas
Impuesto a los Activos Totales (1,5 x mil)	Municipios	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Impuesto Predial	Municipios	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Matriculación de vehículos	Jefaturas de Tránsito	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Revisión Técnica Vehicular (Quito)	Municipio – CORPAIRE	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Contratar SOAT para vehículos	Aseguradoras calificadas	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Derechos autores y compositores (SAYCE)	SAYCE	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Derechos productores fonogramas (SOPROFON)	SOPROFON	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Teléfono	Empresa Telefónica	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Agua Potable	Empresa Agua Potable	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Energía Eléctrica	Empresa Eléctrica	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Reportes estadísticos	Ministerio Turismo	Mensual	P. Naturales y Jurídicas
Reportes de Huéspedes	Varias Instituciones	Diario	P. Naturales y Jurídicas
Impuesto a los Espectáculos Públicos	Municipios	Ocasional	P. Naturales y Jurídicas
Tasa Servicios Turísticos	Municipio de Quito	Mensual	P. Naturales y Jurídicas

(*) VENTANILLA UNICA TURISTICA - PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DEL CANTON QUITO

UN SOLOPAGO: A partir de enero del 2007, el representante de cada establecimiento turístico acudirá POR UNA SOLA VEZ a cualquiera de los diversos centros de recaudación que tiene el Municipio de Quito (Ventanillas de Recaudación de las Administraciones Zonales, Banco Pichincha, Banco Bolivariano, Banco Pacífico, Banco de Guayaquil, BANRED o SERVIPAGOS) y pagará la Patente Municipal, tasa de turismo (Licencia Única Anual de Funcionamiento), aporte anual a CAPTUR, Permiso de Bomberos y Tasa de Certificado Ambiental por GPA. El plazo para el pago de este valor es hasta el 31 de marzo de cada año. Usted podrá cancelar a través de la tarjeta Master Card o Diners Club en las Administraciones Zonales, y puede diferir este pago en las mensualidades que prefiera.



FEDERACION HOTELERA DEL ECUADOR –AHOTEC-

Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento ®

UN SOLO TRAMITE: Con el comprobante de pago, el establecimiento turístico se acercará a las Ventanillas Únicas Turísticas que inicialmente funcionarán en 3 sitios de Quito. 1. Corporación Metropolitana de Turismo (García Moreno 1201 y Mejía) 2. Administración Zonal Norte (Amazonas y Pereira) 3. Oficinas de CAPTUR (Patria y Amazonas, Ed. COFIEC)

En estas ventanillas junto con el Comprobante de Pago entregará el "Formulario de solicitud de Autorización de Funcionamiento" debidamente lleno e inmediatamente les será entregada la Licencia Única Anual de Funcionamiento que incluye los Permisos de Funcionamiento Sanitario, de Bomberos y de Medio Ambiente.

INSPECCION UNIFICADA: La Municipalidad, a través del Formulario Único realizará UNA INSPECCION UNIFICADA y verificación anual de cumplimiento de todas las obligaciones legales, normas técnicas y reglamentarias a las que se someten los establecimientos turísticos.

Llame al 1800 456 789 y conozca los valores a pagar ó conéctese con www.quito-turismo.com o www.quito.gov.ec

Enlaces:

REGISTRO ACTIVIDAD TURISTICA

Base Legal: Arts. 8 y 9 de la Ley de Turismo. Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo.
Plazo: Máximo 30 días después del inicio de la actividad
Obligación: Obtener el Registro de Turismo en el Ministerio de Turismo.
Sanción: El no registro se sanciona con USD 100,00 y clausura del establecimiento

LICENCIA FUNCIONAMIENTO TURISMO

Base Legal: Arts. 8 y 9 de la Ley de Turismo. Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo.
Plazo: hasta el 28 de febrero
Obligación: Renovar Licencia Única Anual de Funcionamiento en el Ministerio de Turismo o Municipio respectivo, según corresponda
Sanción: La no renovación se sanciona con clausura del establecimiento

PERMISO SANITARIO

CERTIFICADOS DE SALUD EMPLEADOS

Base Legal: Código de la salud; Reglamento de Tasas
Plazo: hasta el 30 de marzo
Obligación: Renovar el Permiso Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud.

PATENTE

Base Legal: Ley de Régimen Municipal; y, Código Municipal del respectivo Cantón
Plazo: hasta el 31 de enero
Obligación: Pagar Patente Municipal en respectivo Municipio

RÓTULOS Y PUBLICIDAD EXTERIOR

Base Legal: Código Municipal del respectivo Cantón (Quito R.O. 183 de 03/10/03)
Plazo: hasta el 31 de marzo en Quito, en otras ciudades el que establezca el Municipio
Obligación: Obtener Permiso en respectivo Municipio

BOMBEROS

Base legal: Ley de Defensa contra incendios (Art. 35) y su Reglamento (Art. 40)
Plazo: hasta el 31 de marzo
Obligación: Renovar Permiso Anual de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos

LICENCIA AMBIENTAL: Registro / Reportes / Auditorías / Certificado ... (solo Quito)

Base legal: Ordenanza Metropolitana 213 " Del Medio Ambiente ". Capítulo V: Del Sistema de Auditorías Ambientales y Guías de Prácticas Ambientales"

Registro (solo 1 vez)

Plazo: hasta el 30 / Dic / 2005 (Art. II.382.12)
Sujetos: Todos los establecimientos que prestan servicio de alojamiento (Art. II.382.13)
Obligación: Registrarse en Coordinaciones Ambientales Zonales del Municipio de Quito
Sanción: Por no registrarse > 2 RBUM (Remuneración Básica Unificada Mínima) > hoteles de 5 y / 4 *
Por no registrarse > 1 RBUM (Remuneración Básica Unificada Mínima) > demás hoteles



FEDERACION HOTELERA DEL ECUADOR –AHOTEC-

Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento ®

Reportes de caracterización de descargas y emisiones (obligación anual)

Plazo:	Durante el mes de noviembre.
Sujetos:	Todos los establecimientos de alojamiento que generen descargas, emisiones o vertidos
Obligación:	Presentar los reportes de caracterización de sus descargas y emisiones
Sanción:	Por no presentar reportes > 5 RBUM (Remuneración Básica Unificada Mínima)

Auditoría Ambiental (solo 1 vez)

Plazo:	Hasta el 9 / Feb / 2006
Sujetos:	Hoteles de 5* y 4*
Obligación:	Presentar Auditoría Ambiental AA (incluye Plan de Manejo Ambiental) a las Entidades de Seguimiento, para revisión / aprobación. Costos: AA \$ 1.000,00 / Revisión \$ 3 RBUM \$ 450,00
Sanción:	Por no presentar Auditoría > 20 RBUM (Remuneración Básica Unificada Mínima)

Certificado Ambiental para Auditorías Ambientales

Trámite:	Previa la aprobación de la Auditoría Ambiental y el pago por concepto del Certificado Ambiental, la Dirección Metropolitana de Medio Ambiente emitirá el Certificado Ambiental respectivo, el cual es válido por dos años.
Sujetos:	Hoteles de 5* y 4*
Obligación:	Tramitar el Certificado Ambiental en la Dirección Metropolitana de Medio Ambiente del Municipio de Quito y cancelar 0,5 RBUM en la Administración Zonal respectiva
Sanción:	Por no obtener el Certificado Ambiental > 10 RBUM (Remuneración Básica Unificada Mínima) Art II.382.30 literal a)

Auditoría Ambiental de Cumplimiento

Plazo:	Un año después de haber presentado la Auditoría Ambiental y posteriormente cada dos años.
Sujetos:	Hoteles de 5* y 4*
Obligación:	Realizar Auditoría Ambiental de Cumplimiento
Sanción:	Por no presentar Auditoría Ambiental de Cumplimiento > 20 RBUM (Remuneración Básica Unificada Mínima)

Seguimiento Auditoría Ambiental de Cumplimiento

Plazo:	Un año después de haber presentado la Auditoría Ambiental y posteriormente cada dos años.
Sujetos:	Hoteles de 5* y 4*
Obligación:	Gestionar que las Entidades de Seguimiento realicen seguimiento a la Auditoría Ambiental de Cumplimiento. (Costo \$ 6 RBUM \$ 900.00)
Sanción:	Por no presentar Auditoría Ambiental de Cumplimiento > 20 RBUM (Remuneración Básica Unificada Mínima)

Guía de Prácticas Ambientales

Plazo:	hasta el 12 / Ene / 2006
Sujetos:	Todos los establecimientos que generen descargas, emisiones o vertidos
Obligación:	Cumplir e implementar los lineamientos contenidos en la Guía de Prácticas Ambientales
Sanción:	2 RBUM (Remuneración Básica Unificada Mínima)

Certificado Ambiental para Guía de Prácticas Ambientales

Plazo:	hasta el 12 / Ene / 2006
Sujetos:	Todos los establecimientos que generen descargas, emisiones o vertidos
Obligación:	Cumplir e implementar los lineamientos contenidos en la Guía de Prácticas Ambientales Suscripción Acta de Compromiso / Tramitar el Certificado Ambiental
Sanción:	Ningún establecimiento registrado, sujeto a las GPA, podrá operar sin el Certificado Ambiental. Por no contar con el Certificado Ambiental > 2 RBUM (Remuneración Básica Unificada Mínima) Por incumplir Acta de Compromiso > > 2 RBUM (Remuneración Básica Unificada Mínima)
Trámite:	Solicitar a la respectiva Coordinación Ambiental Zonal > 1. Verificación de Cumplimiento de la GPA. 2. Informe de cumplimiento. 3. Emisión de Certificado Ambiental

NOTA: Para el caso de los establecimientos que deben cumplir con la Guía de Prácticas Ambientales (GPA), deben acudir hasta el 12 de enero del 2006 a su respectiva Coordinación / Administración Zonal del Municipio para suscribir la Acta de Compromiso correspondiente, con lo cual se amplía el plazo hasta el 12 de abril para la implementación y cumplimiento cabal de lo dispuesto en la GPA.



FEDERACION HOTELERA DEL ECUADOR –AHOTEC-

Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento ®

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

NOVENO DIGITO DEL RUC	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA			ICE Y RETENCIONES EN LA FUENTE	IMPUESTO A LA RENTA Y DECLARACION PATRIMONIAL		ANTICIPOS IMPUESTO A LA RENTA	
	MENSUAL	SEMESTRAL			PERSONAS NATURALES	SOCIEDADES	1er. ANTICIPO	2do. ANTICIPO
		1er. SEMESTRE	2do SEMESTRE					
1	10 del mes siguiente	10 de julio	10 de enero	10 del mes siguiente	10 de marzo	10 de abril	10 de julio	10 de septiembre
2	12 del mes siguiente	12 de julio	12 de enero	12 del mes siguiente	12 de marzo	12 de abril	12 de julio	12 de septiembre
3	14 del mes siguiente	14 de julio	14 de enero	14 del mes siguiente	14 de marzo	14 de abril	14 de julio	14 de septiembre
4	16 del mes siguiente	16 de julio	16 de enero	16 del mes siguiente	16 de marzo	16 de abril	16 de julio	16 de septiembre
5	18 del mes siguiente	18 de julio	18 de enero	18 del mes siguiente	18 de marzo	18 de abril	18 de julio	18 de septiembre
6	20 del mes siguiente	20 de julio	20 de enero	20 del mes siguiente	20 de marzo	20 de abril	20 de julio	20 de septiembre
7	22 del mes siguiente	22 de julio	22 de enero	22 del mes siguiente	22 de marzo	22 de abril	22 de julio	22 de septiembre
8	24 del mes siguiente	24 de julio	24 de enero	24 del mes siguiente	24 de marzo	24 de abril	24 de julio	24 de septiembre
9	26 del mes siguiente	26 de julio	26 de enero	26 del mes siguiente	26 de marzo	26 de abril	26 de julio	26 de septiembre
0	28 del mes siguiente	28 de julio	28 de enero	28 del mes siguiente	28 de marzo	28 de abril	28 de julio	28 de septiembre

Notas:

(1) La Declaración Patrimonial es obligatoria únicamente para las personas naturales cuyo monto de activos totales al primero de enero de cada año, supere los 100.000 dólares estadounidenses.

(2) Las declaraciones patrimoniales correspondientes a los años 2008 y 2009 se presentarán en el mes de mayo del 2009, considerando el noveno dígito de la cédula de ciudadanía o identidad (1 el 10, 2 el 12, 3 el 14, 4 el 16, 5 el 18, 6 el 20, 7 el 22, 8 el 24, 9 el 26 y 0 el 28 del mes de mayo)

ANEXOS TRANSACCIONALES

NOVENO DIGITO DEL RUC	FECHAS DE VENCIMIENTO DE ANEXOS		
	Anexo Transaccional	Anexos RDEP	Anexos ICE
	MES SUBSIGUIENTE	AÑO SIGUIENTE	TRIMESTRE SIGUIENTE
1	10	10 de febrero	10 de enero – abril – julio – octubre
2	12	12 de febrero	12 de enero – abril – julio – octubre
3	14	14 de febrero	14 de enero – abril – julio – octubre
4	16	16 de febrero	16 de enero – abril – julio – octubre
5	18	18 de febrero	18 de enero – abril – julio – octubre
6	20	20 de febrero	20 de enero – abril – julio – octubre
7	22	22 de febrero	22 de enero – abril – julio – octubre
8	24	24 de febrero	24 de enero – abril – julio – octubre
9	26	26 de febrero	26 de enero – abril – julio – octubre
0	28	28 de febrero	28 de enero – abril – julio – octubre
INTERNET	Último día del mes		



FEDERACION HOTELERA DEL ECUADOR –AHOTEC-

Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento ®

DECIMACUARTA REMUNERACIÓN

Base legal: Código del Trabajo (Art. 113 > reforma sg. R.O. No. 75 del 2.05.2007 > Ley No. 2007-77)
Plazo: hasta el 15 de marzo en las regiones de la Costa e Insular
hasta el 15 de agosto en las regiones de la Sierra y Oriente.
Obligación: Pagar Décimo Cuarto Sueldo

“Art. 113.- Derecho a la decimacuarta remuneración.- Los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, una bonificación anual equivalente a una remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general y una remuneración básica mínima unificada de los trabajadores del servicio doméstico, respectivamente, vigentes a la fecha de pago, que será pagada hasta el 15 de marzo en las regiones de la Costa e Insular; y, hasta el 15 de agosto en las regiones de la Sierra y Amazónica. Para el pago de esta bonificación se observará el régimen escolar adoptado en cada una de las circunscripciones territoriales.

La bonificación a la que se refiere el inciso anterior se pagará también a los jubilados por sus empleadores, a los jubilados del IESS, pensionistas del Seguro Militar y de la Policía Nacional.

Si un trabajador, por cualquier causa, saliere o fuese separado de su trabajo antes de las fechas mencionadas, recibirá la parte proporcional de la decimacuarta remuneración al momento del retiro o separación.”

PRESENTAR PLANILLA DE PAGO 14to. SUELDO

Base Legal: Reglamento sobre información del Pago de Remuneraciones Adicionales y Utilidades (Art. 5)
Reglamento para el pago y legalización de la 13ra., 14ta. Remuneraciones y del 15 % de participación de Utilidades. (Acdo. 366 R.O. 285 de 6/Jun/2006) Art. 4.
Plazo: hasta el 30 de abril en las regiones de la Costa e Insular
hasta el 30 de septiembre en las regiones de la Sierra y Oriente
Obligación: Presentar en Dirección, Subdirección o Inspectorías del Trabajo, Reporte de pago del Décimo Cuarto Sueldo

DECIMATERCERA REMUNERACIÓN O BONO NAVIDEÑO

Base legal: Código del Trabajo (Art. 111)
Plazo: hasta el 24 de diciembre
Obligación: Pagar Décimo Tercer Sueldo

“ Art. 111.- Derecho a la decimatercera remuneración o bono navideño.- Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen, hasta el veinticuatro de diciembre de cada año, una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario.

La remuneración a que se refiere el inciso anterior se calculará de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 95 de este Código.

(Art. 95.- Sueldo o salario y retribución accesoría.- Para el pago de indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entiende como remuneración todo lo que el trabajador reciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que percibiere por trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios, el aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuando lo asume el empleador, o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio.

Se exceptúan el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales, la décima tercera, décima cuarta y décima quinta remuneraciones, la compensación salarial y la bonificación complementaria, y el beneficio que representan los servicios de orden social.)

Art. 112.- Exclusión de la decimatercera remuneración.- El goce de la remuneración prevista en el artículo anterior no se considerará como parte de la remuneración anual para el efecto del pago de aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, ni para la determinación del fondo de reserva y jubilación, ni para el pago de las indemnizaciones y vacaciones prescritas en este Código. Tampoco se tomará en cuenta para el cálculo del impuesto a la renta del trabajo. ”

PRESENTAR PLANILLA DE PAGO 13er. SUELDO

Base Legal: Reglamento sobre información del Pago de Remuneraciones Adicionales y Utilidades (Art. 5)
Reglamento para el pago y legalización de la 13ra., 14ta. Remuneraciones y del 15 % de participación de Utilidades (Acdo. 366 R.O. 285 de 6/Jun/2006) Art. 2.
Plazo: hasta el 8 de enero del año siguiente
Obligación: Presentar en Dirección, Subdirección o Inspectorías del Trabajo, Reporte de pago del Décimo Tercer Sueldo

FONDO DE RESERVA

Base legal: Código del Trabajo (Art. 201)
Plazo: hasta el 30 de septiembre
Obligación: Pagar Fondos de Reserva al IESS



FEDERACION HOTELERA DEL ECUADOR –AHOTEC-

Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento ®

“ Art. 196.- Derecho al fondo de reserva.- Todo trabajador que preste servicios por más de un año tiene derecho a que el empleador le abone una suma equivalente a un mes de sueldo o salario por cada año completo posterior al primero de sus servicios. Estas sumas constituirán su fondo de reserva o trabajo capitalizado.

El trabajador no perderá este derecho por ningún motivo.

La determinación de la cantidad que corresponda por cada año de servicio se hará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95.”

(Art. 95.- Sueldo o salario y retribución accesorio.- Para el pago de indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entiende como remuneración todo lo que el trabajador reciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que percibiere por trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios, el aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuando lo asume el empleador, o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio.

Se exceptúan el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales, la décima tercera, décima cuarta y décima quinta remuneraciones, la compensación salarial y la bonificación complementaria, y el beneficio que representan los servicios de orden social.)

Todo empleador de carácter privado y público tiene la obligación legal de depositar en el IESS los fondos de reserva por cada uno de los trabajadores que estén a su cargo o servicio, por más de un año, el depósito corre a partir del segundo año.

Los empleadores depositarán en el IESS, sección A Privados y Obreros hasta el 30 de septiembre de cada año y su cómputo corre desde el 1 de julio del año anterior hasta el 30 junio del año posterior. Para los servidores públicos se depositará en el IESS hasta el 30 de marzo de cada año. Su período corre del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año. El fondo de reserva equivale a la doceava parte de la remuneración percibida por el trabajador durante un año de servicio, su cómputo es de acuerdo al Art. 95 del Código del Trabajo.

PAGAR 15 % UTILIDADES A EMPLEADOS

Base legal: Código del Trabajo (Art. 97 y 105)
Reglamento para el pago y legalización de la 13ra., 14ta. Remuneraciones y del 15 % de participación de Utilidades (Acdo. 366 R.O. 285 de 6/Jun/2006) Arts. 5 al 21
Plazo: hasta el 15 de abril
Obligación: Pagar Utilidades a empleados

PRESENTAR PLANILLA DE PAGO 15 % UTILIDADES

Base legal: Código del Trabajo (Art. 105)
Reglamento para el pago y legalización de la 13ra., 14ta. Remuneraciones y del 15 % de participación de Utilidades (Acdo. 366 R.O. 285 de 6/Jun/2006) Arts. 5 al 21. - Reforma Reg. (Acdo. 029 . R.O 37 de 9/Mar/2007)
Plazo: hasta el 30 de abril
Obligación: Pagar Utilidades a empleados

UNIFORMES PARA EL PERSONAL

Base legal: Código del Trabajo (Art. 42, No. 29)
Obligación: Suministrar cada año uniformes para el personal

REMUNERACIONES A EMPLEADOS

Base legal: Código del Trabajo (Arts. 83, 86, 87 y 96)
Plazo: último día del mes
Obligación: Pagar Remuneraciones a empleados

APORTES SEGURO SOCIAL EMPLEADOS

Base legal: Código del Trabajo (Art. 42)
Plazo: hasta el 15 de cada mes
Obligación: Pagar al IESS planilla de aportes del seguro social de empleados (patronal y personal)
Pagar al IESS planilla de descuento por préstamos de empleados

REPARTIR 10 % POR SERVICIO

Base legal: Decreto No. 1269, R.O. 295 de 25/10/71 (vigente > crea el 10 %); Ley 2002-97 (Ley de Turismo reforma Decreto 1269), R.O. 733 Sup. de 27/12/02 (vigente); Acuerdo No. 0007 – MINTRA (Reglamento), R.O. 36 de 8/03/07 (vigente > reglamenta recaudación, control y reparto)
Plazo: hasta el 15 del mes siguiente al cual corresponde el pago
Obligación: Repartir 10 % por servicios a los empleados (Ver Informativo)

PRESENTAR PLANILLA DE PAGO 10 % POR SERVICIO

Base legal: Acuerdo No. 0007 (Reglamento), R.O. 36 de 8/03/07 (vigente > reglamenta recaudación, control y reparto)
Plazo: En las fechas que se entrega el reporte por pago del 13ro., 14to. y Utilidades. (ver cuadro)
Obligación: Entregar copias de las planillas de pago del 10 % por servios en Inspectorías de Trabajo de su respectiva jurisdicción (Ver Informativo)



FEDERACION HOTELERA DEL ECUADOR –AHOTEC-

Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento ®

FECHAS DE ENTREGA DE COPIAS DE PLANILLAS DE PAGO DEL 10 % SERVICIOS – TIP
EN LAS DIRECCIONES, SUBDIRECCIONES O INSPECTORÍAS DEL TRABAJO

Años	Se entrega	Para Costa e Insular	Para Sierra y Oriente
2007	Con declaración Utilidades	Planillas de enero a marzo / 2007, entregar hasta el 30 / Abril / 2007	
	Con declaración 14to. Sueldo	-	Planillas de abril a agosto / 2007, entregar hasta el 30 / Septiemb/ 2007
2008	Con declaración 13er. Sueldo	Planillas de abril a noviembre del 2007, entregar hasta el 8 / Enero / 2008	Planillas de septiembre a noviembre del 2007, entregar hasta el 8 / Enero / 2008
	Con declaración Utilidades	Planillas de diciembre 2007 a marzo 2008, entregar hasta 30 / Abril / 2008	
	Con declaración 14to. Sueldo	-	Planillas de abril a agosto / 2008, entregar hasta el 30 / Septiemb/ 2008
2009	Con declaración 13er. Sueldo	Planillas de abril a noviembre del 2008, entregar hasta el 8 / Enero / 2009	Planillas de septiembre a noviembre del 2008, entregar hasta El 8 / Enero / 2009

NOTAS:

- Los establecimientos que no hayan entregado en el 2007 las planillas del 10 % en las Inspectorías de Trabajo, deberán hacerlo hasta el próximo 8 de enero del 2008, junto con el reporte del 13er. Sueldo.
- Este cuadro fue elaborado por AHOTEC para facilitar el cumplimiento de esta obligación.

APLICAR PORCENTAJE DE DISCAPACITADOS EN NOMINA

Base legal: Ley Reformatoria al Código del Trabajo / Registro Oficial No. 198 Del 30 de Enero de 2006.
Ley sobre Discapacidades / Reglamento General a la Ley sobre Discapacidades

Plazo: 2007 > 1% / 2008 > 2 % / 2009 > 3 % / 2010 > 4 % - Ver cuadro

Obligación: Contratar trabajadores discapacitados

Sanción: 10 RBMU (Remuneración Básica Unificada Mínima) > US\$ 2000,00 para el 2008

NÚMERO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE SE DEBE CONTRATAR	
Obligación	Periodo
Si la empresa tiene 25 trabajadores, 1 discapacitado	del 31 de enero del 2006 al 30 de enero del 2007
Por cada 100 trabajadores, 1 discapacitado	del 31 de enero del 2007 al 30 de enero del 2008
Por cada 100 trabajadores, 2 discapacitados	del 31 de enero del 2008 al 30 de enero del 2009
Por cada 100 trabajadores, 3 discapacitados	del 31 de enero del 2009 al 2 de enero del 2010
Por cada 100 trabajadores, 4 discapacitados	del 31 de enero del 2010 en adelante

NOTA: Este cuadro fue elaborado por AHOTEC para una mejor comprensión de esta obligación.

TENER DISPENSADOR DE PRESERVATIVOS

Base legal: Acdo. 396 de 5 /01/2007; Acdo. 299 de 20/06/2007 (reforma el Acdo. 396); Acdo. 680 de 12/11/2007 (reforma el Acdo. 299) > Art. 2, literal b); Arts. 14 y 16

Plazo: dentro de los 180 primeros días de cada año. Para el 2008 hasta el 28 de junio. (El control del cumplimiento de esta obligación se realizará conjuntamente con el control sanitario del 2008).

Obligación: Tener un dispensador de preservativos en el baño público del establecimiento, a costa del usuario

CONTRIBUCIÓN 1 X MIL A LOS ACTIVOS FIJOS (FMPTE)

Base legal: Ley de Turismo (Art. 40) y su Reglamento General de Aplicación (Art. 77)

Plazo: hasta el 31 de julio de cada año

Obligación: Pagar en el Ministerio de Turismo la contribución del 1 por mil a los activos fijos

CONTRIBUCIÓN 1 X MIL ACTIVOS REALES

Base legal: Ley de Compañías (Arts. 449. 450 y 451)

Plazo: hasta el 30 de septiembre de cada año

Obligación: Pagar contribución a la Superintendencia de Compañías (1 por mil a los activos reales) al año de funcionamiento

Nota: Nueva Tabla para 2008 / R.O. 401 DE 12.08.08 / (ver Circular AHOTEC 073-2008)

PRESENTAR BALANCES

Base legal: Ley de Compañías (Art. 20)

Plazo: hasta el 30 de abril de cada año

Obligación: Presentar a la Superintendencia de Compañías Balance Anual, estado de Pérdidas y Ganancias; memorias e informes de los administradores y de organismos de vigilancia; nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas.



FEDERACION HOTELERA DEL ECUADOR –AHOTEC-

Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento ®

IMPUESTO A LOS ACTIVOS TOTALES (1,5 X MIL)

Base legal: Ley 006 de Control Tributario Financiero (Arts. 32 y 34)
Plazo: hasta 30 días laborables después de la fecha límite establecida para la declaración del impuesto a la renta.
Obligación: Pagar al respectivo Municipio (1,5 por mil a los activos totales)

IMPUESTO PREDIAL

Base Legal: Ley de Régimen Municipal; y, Código Municipal del respectivo Cantón
Plazo: hasta el 31 de junio (sin recargos)
Obligación: Pagar al respectivo Municipio el Impuesto Predial

MATRICULACIÓN DE VEHÍCULOS

Base Legal: Ley Impuesto a los Vehículos (Art. 8)
Plazo: hasta el 31 de julio (sin recargos)
Obligación: Matricular vehículos en respectiva Jefatura Provincial de Tránsito

REVISION TECNICA VEHICULAR (solo QUITO)

Base legal: Ordenanza Metropolitana 146 "Del Medio Ambiente". Capítulo. III: Para el control de la contaminación vehicular.
Plazo: Los vehículos que circulen en el Distrito Metropolitano de Quito de propiedad pública o privada, deberán ser sometidos a la revisión técnica vehicular conforme al siguiente calendario, dependiendo del último dígito de la placa: 0 en marzo, 1 en abril, 2 en mayo, 3 en junio, 4 en julio, 5 en agosto, 6 en septiembre, 7 en octubre, 8 en noviembre, 9 en diciembre
Obligación: Realizar la Revisión Técnica Vehicular
Sanción: Multa mensual acumulativa de USD \$ 10,00 (Art. II.379)

CONTRATAR SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO (SOAT) PARA VEHICULOS

Base legal: Ley de Tránsito y Transporte Terrestre / Reglamento para el SOAT.
Plazo: Hasta el 31 de marzo de cada año
Obligación: Contratar SOAT con empresas aseguradoras
Sanción: No podrá matricular vehículos

DERECHOS AUTORES Y COMPOSITORES

Base Legal: Ley de Propiedad Intelectual; Pliego Tarifario: Res 009 (R.O. 290 de 22/03/01)
Plazo: hasta el 30 de abril (con descuento - Convenio)
Obligación: Pagar a SAYCE derechos por difusión pública de música (Consultar Convenio FENACAPTUR-SAYCE)

DERECHOS PRODUCTORES DE FONOGRAMAS

Base Legal: Ley de Propiedad Intelectual; Pliego Tarifario: Res. 021 (R.O. 653 de 2/09/02)
Plazo: hasta el 30 de abril (con descuento - Convenio)
Obligación: Pagar a SOPROFON derechos de productores de fonogramas ([Consultar Convenio AHOTEC-SOPROFON](#))

REPORTES ESTADISTICOS

Base Legal: Ley de Turismo (Art. 57); Reglamento de Aplicación Ley de Turismo (Art. 58); Ley de Cámaras de Turismo y su Reglamento
Plazo: hasta el 10 de cada mes
Obligación: Remitir al Ministerio de Turismo ó Gerencias Regionales o Provinciales la información estadística de ocupación

REPORTES DE HUESPEDES

Base Legal: Código Penal (Art. 605, No. 1 y 2); Ley de Migración (Art 32)
Plazo: Diario
Obligación: Remitir reporte de huéspedes a: Intendencia General de Policía; Dirección Provincial de Salud; Policía Técnica Judicial; Migración; Dirección Nacional de Investigación; Seguridad Pública; INTERPOL (Consultar formato de reporte)
El reporte de huéspedes debe contener al menos la siguiente información: No. habitación ocupada por el huésped, Nombres y Apellidos del huésped, No. de cédula o pasaporte, nacionalidad, domicilio, procedencia, estado civil, profesión, clase de visa otorgada por Migración, fecha y hora de ingreso, fecha y hora de salida.

IMPUESTO POR ESPECTÁCULOS PUBLICOS

Base Legal: Ley Orgánica de Régimen Municipal (Art. 378)
Obligación: Pagar diez por ciento sobre el valor del precio de las entradas vendidas de los espectáculos públicos



FEDERACION HOTELERA DEL ECUADOR –AHOTEC-

Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento ®

TASA SERVICIOS TURISTICOS

Base Legal: Ordenanza 243 – Municipio de Quito (R.O. 290 de 7/03/08)

Plazo: Mensual (hasta el 15 del mes siguiente)

Obligación: Los titulares de los establecimientos de alojamiento turístico deberán recaudar, declarar y pagar las tasas recaudadas en el mes inmediatamente anterior al de la fecha de declaración. Los titulares de los establecimientos turísticos registrarán en los comprobantes de venta, al momento de su emisión, separadamente y luego de las liquidaciones tributarias pertinentes, la tasa devengada, y efectuarán la correspondiente recaudación del valor de las tasas. No se aplicará el impuesto al valor agregado sobre el monto de la tasa generada.

Los titulares de los establecimientos turísticos transferirán directamente los valores recaudados por concepto de la tasa de alojamiento a la cuenta que se habilite para el Fondo de Promoción y Desarrollo Turístico del Distrito Metropolitano de Quito. Esta obligación habrá de cumplirse hasta el día 15 de cada mes por los valores recaudados en el mes inmediatamente anterior a la fecha de declaración.

Cuando el contribuyente pague la tasa por medio de tarjeta de crédito, los cargos que aplica el administrador de la tarjeta de crédito o quien lo represente serán descontados del valor recaudado.

Cuota: Las tasas deben exigirse por aplicación de una tarifa fija por el número de pernотaciones que se haga en los establecimientos de alojamiento turístico. La cuota se determinará de acuerdo con la siguiente tabla:

- Establecimientos de lujo	USD/pernoctación = 2,00
- Establecimientos de primera categoría	USD/pernoctación = 1,00

Los recursos económicos que provengan de la aplicación de la tasa ingresarán al Fondo de Promoción y Desarrollo Turístico del Distrito Metropolitano de Quito.

Establecimientos obligados: El tributo se causa en razón del número de pernотaciones, contadas por número de noches y por habitación ocupada, que haya hecho el usuario en los siguientes tipos y subtipos de establecimientos de alojamiento:

- Hoteles de 5 estrellas o lujo y Hoteles de 4 estrellas o primera categoría; y,
- Hoteles residencia de 4 estrellas o primera categoría;
- Hotel apartamento de 4 estrellas o primera categoría;
- Hostal de 3 estrellas o primera categoría;
- Hostal residencia de 3 estrellas o primera categoría; y,
- Hosterías de 3 estrellas o 1ra. categoría; todos situados dentro del territorio del D.M. de Quito.

Se entiende por pernотación cada noche que una habitación sea ocupada en el establecimiento. Se considerará que una habitación ha sido ocupada en el establecimiento, al menos por una noche (una pernотación), desde el registro de ingreso del usuario, aun cuando se hubiese registrado la salida del usuario en el mismo día.

No se genera la tasa en el caso de alojamiento de cortesía o por concesión de gratuidades.

“Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento “

Investigación y Elaboración: Diego Utreras Hidalgo, Director Ejecutivo AHOTEC

Fuente: Registros Oficiales, Archivos AHOTEC

La reproducción total o parcial de este documento está permitida, previa autorización del Autor.

Derechos reservados 2009 ®

Guía de Trámites para la Instalación y Formalización de Establecimientos Turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito





PRESENTACIÓN



La Corporación Metropolitana de Turismo (CMT) es una entidad de derecho privado con finalidad social y sin fines de lucro, que tiene como objetivo fundamental posicionar a Quito como destino turístico de primer orden en América Latina; y planificar, normar y promover la actividad turística como uno de los ejes de desarrollo de la ciudad.

Un estudio realizado por la CMT, en febrero del 2008, indica que la formalización de los establecimientos es uno de los principales problemas que enfrentan los propietarios al momento de instalar sus negocios. En este contexto la CMT presenta la ***Guía de Trámites para la Instalación y Formalización de Establecimientos Turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)***, que tiene como objetivo facilitar la obtención de los distintos permisos de funcionamiento que se requieren para establecer y formalizar las actividades turísticas en la capital.

Esta Guía es una herramienta práctica que indica de manera explícita el procedimiento a seguir y los requisitos necesarios para obtener cada permiso. Detalla además las entidades a las que tiene que acudir, los horarios de atención, direcciones y teléfonos de dichas instituciones; así como el costo y tiempo que el usuario deberá invertir en cada trámite.

SECCIÓN 1

EMPRESAS SEGÚN SU MARCO JURÍDICO

De manera general y según su marco jurídico, las empresas se clasifican en:

1. **Empresas Civiles:**

Son aquellas que requieren de un acto de registro formal legal, en el que intervienen una o más personas ante un Juez de lo Civil o un Notario Público, para realizar cualquier actividad no prohibida por la ley. Estas empresas necesitan elaborar una escritura pública y están en la obligación de cumplir con los registros generales para la obtención de los permisos de funcionamiento.

2. **Empresas mercantiles:**

Son aquellas que se constituyen para realizar actos de comercio y que previamente deben cumplir con solemnidades que exige el código de comercio y la ley de compañías, como son: escritura pública de constitución de la compañía; aprobación en la Superintendencia de Compañías; depósito de un monto de dinero en una cuenta bancaria; inscripción en el Registro Mercantil; afiliación a una de las Cámaras (opcional); además de cumplir con los registros generales para la obtención de los permisos de funcionamiento.

Las principales empresas mercantiles que existen son:

a. Las empresas de Responsabilidad Limitada.-

Son aquellas conformadas con dos socios como mínimo y con un máximo de quince. El capital suscrito mínimo para constituir esta empresa es de 400 USD.

b. Las empresas de Sociedad Anónima.-

Son aquellas conformadas con dos o más accionistas. El capital suscrito mínimo para constituir esta empresa es de 800 USD.

c. Las empresas Unipersonales.-

Son aquellas conformadas por una sola persona (gerente – propietario) con capacidad legal para realizar actos de comercio y no puede tener bajo ningún concepto copropietarios. El capital lo constituye el monto que el gerente-propietario destine a la empresa, esta cantidad no puede ser inferior al producto de multiplicar la remuneración mínima unificada (que actualmente es de 200 USD) por 10.

SECCIÓN 2

ESTABLECIMIENTOS SEGÚN SU ACTIVIDAD

Dentro del DMQ, las actividades turísticas expuestas en la ley de turismo son controladas y supervisadas por la Corporación Metropolitana de Turismo (CMT). Las actividades turísticas se clasifican en:

1. Agencias de Viajes

Estos establecimientos deben constituirse como empresas mercantiles (Ver Sección 1, numeral 2). En esta categoría están incluidas las agencias de viajes que prestan servicios como:

- Agencias de viajes internacionales
- Agencias de viajes operadoras
- Agencias de viajes mayoristas

2. Alimentos y Bebidas

Sus propietarios pueden ser personas naturales o jurídicas (Ver Sección 4, numeral 2). En esta categoría están:

- Restaurantes
- Cafeterías
- Fuentes de soda
- Bares
- Drives inn

3. Alojamiento

Sus propietarios pueden ser personas naturales o jurídicas (Ver Sección 4, numeral 2). Esta categoría se divide en servicios hoteleros y extrahoteleros; estos últimos requieren permisos transitorios ya que sus negocios sólo funcionan en temporadas altas de turismo. Dentro de estos servicios están:

Hoteleros

- Hoteles
- Moteles
- Hoteles residencia
- Hosterías

- Hoteles apartamentos
- Cabañas
- Hostales
- Refugios
- Hostales residencias
- Paradores
- Pensiones
- Albergues

Extrahoteleros

- Apartamentos turísticos
- Campamentos de turismo
- Ciudades vacacionales

4. Recreación, Diversión y Esparcimiento

Sus propietarios pueden ser personas naturales o jurídicas (Ver Sección 4, numeral 2).
Dentro de esta categoría están:

- Termas y balnearios
- Centros de convenciones
- Salas de recepciones y de banquetes
- Discotecas
- Boleras
- Casinos
- Salas de baile
- Pistas de patinaje
- Salas de juego
- Peñas
- Centros de recreación turística
- Hipódromos y picaderos

5. Transporte Turístico

Sus propietarios pueden ser personas naturales o jurídicas (Ver Sección 4, numeral 2).
Dentro de esta categoría están:

- Líneas de transporte aéreo: nacional e internacional.
- Líneas de transporte marítimas y fluviales: nacionales e internacionales.
- Empresas de transporte terrestre: internacional y nacional, que determine el directorio.
- Empresas que arriendan medios de transporte aéreo, marítimo, fluvial o terrestre.

SECCIÓN 3

PASOS PARA FORMALIZAR SU ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO

¿Cómo formalizar un establecimiento turístico según la actividad que realiza?

Si desea formalizar una Agencia de Viajes, usted necesita seguir los siguientes pasos:

PASOS	DOCUMENTO *	LUGAR, TIEMPO Y COSTO	✓
Paso 1	Legalización del contrato de arrendamiento	Juzgados del Inquilinato: 2 días laborables – 5 USD, o Notaría: 30 minutos – 60 USD aprox.	<input type="checkbox"/>
Paso 2	RUC (Persona natural o jurídica)	SRI: 30 Minutos – Gratuito.	<input type="checkbox"/>
Paso 3	Resultado de búsqueda fonética	IEPI: 20 minutos – 21,20 USD aprox.	<input type="checkbox"/>
Paso 4	Informe de regulación metropolitana (sólo en caso que requiera obtener el permiso de publicidad exterior)	Administración Zonal del establecimiento: 3 días laborables – 2 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 5	Patente municipal	Administración Zonal del establecimiento: 1 hora – Varía según el capital del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 6	Permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos	Cuerpo de Bomberos de Quito: 11 días laborables – 1 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 7	Certificado de registro provisional	CMT: 25 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 8	Tasa de turismo	CMT: 8 días laborables – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 9	Certificado de registro definitivo y LUAF	CMT: 25 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 10	Permiso para la instalación de publicidad exterior	MDMQ: 15 días laborables – Varía según la dimensión de la publicidad.	<input type="checkbox"/>
Paso 11	Certificado de derechos patrimoniales de autor de las obras	SAYCE: 15 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 12	Certificado de derechos de producción y reproducción de fonogramas	SOPROFON: 15 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>

• Para disminuir el tiempo, usted puede iniciar el proceso realizando de manera simultánea los pasos 1, 3 y 4.

* Para conocer cómo obtener cada documento, remítase a la sección DOCUMENTOS.

Si desea formalizar un establecimiento de Alimentos y Bebidas, usted necesita seguir los siguientes pasos:

PASOS	DOCUMENTO *	LUGAR, TIEMPO Y COSTO	✓
Paso 1 ●	Legalización del contrato de arrendamiento	Juzgados del Inquilinato: 2 días laborables – 5 USD, o Notaría: 30 minutos – 60 USD aprox.	<input type="checkbox"/>
Paso 2	RUC (Persona natural o jurídica)	SRI: 30 Minutos – Gratuito.	<input type="checkbox"/>
Paso 3 ●	Resultado de búsqueda fonética	IEPI: 20 minutos – 21,20 USD aprox.	<input type="checkbox"/>
Paso 4 ●	Informe de regulación metropolitana	Administración Zonal del establecimiento: 3 días laborables – 2 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 5	Patente municipal	Administración Zonal del establecimiento: 1 hora – Varía según el capital del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 6	Permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos	Cuerpo de Bomberos de Quito: 11 días laborables – 1 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 7	Permiso de uso de suelo	Administración Zonal del establecimiento: 15 días laborables – 1,70 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 8	Certificado de registro provisional	CMT: 25 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 9	Tasa de turismo	CMT: 8 días laborables – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 10	Certificado de registro definitivo y LUAF	CMT: 25 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 11	Permiso sanitario	Dirección Provincial de Salud: 20 días laborables – Varía según categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 12	Permiso de medio ambiente	Dirección Metropolitana Ambiental: 15 días laborables – 40,20 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 13	Permiso para la instalación de publicidad exterior	MDMQ: 15 días laborables – Varía según la dimensión de la publicidad.	<input type="checkbox"/>
Paso 14	Certificado de derechos patrimoniales de autor de las obras	SAYCE: 15 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 15	Certificado de derechos de producción y reproducción de fonogramas	SOPROFON: 15 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>

● Para disminuir el tiempo, usted puede iniciar el proceso realizando de manera simultánea los pasos 1, 3 y 4.

* Para conocer cómo obtener cada documento, remítase a la sección DOCUMENTOS.

Si desea formalizar un establecimiento de Alojamiento, usted necesita seguir los siguientes pasos:

PASOS	DOCUMENTO *	LUGAR, TIEMPO Y COSTO	✓
Paso 1 ●	Legalización del contrato de arrendamiento	Juzgados del Inquilinato: 2 días laborables – 5 USD, o Notaría: 30 minutos – 60 USD aprox.	<input type="checkbox"/>
Paso 2	RUC (Persona natural o jurídica)	SRI: 30 Minutos – Gratuito.	<input type="checkbox"/>
Paso 3 ●	Resultado de búsqueda fonética	IEPI: 20 minutos – 21,20 USD aprox.	<input type="checkbox"/>
Paso 4 ●	Informe de regulación metropolitana	Administración Zonal del establecimiento: 3 días laborables – 2 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 5	Patente municipal	Administración Zonal del establecimiento: 1 hora – Varía según el capital del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 6	Permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos	Cuerpo de Bomberos de Quito: 11 días laborables – 1 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 7	Permiso de uso de suelo	Administración Zonal del establecimiento: 15 días laborables – 1,70 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 8	Certificado de registro provisional	CMT: 25 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 9	Tasa de turismo	CMT: 8 días laborables – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 10	Certificado de registro definitivo y LUAF	CMT: 25 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 11	Permiso sanitario	Dirección Provincial de Salud: 20 días laborables – Varía según categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 12	Permiso de medio ambiente	Dirección Metropolitana Ambiental: 15 días laborables – 40,20 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 13	Permiso para la instalación de publicidad exterior	MDMQ: 15 días laborables – Varía según la dimensión de la publicidad.	<input type="checkbox"/>
Paso 14	Certificado de derechos patrimoniales de autor de las obras	SAYCE: 15 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 15	Certificado de derechos de producción y reproducción de fonogramas	SOPROFON: 15 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>

● Para disminuir el tiempo, usted puede iniciar el proceso realizando de manera simultánea los pasos 1, 3 y 4.

* Para conocer cómo obtener cada documento, remítase a la sección DOCUMENTOS.

Si desea formalizar un establecimiento de Recreación, Diversión y Esparcimiento, usted necesita seguir los siguientes pasos:

PASOS	DOCUMENTO *	LUGAR, TIEMPO Y COSTO	✓
Paso 1	Legalización del contrato de arrendamiento	Juzgados del Inquilinato: 2 días laborables – 5 USD, o Notaría: 30 minutos – 60 USD aprox.	<input type="checkbox"/>
Paso 2	RUC (Persona natural o jurídica)	SRI: 30 Minutos – Gratuito.	<input type="checkbox"/>
Paso 3	Resultado de búsqueda fonética	IEPI: 20 minutos – 21,20 USD aprox.	<input type="checkbox"/>
Paso 4	Informe de regulación metropolitana	Administración Zonal del establecimiento: 3 días laborables – 2 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 5	Patente municipal	Administración Zonal del establecimiento: 1 hora – Varía según el capital del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 6	Permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos	Cuerpo de Bomberos de Quito: 11 días laborables – 1 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 7	Permiso de uso de suelo	Administración Zonal del establecimiento: 15 días laborables – 1,70 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 8	Certificado de registro provisional	CMT: 25 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 9	Tasa de turismo	CMT: 8 días laborables – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 10	Certificado de registro definitivo y LUAF	CMT: 25 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 11	Permiso sanitario	Dirección Provincial de Salud: 20 días laborables – Varía según categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 12	Permiso de medio ambiente	Dirección Metropolitana Ambiental: 15 días laborables – 40,20 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 13	Permiso para la instalación de publicidad exterior	MDMQ: 15 días laborables – Varía según la dimensión de la publicidad.	<input type="checkbox"/>
Paso 14	Certificado de derechos patrimoniales de autor de las obras	SAYCE: 15 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 15	Certificado de derechos de producción y reproducción de fonogramas	SOPROFON: 15 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>

● Para disminuir el tiempo, usted puede iniciar el proceso realizando de manera simultánea los pasos 1, 3 y 4.

* Para conocer cómo obtener cada documento, remítase a la sección DOCUMENTOS.

Si desea formalizar una actividad de Transporte Turístico TERRESTRE, usted necesita seguir los siguientes pasos:

PASOS	DOCUMENTO *	LUGAR, TIEMPO Y COSTO	✓
Pasos previos	Permiso de operación y habilitación de la EMMOP	EMMOP: 115 días laborables. Varía según capital de la empresa.	<input type="checkbox"/>
	Permiso de operación del CNTTT	CNTTT: 30 días laborables. Varía según el capital de la empresa.	<input type="checkbox"/>
Paso 1 ●	Legalización del contrato de arrendamiento	Juzgados del Inquilinato: 2 días laborables – 5 USD, o Notaría: 30 minutos – 60 USD aprox.	<input type="checkbox"/>
Paso 2	RUC (Persona natural o jurídica)	SRI: 30 Minutos. Gratuito	<input type="checkbox"/>
Paso 3 ●	Resultado de búsqueda fonética	IEPI: 20 minutos – 21,20 USD aprox.	<input type="checkbox"/>
Paso 4 ●	Informe de regulación metropolitana (en el caso que requiera obtener el permiso de publicidad exterior)	Administración Zonal del establecimiento: 3 días laborables – 2 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 5	Patente municipal	Administración Zonal del establecimiento: 1 hora – Varía según el capital del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 6	Permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos	Cuerpo de Bomberos de Quito: 11 días laborables – 1 USD.	<input type="checkbox"/>
Paso 7	Certificado de registro provisional	CMT: 25 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 8	Tasa de turismo	CMT: 8 días laborables. – Varía según categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 9	Certificado de registro definitivo y LUAF	CMT: 20 minutos. – Varía según categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
Paso 10	Permiso para la instalación de publicidad exterior	MDMQ: 15 días laborables. – Varía según la dimensión de la publicidad.	<input type="checkbox"/>
Paso 11	Certificado de derechos patrimoniales de autor de las obras	SAYCE: 15 minutos – Varía según la categoría del establecimiento.	<input type="checkbox"/>

● Para disminuir el tiempo, usted puede iniciar el proceso realizando de manera simultánea los pasos 1, 3 y 4.

Nota: los pasos detallados en el cuadro son exclusivamente para formalizar el servicio de transporte turístico terrestre. Para conocer los requisitos necesarios para formalizar los servicios turísticos de transporte aéreo, marítimo y fluvial, por favor contactarse con la CMT.

* Para conocer cómo obtener cada documento, remítase a la sección DOCUMENTOS.

SECCIÓN 4

DOCUMENTOS

Requisitos, permisos y obligaciones que usted necesita para formalizar un establecimiento turístico en el DMQ.

1. LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

Si su establecimiento funciona en un lugar arrendado, usted requiere legalizar el contrato de arrendamiento a través de los juzgados del inquilinato o de una notaría.

A. Legalización a través de los Juzgados de Inquilinato

Requisitos:

- > Original y 4 copias del contrato de arrendamiento.
- > Original y copia del comprobante de pago por tasa judicial. (El pago es de 5 USD y se lo realiza en la ventanilla del Produbanco ubicada en los bajos del Palacio de Justicia).
- > Original y copia de la cédula y papeleta de votación del arrendatario.

Procedimiento:

1. Ingresar los requisitos en la sala de sorteos ubicada en el segundo piso del Palacio de Justicia.
2. Averiguar en esa ventanilla en qué sala de los juzgados de inquilinato deberá retirar el contrato legalizado.
3. Retirar el contrato legalizado dentro de 48 horas, en los juzgados de inquilinato, en la sala asignada según el sorteo.

Lugar: Juzgados de inquilinato

Tiempo de entrega: 2 días laborables

Valor del trámite: 5 USD

B. Legalización a través de una Notaría

Requisitos:

- > Original y copia de la cédula y papeleta de votación del arrendatario y arrendador.
- > Contrato de arrendamiento original.
- > Presencia de las dos partes para el reconocimiento de firmas.

Procedimiento:

1. Presentar y firmar la documentación requerida ante un notario.
2. Retirar el contrato de arrendamiento legalizado.

Lugar: Cualquier Notaría de Quito

Tiempo de entrega: 20 a 30 minutos

Valor del trámite: De 60 USD en adelante

2. REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES (RUC)

A. RUC - Personas Naturales

Personas naturales: Son personas físicas, nacionales o extranjeras que realizan actividades económicas.

Requisitos:

- > Original y copia de la cédula y papeleta de votación.
- > Para extranjeros, original y copia del pasaporte con cualquier visa (excepto la de transeúnte).
- > Original y copia de la planilla de luz, agua o teléfono, de máximo tres meses atrás de la fecha actual (no es válida la de Servipagos) del: a) Domicilio actual; y b) Lugar en que realiza la actividad económica (si es el caso, adjuntar el contrato de arrendamiento legalizado, donde conste obligatoriamente el RUC del arrendador).
- > Para personas obligadas a llevar contabilidad, carta suscrita por el contador del sujeto pasivo (adjuntar copia de cédula), certificando su relación laboral o contractual con el contribuyente.

Procedimiento:

1. Tomar un turno en información.
2. Entregar los requisitos en la mesa de servicios y retirar el RUC.

B. RUC - Personas Jurídicas

Personas jurídicas: son personas nacionales o extranjeras que realizan actividades económicas, las personas jurídicas no existen físicamente pero sí legalmente; también se las conoce como empresas (Ver Sección 1).

Requisitos:

- > Formulario RUC 01 A.
- > Copia de la escritura de constitución.
- > Nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil.
- > Copia de la cédula y papeleta de votación del representante legal.
- > Original y copia de pago de agua, luz o teléfono (no es válida la de Servipagos).
- > En el caso de extranjeros, copia y original del pasaporte.

Procedimiento:

1. Tomar un turno en información.
2. Entregar los requisitos en la mesa de servicios y retirar el RUC.

Lugar: Servicio de Rentas Internas (SRI)

Tiempo de entrega: 20 a 30 minutos

Valor del trámite: Gratuito

Observaciones:

Los trámites realizados por terceros requiere: una carta de autorización simple, suscrita por el sujeto pasivo residente en el país, en la que consten nombres y apellidos completos, número de cédula y firma de quien autoriza y del autorizado. Adicional a esto, deberán adjuntar copias de cédula y papeleta de votación del sujeto pasivo y del autorizado.

3. RESULTADO DE BÚSQUEDA FONÉTICA

Requisitos:

- > Formulario de búsqueda fonética. Este formulario debe contar con una firma y número de matrícula de patrocinio de un abogado, que tiene un valor aproximado de 13 USD.
- > Comprobante de pago por concepto de búsqueda fonética. (Este valor se lo cancela en la tesorería del IEPI, ubicada en el primer piso del edificio; el monto a pagar es de 8 USD).

Procedimiento:

1. Llenar el formulario con los datos del establecimiento y del representante legal del establecimiento. (Recuerde que este formulario debe contar con una firma y número de matrícula de patrocinio de un abogado).
2. Presentar los requisitos en la mesa de servicios y retirar el resultado de búsqueda fonética.

Lugar: Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI)

Tiempo de entrega: 15 a 20 minutos

Valor del trámite: 8.20 USD (IEPI) + 13 USD aprox. (Abogado) = 21.20 USD aprox.

4. INFORME DE REGULACIÓN METROPOLITANA (IRM)

Requisitos:

- > Formulario de solicitud para obtener el IRM. (Este formulario se lo compra en la ventanilla de tesorería de la Administración Zonal a la que corresponda el establecimiento y tiene un valor de 2 USD).

- > Original y copia de la cédula y papeleta de votación del propietario o representante legal.
- > Escritura de constitución legalizada en caso de ser persona jurídica.
- > Original y copia del comprobante de pago del impuesto predial.

Procedimiento:

1. Llenar la solicitud con los datos requeridos.
2. Ingresar todos los requisitos en la ventanilla de entrega y recepción de documentos.
3. Retirar el IRM en la ventanilla de entrega y recepción de documentos, después de 3 días laborables.

Lugar: Administración Zonal a la que corresponda el establecimiento

Tiempo de entrega: 3 días laborables

Valor del trámite: 2 USD

5. PATENTE MUNICIPAL

Requisitos:

- > Formulario de declaración del impuesto de patentes. (Este formulario se lo compra en la tesorería de la Administración Zonal a la que corresponda el establecimiento y tiene un valor de 0.20 USD).
- > Original y copia de la cédula y papeleta de votación del propietario o representante legal.
- > Escritura de constitución legalizada en caso de ser persona jurídica.
- > Original y copia del RUC.
- > Clave catastral (Se la obtiene en la ventanilla de información de la Administración Zonal a la que corresponda el establecimiento).

Procedimiento:

1. Llenar el formulario con los datos requeridos.
2. Tomar un turno en información.
3. Ingresar el formulario en la ventanilla asignada en el turno. En esta ventanilla se registra el establecimiento y se le asigna un número de trámite al formulario presentado.
4. Presentar en las ventanillas de recaudación la copia del formulario en el que consta el número de trámite, pagar el valor de patente indicado por el recaudador y retirar el documento de la Patente Municipal en la misma ventanilla de recaudación.

Lugar: Administración Zonal a la que corresponda el establecimiento

Tiempo de entrega: 1 hora aprox. (Depende de la cantidad de personas que esperan ser atendidas)

Valor del trámite: Depende del capital del establecimiento

6. PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE QUITO (CBQ)

Requisitos:

- > Formulario de solicitud de inspección. (Este formulario se lo compra en la tesorería de las oficinas del CBQ y tiene un valor de 1 USD).
- > Informe favorable de inspección.
- > Copia de la Patente Municipal.

Procedimiento:

1. Llenar el formulario con los datos del establecimiento y del propietario del establecimiento.
2. Ingresar el formulario de inspección en el departamento de prevención del CBQ.
3. Esperar de 1 a 8 días laborables para la inspección. En esta visita el inspector del CBQ entregará una copia del informe favorable de inspección.
4. Retirar el permiso de funcionamiento, 3 días después de la inspección, en la dirección de operaciones. Para esto se requiere presentar la copia del informe favorable de la inspección (otorgada por el inspector durante la visita) y una copia de la Patente Municipal.

Lugar: Oficinas del Cuerpo de Bomberos de Quito

Tiempo de entrega: 8 días (inspección) + 3 días (emisión del permiso) = 11 días laborables

Valor del trámite: 1 USD

Observaciones:

Durante la inspección, si el funcionario del CBQ considera necesario, solicitará que el establecimiento cuente con un **Plan de Contingencia**; que es una herramienta de prevención y seguridad. En este caso, el CBQ proporciona asesoría gratuita para realizar el Plan, su elaboración tarda mínimo 4 días, dependiendo de la dificultad del caso. Se puede optar además por la contratación de un ingeniero en seguridad industrial para que lo desarrolle.

Recomendaciones:

Si cuenta con un medio de transporte personal, puede acudir al Cuerpo de Bomberos de Quito a las 08h00, y trasladar al inspector designado hacia el establecimiento para que realice la inspección, de esta forma se puede agilizar el proceso.

7. INFORME DE COMPATIBILIDAD DE USO DE SUELO

Requisitos:

- > Formulario de solicitud de compatibilidad de uso de suelo y formulario de solicitud del título de crédito de tasas de servicios administrativos. (Estos documen-

tos se los adquiere de manera gratuita en la ventanilla de información de la Administración Zonal a la que corresponda el establecimiento).

- > Comprobante de pago por tasas de servicios administrativos. (El valor de esta tasa es de 1.70 USD).
- > Original y copia de la Patente Municipal del año en curso o RUC.
- > Informe de Regulación Metropolitana
- > Original y copia de la cédula y papeleta de votación del propietario o representante legal del establecimiento.
- > Escritura de constitución legalizada en caso de ser persona jurídica.

Procedimiento:

1. Llenar los formularios con los datos requeridos.
2. Presentar en las ventanillas de recaudación el formulario de solicitud del título de crédito de tasas de servicios administrativos, pagar el valor señalado por el recaudador (1.70 USD) y retirar el comprobante de pago por tasas de servicios administrativos en la misma ventanilla.
3. Ingresar el formulario de solicitud de compatibilidad de uso de suelo, adjuntando el comprobante de pago por tasas de servicios administrativos, original y copia de la Patente Municipal actualizada o RUC, una copia del IRM y las copias de cédula, papeleta de votación, en la ventanilla de entrega y recepción de documentos.
4. Retirar el Informe de Compatibilidad de Uso de Suelo en la ventanilla de entrega y recepción de documentos después de 15 días laborables.

Lugar: Administración Zonal a la que corresponda el establecimiento

Tiempo de entrega: 15 días laborables

Valor del trámite: 1.70 USD

8. CERTIFICADO DE REGISTRO PROVISIONAL DE LA CMT

Requisitos Generales

- > Formulario de solicitud de inscripción. Este formulario se lo obtiene en las ventanillas de la CMT. En el caso de que exista una inspección previa al establecimiento, el inspector se encargará de llenar la solicitud y presentarla en la ventanilla de la CMT.
- > Copia certificada de la escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, en el caso de personas jurídicas.
- > Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en la oficina del registro mercantil.
- > Copia del RUC.
- > Patente Municipal.
- > Declaración de activos fijos para cancelación del uno por mil. (Solicitarlo en la ventanilla de la CMT).
- > Comprobante de pago de la tasa de registro y del uno por mil.

- a. **Requisitos adicionales para los establecimientos de Alimentos y Bebidas / Alojamiento / Recreación, Diversión y Esparcimiento:**
- > Copia de la cédula y de la papeleta de votación del propietario o representante legal.
 - > Inventario valorado de maquinaria, muebles, enseres y equipos; firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal sobre los valores declarados.
- b. **Requisitos adicionales para las Agencias de Viajes:**
- > 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:
 - *Para agencias de viajes mayoristas:* el equivalente a 4.000 USD. Si tuviere más de una sucursal, deberá aumentar su activo real en el equivalente a 650 USD para cada sucursal a partir de la principal.
 - *Para agencias de viajes internacionales:* el equivalente a 6.000 USD. Si tuviere más de una sucursal, deberá aumentar su activo real en el equivalente a 1.000 USD para cada sucursal a partir de la principal.
 - *Para agencias de viajes operadoras:* el equivalente a 8.000 USD. Si tuviere más de una sucursal, deberá aumentar su activo real en el equivalente a 1.000 USD para cada sucursal a partir de la principal.
 - > Nómina del personal, hoja de vida y copia del título académico del representante legal. Cuando el representante legal de la compañía no posea título académico de nivel superior o la experiencia continua de al menos seis años a nivel ejecutivo en actividades turísticas; la agencia de viajes deberá contratar una persona permanente que cumpla 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.
- c. **Requisitos adicionales para la actividad de Transporte Turístico:**
- > Copia de la cédula y papeleta de votación del propietario o representante legal.
 - > Fotocopia de la matrícula o título de propiedad de cada uno de los vehículos, en caso de transporte terrestre.

Procedimiento

1. Llenar el formulario de solicitud de inscripción. (En caso de inspección previa no se requiere el formulario de solicitud de inscripción, ya que éste es presentado directamente por el supervisor en las ventanillas de la CMT).
2. Ingresar la carpeta con los requisitos generales y adicionales (según la actividad de su establecimiento, ver Sección 4, numeral 8), descritos anteriormente, en la ventanilla de la CMT.
3. Retirar de manera inmediata el Registro Provisional, en la ventanilla de la CMT.

Lugar:

1. CMT. García Moreno 1201 y Mejía
2. Administración Zona Norte (Amazonas y Pereira)
3. Oficinas de CAPTUR (Patria y Amazonas Ed. COFIEC 3 piso)

Tiempo de entrega: De 15 a 25 minutos

Valor del trámite: Depende de la categoría del establecimiento

9. TASA DE TURISMO

Requisitos:

- > Copia del Registro provisional de la CMT

Procedimiento:

1. Averiguar vía telefónica (en la CMT) el valor a pagar por concepto de tasa de turismo.
2. Pagar en las ventanillas de recaudación del Municipio, o en los bancos con los que tiene convenios la institución (Pichincha, Bolivariano, Pacífico, Guayaquil y Servipagos). En las administraciones zonales se puede pagar también con tarjetas de crédito o con cheque a nombre de tesorero metropolitano.
3. Obtener el recibo por concepto del pago de la tasa de turismo.

Lugar: Corporación Metropolitana de Turismo (CMT)

Tiempo de entrega: 8 días

Valor del trámite: Depende de la categoría del establecimiento

10. REGISTRO DEFINITIVO Y LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO (LUAF)

Requisitos:

- > Informe de Compatibilidad de Uso de Suelo. *(A excepción de las empresas que, por su actividad, son: Agencias de Viajes y Transporte Turístico. Ver Sección 2, numeral 1 y 5).*
- > Registro Provisional de la CMT.
- > Certificado de Búsqueda Fonética del IEPI.
- > Comprobante de pago de la Patente Municipal.
- > Comprobante de pago de la Tasa de Turismo.

Procedimiento:

1. Dentro de un plazo máximo de 30 días después de haber obtenido el registro provisional, se deben ingresar los requisitos completos para el *Registro Definitivo y la LUAF* en la ventanilla de la CMT.
2. Retirar de manera inmediata el Registro definitivo y la LUAF, en la ventanilla de la CMT.

Lugar:

1. CMT. García Moreno 1201 y Mejía
2. Administración Zona Norte (Amazonas y Pereira)
3. Oficinas de CAPTUR (Patria y Amazonas Ed. COFIEC 3piso)

Tiempo de entrega: De 15 a 25 minutos

Valor del trámite: Depende de la categoría del establecimiento

11. PERMISO SANITARIO

Requisitos:

- > Planilla de inspección: Es un informe favorable que entrega el inspector del centro de salud más cercano al establecimiento una vez realizada la inspección. Para que el inspector pueda realizar la visita se debe presentar una carpeta que contenga los siguientes documentos:
 - Solicitud de inspección. (Esta solicitud se obtiene en el primer piso de la Dirección Provincial de Salud de Pichincha).
 - Certificado de Registro Definitivo y LUAF
 - Copias de carnets de salud ocupacional. (Este carnet se lo adquiere en cualquier centro de salud).
 - Original y copia de la cédula y papeleta de votación del propietario o representante legal.
 - Escritura de constitución legalizada en caso de ser persona jurídica.
 - Copia del RUC.
 - Copia del certificado del Cuerpo de Bomberos de Quito.

Procedimiento:

1. Entregar la carpeta al inspector del centro de salud más cercano a su establecimiento.
2. Esperar a que el inspector realice la visita.
3. Retirar la planilla de inspección y la carpeta con los documentos del establecimiento. (Para retirar estos documentos usted debe acercarse donde el inspector que realizó la visita al establecimiento).
4. Ingresar la carpeta más la planilla de inspección en las ventanillas de la Dirección Provincial de Salud de Pichincha y retirar la orden de pago de la tasa de salud (en la misma ventanilla).
5. Pagar después de 48 horas el valor de la tasa de salud. (El pago se lo hace en las agencias del Banco del Pichincha, presentando la orden de pago).
6. Entregar el comprobante de pago de la tasa de salud en las ventanillas de la Dirección Provincial de Salud y retirar el permiso de funcionamiento (en la misma ventanilla).

Lugar: Dirección Provincial de Salud de Pichincha

Tiempo de entrega: 20 días laborables

Valor del trámite: Depende de la categoría del establecimiento

12. CERTIFICADO POR GUÍAS DE PRÁCTICAS AMBIENTALES

Este certificado lo emite la Dirección Metropolitana Ambiental, “la cual basa su trabajo en lo dispuesto en el Art. 2 del Título I Principios Generales de la Ley de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito, numeral 1) que dice: Regulará el uso y la adecuada ocupación del suelo y ejecutará control sobre el mismo con competencia exclusiva y privativa. De igual manera regulará y controlará, con competencia exclusiva y privativa las construcciones o edificaciones, su estado, utilización y condiciones; y, el numeral 3) que dice: Prevenirá y controlará cualquier tipo de contaminación del ambiente”.¹

Procedimiento:

1. Acercarse o comunicarse a la Dirección Metropolitana Ambiental, y solicitar información para obtener el certificado.

Lugar: Dirección Metropolitana Ambiental

Tiempo de entrega: 15 días laborables

Costo: 40 USD

13. PERMISO PARA LA INSTALACIÓN DE PUBLICIDAD EXTERIOR

Requisitos:

- > Copia de la Patente Municipal actualizada.
- > Original y copia de la cédula y papeleta de votación del propietario o representante legal.
- > Escritura de constitución legalizada en caso de ser persona jurídica.
- > Copia de la carta de pago del impuesto predial.
- > Autorización escrita del dueño del inmueble, notariada con reconocimiento de firmas.
- > Informe de Regulación Metropolitana.
- > Informe de Compatibilidad de Uso de Suelo. (*A excepción de los establecimientos que por su actividad son: Agencias de Viaje y Transporte Turístico. Ver Sección 2*).
- > Fotografía actual de la fachada del inmueble y croquis.
- > Comprobante de pago de la tasa de publicidad exterior. (Este pago se lo realiza en las ventanillas de recaudación del Municipio).
- > Formulario de solicitud para el permiso de publicidad exterior. (Este formulario se lo solicita en la ventanilla de información del Municipio y es gratuito).

Procedimiento:

1. Ingresar todos los requisitos en la ventanilla de entrega y recepción de documentos del Municipio. A excepción del comprobante de pago de la tasa de publicidad exterior.
2. Esperar la visita del inspector en un lapso máximo de 7 días laborables.

¹Fuente: www.quito.gov.ec

3. Retirar el valor de la tasa de publicidad en la ventanilla. (Este valor se lo puede retirar 8 días después de realizada la inspección en la ventanilla de entrega y recepción de documentos).
4. Pagar el valor de la tasa de publicidad exterior en las ventanillas de recaudación del Municipio.
5. Entregar el comprobante de pago en la ventanilla de entrega y recepción de documentos y retirar el permiso de publicidad exterior (en la misma ventanilla).

Lugar: Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (MDMQ)

Tiempo de entrega: 15 días laborables

Valor del trámite: Depende de las dimensiones de la publicidad

14. CERTIFICADO DE DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR DE LAS OBRAS

Todos los establecimientos que realizan actividades turísticas en el DMQ están en la obligación de pagar esta contribución.

Requisitos:

- > Copia del RUC.

Procedimiento:

1. Averiguar vía telefónica en SAYCE el valor a cancelar, indicando la actividad y la categoría del establecimiento.
2. Presentar el RUC y cancelar el valor establecido en las oficinas de SAYCE.
3. Obtener el certificado en las oficinas de SAYCE.

Lugar: Sociedad de Autores y Compositores del Ecuador (SAYCE)

Tiempo de entrega: 15 minutos

Valor del trámite: Depende de la actividad y categoría del establecimiento

15. CERTIFICADO DE DERECHOS DE PRODUCCIÓN Y REPRODUCCIÓN DE FONOGRAMAS

Hasta el año 2008 todos los establecimientos que realizan actividades turísticas en el DMQ, a excepción de transporte turístico, están en la obligación de pagar esta contribución.

Requisitos:

- > Copia del RUC.

Procedimiento:

1. Averiguar vía telefónica en SOPROFON el valor a cancelar, indicando la actividad y la categoría del establecimiento.

2. Presentar el RUC y cancelar el valor establecido en las oficinas de SOPROFON.
3. Obtener el certificado en las oficinas de SOPROFON.

Lugar: Sociedad de Productores de Fonogramas (SOPROFON)

Tiempo de entrega: 15 minutos

Valor del trámite: Depende de la actividad y categoría del establecimiento

Observaciones:

Si usted está afiliado a la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha (CAPTUR), tiene un descuento en el pago; el valor de descuento puede averiguarlo llamando a los teléfonos de SOPROFON.

16. PERMISO DE OPERACIÓN Y HABILITACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE MOVILIDAD Y OBRAS PÚBLICAS (EMMOP)

PASOS PREVIOS:

Requisitos:

- > Estudio de demanda y factibilidad, elaborado por un profesional en el área de finanzas o afines. (Solicitar formato en la EMMOP)
- > Plan de gestión de calidad.
- > Plan operativo anual.
- > Cédula y licencias de conducción de los propietarios de los vehículos.
- > Documentos que acrediten la propiedad de los vehículos (Matrícula de cada vehículo).
- > Solicitud dirigida al gerente de la EMMOP. (Pedir los términos de la solicitud vía telefónica a los funcionarios de la EMMOP)

Procedimiento:

1. Presentar en la EMMOP un estudio de demanda y factibilidad, elaborado por un profesional en el área de finanzas o afines.
2. El directorio de la EMMOP realiza la revisión del estudio y emite la aprobación o negación del mismo. (Esta revisión tiene un tiempo estimado de 50 días laborables).
3. Si el estudio presentado, es aprobado por la EMMOP, ésta envía a la alcaldía un informe favorable, adjuntando todos los requisitos antes descritos.
4. La alcaldía realiza la revisión del estudio y emite la aprobación o negación del mismo. (Esta revisión tiene un tiempo estimado de 50 días laborables).

PASOS POSTERIORES

Sólo si la alcaldía aprueba el funcionamiento de la nueva empresa de transporte terrestre, se requiere realizar los pasos posteriores, que a continuación detallamos:

Requisitos:

- > Nombramiento del Representante Legal de la Compañía, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- > Certificado de cumplimiento de obligaciones y existencia legal, emitido por la Contraloría General del Estado.
- > Certificado de cumplimiento de las obligaciones y existencia legal, emitido por la Superintendencia de Compañías.
- > Copia del RUC.
- > Copia del Libro de Acciones y Accionistas (Sociedades Anónimas) o copia del Libro de Participaciones y Socios (Compañías de Responsabilidad Limitada).
- > Nómina de Accionistas registrada en la Superintendencia de Compañías.
- > Listado de vehículos con detalle del propietario, placa, modelo, chasis, año de fabricación, con sello de la operadora.
- > Documentos que acrediten la propiedad de los vehículos.
- > Cédula de los propietarios de los vehículos.
- > Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).
- > Comprobantes de pago de Patente Municipal y Tasa.
- > LUAF del año en curso.
- > Certificado de cumplimiento de obligaciones emitido por CAPTUR.
- > Aprobación de la primera revisión vehicular del año en curso (CORPAIRE).
- > Comprobante de pago por concepto del Permiso Operacional.

Procedimiento:

1. Una vez ingresados todos los requisitos y pagadas las tarifas establecidas, se retira el permiso de movilización y habilitación de la EMMOP, después de 15 días laborables.

Lugar: Empresa Municipal de Movilidad y Obras Públicas (EMMOP)

Tiempo de entrega: 115 días laborables

Valor del trámite: Depende del capital del establecimiento

17. PERMISO DE OPERACIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE (CNTTT)

PASOS PREVIOS:**Requisitos:**

- > Estudio de demanda y factibilidad. (Solicitar formato en el CNTTT)
- > Cédula y licencias de conducción de los propietarios de los vehículos.
- > Documentos que acrediten la propiedad de los vehículos (matrículas).
- > Solicitud dirigida al representante de la CNTTT. (Pedir los términos de la solicitud vía telefónica a los funcionarios del CNTTT).

Procedimiento:

1. Presentar en el CNTTT un estudio de demanda y factibilidad, elaborado por un profesional en el área de finanzas o afines.
2. El directorio de la CNTTT realiza la revisión del estudio y emite la aprobación o negación del mismo. (Esta revisión tiene un tiempo estimado de 15 días laborables).

PASOS POSTERIORES:

Sólo si el directorio del CNTTT aprobó la creación de una empresa de transporte terrestre turístico, se requiere que usted siga los pasos posteriores, que a continuación detallamos:

Requisitos:

- > Nombramiento del Representante Legal de la Compañía, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- > Certificado de cumplimiento de obligaciones y existencia legal, emitido por la Contraloría General del Estado.
- > Certificado de cumplimiento de las obligaciones y existencia legal, emitido por la Superintendencia de Compañías.
- > Copia del Registro Único de Contribuyentes.
- > Copia del Libro de Acciones y Accionistas (Sociedades Anónimas) o Copia del Libro de participaciones y socios (Compañías de Responsabilidad Limitada).
- > Nómina de Accionistas registrada en la Superintendencia de Compañías.
- > Listado de vehículos con detalle del propietario, placa, modelo, chasis, año de fabricación, con sello de la operadora.
- > Documentos que acrediten la propiedad de los vehículos.
- > Cédula de los propietarios de los vehículos.
- > Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).
- > Comprobantes de pago de la Patente Municipal y la Tasa.
- > Licencia Única Anual de Funcionamiento del año en curso.
- > Certificado de cumplimiento de obligaciones emitido por la CAPTUR.
- > Aprobación de la primera revisión vehicular del año en curso (CORPAIRE).
- > Comprobante de pago por concepto del Permiso Operacional.

Procedimiento:

1. Una vez ingresada la documentación descrita en el punto anterior y pagadas las tarifas establecidas, después de 15 días laborables, se retira el permiso de operación del CNTTT.

Lugar: Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (CNTTT)

Tiempo de entrega: 30 días laborables

Valor del trámite: Depende del capital del establecimiento